



Cisco Unified Attendant Console Advanced - Manual do Utilizador

Versão 14.0.1
Maio 25, 2022

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

Cisco Systems, Inc.
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.

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 DESTE PRODUTO 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 INFRACÇÃO, 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 DESTE MANUAL, 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

© 2021 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.



Prefácio ix

CAPÍTULO 1

Introdução 1-1

- Acessibilidade para utilizadores com deficiências 1-1
- Utilizar o teclado 1-2
- Iniciar sessão 1-4
 - Iniciar sessão utilizando o Início de Sessão Único (SSO) 1-5
 - Iniciar sessão utilizando uma conta local (não utilizar o Início de Sessão Único) 1-6
- Aplicação da Política de Segurança 1-6
 - Utilizador Inactivo - Fim de Sessão Automático 1-6
 - Segurança da Frase de Acesso 1-6
- Histórico de Inícios de Sessão 1-7
- Tornar indisponível 1-8
- Interface 1-9
 - Barra de menus 1-10
 - Painel Histórico de chamadas 1-11
 - Formato de apresentação 1-12
 - Utilizar o painel Histórico de chamadas 1-13
 - Painel Filas de espera 1-14
 - Painel Chamadas recebidas em fila de espera 1-15
 - Painel Directórios 1-15
 - Vista Directórios Predefinida 1-16
 - Painel Detalhes de contacto 1-19
 - Barra de ferramentas de controlo de chamadas 1-20
 - Painel Chamadas em curso 1-21
 - Painel Chamadas activas 1-22
 - Painel Chamadas parqueadas 1-23
 - Painel Marcação rápida 1-24
 - Barra de estado 1-24

CAPÍTULO 2

Personalizar a Cisco Unified Attendant Console Advanced 2-1

- Funções 2-1
- Controlar a forma como os painéis são apresentados 2-2
 - Redimensionar painéis 2-3

- Mover painéis 2-3
- Repor a disposição da interface 2-4
- Controlar a funcionalidade da aplicação 2-4
- Geral 2-5
- Apresentar 2-6
- Presença 2-7
- Marcar 2-7
- Transferências de chamadas 2-7
- Parqueamento de chamadas 2-8
- Silenciar 2-8
- Tons 2-8
- Chamadas em fila de espera 2-8
- Directório 2-9
- Grupo de Directórios Pessoais 2-10
- Barra lateral do contacto 2-11
- Números alternativos 2-11
- Cabeçalhos dos campos 2-12
- Ordenamento secundário 2-12
- Procura filtrada 2-13
- Segurança 2-14
- Registo 2-15
- Avançado 2-15
 - Ao transferir chamadas 2-15
 - Conteúdo predefinido do campo 2-16

CAPÍTULO 3

Gerir Directórios e Marcações Rápidas 3-1

- Directório Completo 3-1
- Grupo de Directórios Pessoais 3-1
 - Criar Grupos de Directórios Pessoais 3-2
 - Visualizar Detalhes do Grupo de Directórios Pessoais 3-3
 - Modificar Grupo de Directórios Pessoais 3-3
 - Eliminar Grupos de Directórios Pessoais 3-3
- Gerir Marcações Rápidas 3-5
 - Adicionar Entradas ao Painel Marcação rápida 3-5
 - Eliminar Entradas do Painel Marcação rápida 3-5
 - Actualizar Entradas no Painel Marcação rápida 3-5

CAPÍTULO 4**Gerir os Contactos de Directório 4-1**

- Adicionar Contactos aos Directórios 4-1
 - Adicionar contactos a partir do painel Directório 4-2
 - Adicionar contactos quando atende uma chamada 4-3
 - Adicionar contactos a partir do painel Detalhes de contacto 4-3
- Eliminar Contactos de Directórios 4-4
- Modificar Detalhes de Contacto 4-4
 - Definir e Modificar um Assistente e Contactos Alternativos 4-5

CAPÍTULO 5**Utilizar os directórios 5-1**

- Procurar o directório 5-1
- Procura lateral 5-2
 - Procura wildcard 5-3
- Detalhes de contacto expandidos 5-3
 - Abrir Detalhes de contacto 5-3
 - Enviar E-mail a Contactos a partir da Janela Detalhes de Contacto 5-4
 - Marcar Números Externos a partir da Janela Detalhes de Contacto 5-4
 - Adicionar, Modificar e Remover Mensagens de Ausência e Informações de Contacto 5-5
 - Estado de Telefone de Contacto Detalhado, Estado de Presença e Contactos Alternativos 5-6
- Visualizar os detalhes de uma chamada activa na extensão de um contacto do directório 5-10

CAPÍTULO 6**Controlos de chamadas 6-1**

- Efectuar Chamadas de Saída 6-2
 - Efectuar uma chamada para um contacto de directório ou uma chamada de marcação rápida 6-2
 - Efectuar uma chamada para um número marcado manualmente 6-2
- Eliminar Chamadas 6-2
- Atender chamadas 6-3
 - Atender Chamadas de Filas de Espera da Cisco Unified Attendant Console 6-3
 - Filas de espera de entrega de difusão 6-3
 - Atender seguinte 6-4
 - Seleção preferencial 6-4
 - Filas de Espera de Entrega Obrigatória 6-5
- Transferir chamadas 6-5
 - Mensagens de Código de Autorização Obrigatória (FAC) e Código de Custo de Cliente (CMC) 6-5
 - Efectuar Transferências Ocultas 6-6
 - Efectuar Transferências Ocultas para um Número Marcado 6-6
 - Transferência Oculta para um Directório de Contacto 6-6
 - Consultar transferência de chamadas 6-7

Consultar transferência para um número marcado	6-7
Transferência com consulta para um contacto de directório	6-7
Manter chamadas em espera	6-8
Obter chamadas mantidas em espera	6-8
Silenciar chamadas	6-9
Parquear chamadas	6-9
Obter chamadas parqueadas	6-9
Chamadas em conferência	6-10
Alternar chamadas	6-11
Controlar chamadas revertidas	6-11
Restabelecer chamadas	6-12
Fornecer FACs e CMCs	6-12
Código de Autorização Obrigatória (FAC)	6-13
Código de Custo de Cliente (CCC)	6-13
Reencaminhar Filas de Espera para o Destino de Modo de Emergência	6-13
Enviar e-mails	6-14

CAPÍTULO 7

Recolha de Registos 7-1

ANEXO A

Referência Rápida do Cliente de Utilizador da Consola com JAWS A-1

Índice	A-1
Tarefas Comuns	A-2
Iniciar sessão	A-2
Terminar Sessão	A-2
Confirmar o Estado Actual	A-2
Atender Chamadas	A-2
Efectuar Chamadas	A-2
Eliminar Chamadas	A-3
Chamadas Marcadas Incorrectamente	A-3
Transferir chamadas	A-3
Transferência oculta se a extensão for conhecida	A-3
Transferência oculta utilizando uma procura de directório	A-3
Obter caso não haja Nenhuma resposta	A-4
Transferência com consulta/anunciada	A-4
Nenhuma resposta	A-4
Alternar entre Duas Chamadas Activas	A-4
Reter uma Chamada numa Extensão	A-5
Retenção de Chamadas utilizando uma Transferência de Consulta	A-5

Retenção de Chamadas utilizando uma Transferência Oculta	A-5
Manter Chamadas em Espera e Obter Chamadas	A-5
Manter chamada em espera	A-5
Manter uma Chamada em Espera com Notas	A-5
Obter uma chamada	A-6
Restabelecer uma Chamada	A-6
Chamadas em conferência	A-6
Parqueamento de chamadas	A-7
Colocação de Chamada numa Posição Parqueada	A-7
Obtenção Antes do Fim do Tempo Limite	A-7
Obtenção no Fim do Tempo Limite	A-7
Utilizar o Directório	A-8
Alternar Entre Directórios	A-8
Efectuar uma Procura	A-8
Navegar pelos Resultados	A-8
Opções de Ícone de Estado	A-9
Estado de Presença (CUPS)	A-9
Estado de Presença (Microsoft OCS/LCS)	A-9
Procura lateral (Ctrl+F2)	A-10
Configurar a Procura lateral	A-10
Marcações Rápidas	A-11
Utilizar Marcações Rápidas	A-11
Adicionar Marcações Rápidas	A-11
Apagar Marcações Rápidas	A-11
Editar Marcações Rápidas	A-11
Utilizar a área Chamadas em curso (F5)	A-12
Funções Úteis	A-12
Marcar Números de Telefone Copiados	A-12
Modo de emergência	A-12
Indisponível	A-13
Fila de espera indisponível	A-13



Prefácio

Este manual descreve o 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 Advanced 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 fornece um panorama da Cisco Unified Attendant Console:

- Interface (definição e opções de personalização)
- Gestão de directórios e estado de presença do utilizador
- Funções de controlo de 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:

Capítulo	Título	Descrição
1	Introdução	Este capítulo explica a interface da Cisco Unified Attendant Console Advanced e como ligar e iniciar sessão na aplicação.
2	Personalizar a Cisco Unified Attendant Console Advanced	Este capítulo explica como configurar e personalizar a aplicação.
3	Gerir Directórios e Marcações Rápidas	Este capítulo explica como gerir e configurar Grupos de Directórios Pessoais e Marcações Rápidas.

Capítulo	Título	Descrição
4	Gerir os Contactos de Directório	Este capítulo explica como adicionar, eliminar e modificar contactos de directório.
5	Utilizar os directórios	Este capítulo explica como procurar directórios e ver informações adicionais associadas aos contactos.
6	Controlos de chamadas	Este capítulo explica como fazer, responder e eliminar chamadas, tomar notas, manter em espera e transferir chamadas.
7	Recolha de Registos	Este capítulo explica como recolher registos.
A	Referência Rápida do Cliente de Utilizador da Consola com JAWS	Este anexo pode ser utilizado como um guia de referência rápida para o JAWS.

Convenções

Este documento utiliza as seguintes convenções:

Convenção	Indicação
tipo de letra negrito	Os comandos, as palavras-chave, as etiquetas da GUI e o texto introduzido pelo utilizador são apresentados com o tipo de letra em negrito .
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> .
<argumento>	Os argumentos para os quais fornece valores estão entre parênteses angulares
Opção1 > Opção2	A relação entre itens de menu/submenu é mostrada com o símbolo >. Por exemplo, "No menu, clique em Opção1 e, em seguida, no submenu, clique em Opção2 ", é escrito como "Escolha Opção1 > Opção2 ".



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.

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

Este capítulo descreve como começar a utilizar a Cisco Unified Attendant Console; inclui o esquema da respectiva interface e as funções utilizadas com maior frequência. Descreve também como recolher dados do ficheiro de registo da Consola.



Nota

A Cisco Unified Attendant Console Advanced só funcionará depois de ter instalado e configurado o software e o hardware de telefonia relevantes, conforme descrito no *Manual de Administração e Instalação da Cisco Unified Attendant Console Advanced*. Contacte o seu administrador de sistema para configurar o sistema.

Acessibilidade para utilizadores com deficiências

A Cisco Unified Attendant Console Advanced dispõe de funcionalidades de acessibilidade que fazem com seja mais fácil as pessoas invisuais ou com visão reduzida utilizarem a aplicação.

As funcionalidades incluem:

- Tamanho da letra ajustável: para modificar seleccione **Opções > Tamanho da Letra** na barra de menus. Para mais informações, consulte [Personalizar a Cisco Unified Attendant Console Advanced](#).
- Controlos do rato ou teclado: os utilizadores têm a flexibilidade de utilizar o teclado e/ou o rato para todas as actividades relacionadas com a consola.
- Descrições: os ícones de controlo da consola apresentam descrições quando o ponteiro do rato paira sobre os mesmos.
- Compatibilidade do plug-in do leitor de ecrã JAWS (consulte [Referência Rápida do Cliente de Utilizador da Consola com JAWS](#)): O JAWS faculta informações sobre o estado da Attendant Console, para além de ler o texto na interface da Attendant Console. Contacte o administrador do sistema, se precisar de utilizar esta função.
 - As instruções de configuração do perfil de utilizador da consola e de instalação do script do leitor de ecrã JAWS podem ser encontradas no *Manual de Administração e Instalação*.
- Menus de ajuda sensíveis ao contexto: para obter ajuda sobre uma janela ou um painel específico, prima **F1**.

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

Utilizar o teclado

A maior parte das operações de controlo de chamadas pode ser efectuada utilizando o rato ou teclado. A [Tabela 1-1](#) indica os atalhos de teclado da Cisco Unified Attendant Console.

Tabela 1-1 Atalhos de Teclado


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	Detalhes de estado de presença – incluindo Campo Indicador luminoso de Ocupado (BLF), WebEx Messenger, Cisco IM&P e presença do Skype para Empresas/Lync no telefone.
F3	Levar o cursor para o primeiro campo de procura no painel Directório.
Shift+F3	Apagar os resultados da procura apresentados no directório activo. Nota: 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	Painel Chamadas em curso.
F6	Painel Marcação rápida
F7	Painel Chamadas activas.
F8	Painel Chamadas recebidas em fila de espera (Todas as filas de espera).
F9	Painel Histórico de chamadas.
F10	Activar/Desactivar a disponibilidade.
F12	Detalhes 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 ao painel Chamadas 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.
Shift+Enter	Chamada activa de transferência oculta para um número marcado ou contacto de directório seleccionado.

Tabela 1-1 Atalhos de Teclado (continuação)

Nome da Tecla	Descrição
+ (mais)	Atender seguinte/Alternar. Atende a chamada seguinte com a prioridade mais alta ou, ao oferecer uma chamada, permite alternar entre o chamador e o destinatário. Se uma fila de espera tiver a Entrega obrigatória definida, a chamada passará para o painel Chamadas activas + (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.
Casa	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 Advanced. Utilize a Seta para cima ou Seta para baixo para destacar o item e prima Enter para seleccionar.
Barra de espaço	Eliminar o número durante o processo de marcação de uma chamada.
Alt+<número>	Apresentar <número> do directório. Em que <número> é um número inteiro no intervalo de 0 a 9, que selecciona o separador correspondente.
Alt+Retrocesso	Repor o esquema predefinido da interface.

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	Efectuar uma Procura lateral baseada no contacto do directório seleccionado. Só funciona se estiver activada com Opções > Preferências > Procura filtrada .
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 um e-mail.
Ctrl+O	Terminar sessão na Attendant Console.
Ctrl+Q	Silenciar uma chamada quando são realizadas determinadas acções, tal como descrito em Silenciar .
Ctrl+R	Recuperar uma chamada.
Ctrl+T	Adicionar um contacto.
Ctrl+V ou Ctrl+Insert	Utilizar em qualquer localização da consola, excepto nos campos de procura de directórios, para colar um número no painel Chamadas activas para marcação de saída.
Ctrl+Tabulação	Avançar de um separador de directório para o seguinte da esquerda para a direita.

Tabela 1-2 Funções da tecla Ctrl

Combinação de teclas	Função
Ctrl+F2	Efectuar uma Procura lateral baseada no contacto do directório seleccionado. Só funciona se estiver activada com Opções > Preferências > Procura filtrada .
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 um e-mail.
Ctrl+O	Terminar sessão na Attendant Console.
Ctrl+Q	Silenciar uma chamada quando são realizadas determinadas acções, tal como descrito em Silenciar .
Ctrl+Shift+Tabulação	Avançar de um separador de directório para o seguinte da direita para a esquerda.
Ctrl+(0-9, #)	Enviar sinais multi-frequência de dois tons (DTMF) em todas as chamadas activas.

O resto desta secção descreve:

- [Iniciar sessão](#)
- [Iniciar sessão utilizando o Início de Sessão Único \(SSO\)](#)
- [Iniciar sessão utilizando uma conta local \(não utilizar o Início de Sessão Único\)](#)
- [Aplicação da Política de Segurança](#)
- [Histórico de Inícios de Sessão](#)
- [Tornar indisponível](#)
- [Interface](#)

Iniciar sessão

Após a aplicação ser iniciada, será apresentada a janela **Início de sessão**. Se esta for a primeira vez que inicia sessão na consola, poderá ter de alterar o método de autenticação do utilizador para iniciar sessão com êxito.

A Cisco Unified Attendant Console tem dois métodos de autenticação para utilizadores: Início de sessão único (SSO) e Contas locais. O método que irá utilizar para iniciar sessão será determinado pelo administrador do sistema.

Se o administrador do sistema lhe tiver fornecido um nome de início de sessão único e uma frase de acesso (posteriormente designados por conta local), pode avançar para **Iniciar sessão utilizando uma conta local (não utilizar o Início de sessão único)**.

Se o administrador do sistema o tiver instruído para iniciar sessão na aplicação utilizando o Início de Sessão Único (que normalmente são as mesmas credenciais que especifica para iniciar sessão no seu PC), poderá ser necessário alterar o método de autenticação de utilizador antes de avançar para **Iniciar sessão utilizando o Início de Sessão Único (SSO)**.

Para visualizar ou alterar o método **Autenticação do utilizador**, efectue o seguinte procedimento:

-
- Passo 1** Inicie a Cisco Unified Attendant Console Advanced.
 - Passo 2** Seleccione **Opções > Preferências**.
 - Passo 3** Seleccione ou desmarque a caixa de verificação **Utilizar início de sessão único**.
 - Passo 4** Clique em **OK**.

Iniciar sessão utilizando o Início de Sessão Único (SSO)

Se estiver configurado para utilizar o SSO, para iniciar sessão:

-
- Passo 1** Prima **Ctrl+I** ou escolha **Ficheiro > Início de sessão**.
É apresentada a caixa de diálogo **Início de sessão**.
 - Passo 2** Escreva o **Nome de início de sessão**, formatado como: *nome_utilizador@nome_domínio* (por exemplo, *utilizador.teste@empresa.com*).
 - Passo 3** Seleccione **Memorizar o meu nome de início de sessão**, se pretender que o campo do nome de início de sessão seja preenchido automaticamente da próxima vez que iniciar sessão. Esta definição pode ser alterada no ecrã de início de sessão ou no menu **Opções > Preferências > Segurança**, assim que tenha iniciado sessão.
 - Passo 4** Escreva o número da **Extensão** a utilizar.
 - Passo 5** Seleccione **Utilizar detalhes do dispositivo existentes**, se pretender que a extensão seja preenchida automaticamente da próxima vez que iniciar sessão. Esta definição pode ser alterada no ecrã de início de sessão ou no menu **Opções > Preferências > Segurança**, assim que tenha iniciado sessão. Se necessitar de uma nova extensão, terá de desmarcar a opção **Utilizar detalhes do dispositivo existentes** e introduzir a nova extensão
 - Passo 6** Clique em **Início de sessão**.



Nota

- Se o número da extensão estiver atribuído a vários dispositivos, depois de clicar em **Início de sessão**, ser-lhe-á pedido que seleccione o endereço MAC (um identificador de dispositivo único) que pertence ao dispositivo no qual pretende iniciar sessão. Se existir alguma dúvida relativamente ao dispositivo que seleccionar, contacte o administrador do sistema.
 - Se o Cisco Unified Attendant Console Client for a primeira aplicação na sessão de Windows actual a efectuar um início de sessão SSO com o Nome de início de sessão fornecido, é apresentado o ecrã de início de sessão SSO (que solicita as suas credenciais). Caso contrário, a aplicação irá iniciar sessão automaticamente.
 - Se tiver utilizado **Opções > Preferências > Segurança** para memorizar o seu nome de início, não necessita de clicar em **Início de sessão**; o processo de início de sessão será iniciado automaticamente quando seleccionar **Ficheiro > Início de sessão**.
-

Iniciar sessão utilizando uma conta local (não utilizar o Início de Sessão Único)

Se não estiver configurado para utilizar o SSO, para iniciar sessão na Consola:

Passo 1 Prima **Ctrl+I** ou escolha **Ficheiro > Início de sessão**.

É apresentada a caixa de diálogo **Início de sessão**.

Passo 2 Escreva o **Nome de início de sessão** e a **Frase de Acesso**.

Passo 3 Seleccione **Memorizar o meu nome de início de sessão**, se pretender que o campo do nome de início de sessão seja preenchido automaticamente da próxima vez que iniciar sessão. Esta definição pode ser alterada no ecrã de início de sessão ou no menu **Opções > Preferências > Segurança**, assim que tenha iniciado sessão.

Passo 4 Escreva o número da **Extensão** a utilizar.

Passo 5 Seleccione **Utilizar detalhes do dispositivo existentes**, se pretender que a extensão seja preenchida automaticamente da próxima vez que iniciar sessão. Esta definição pode ser alterada no ecrã de início de sessão ou no menu **Opções > Preferências > Segurança**, assim que tenha iniciado sessão.

Se necessitar de uma nova extensão, terá de desmarcar a opção **Utilizar detalhes do dispositivo existentes** e introduzir a nova extensão.

Passo 6 Clique em **Início de sessão**.



Nota

- Se o número da extensão estiver atribuído a vários dispositivos, depois de clicar em **Início de sessão**, ser-lhe-á pedido que seleccione o endereço MAC (um identificador de dispositivo único) que pertence ao dispositivo no qual pretende iniciar sessão. Se existir alguma dúvida relativamente ao dispositivo que seleccionar, contacte o administrador do sistema.

Aplicação da Política de Segurança

Para assegurar a segurança do sistema, o administrador do sistema pode configurar ciclos de vida útil para as frase de acesso e um temporizador de fim de sessão automático para utilizadores inactivos.

Utilizador Inactivo - Fim de Sessão Automático

Se tiver iniciado sessão, mas não utilizar a consola durante um período superior ao definido pelo administrador do sistema, o servidor Cisco Unified Attendant Console Advanced irá terminar a sessão na consola.

Segurança da Frase de Acesso

Pedidos de Alteração da Frase de Acesso

O administrador do sistema poderá forçá-lo a alterar a frase de acesso em intervalos regulares ou conforme entender. O requisito de alteração da frase de acesso será apresentado no início de sessão.

Para alterar a frase de acesso, efectue o seguinte procedimento:

-
- Passo 1** Utilize qualquer uma das seguintes opções para abrir a janela Alteração da Frase de Acesso:
- Opte por alterar a frase de acesso quando tal lhe for solicitado no início de sessão.
 - Prima **Ctrl+P**.
 - Clique em **Ficheiro** e, em seguida, seleccione **Alterar Frase de Acesso**. Continue a partir da janela de pedido de alteração.
- Passo 2** Escreva a **Frase de Acesso Antiga**.
- Passo 3** Escreva a **Frase de Acesso Nova**.
- Passo 4** Escreva novamente a **Frase de Acesso Nova** no campo **Confirmar Frase de Acesso**.



Nota Existe um indicador da força da frase de acesso na janela. Os requisitos das frases de acesso são definidos pelo administrador do sistema. Os requisitos definidos podem ser o comprimento, o tipo de caracteres, a utilização de maiúsculas ou minúsculas, a existência da palavra num dicionário e utilização anterior da frase de acesso.

- Passo 5** Clique em **Alterar Frase de Acesso**.

Se a sua conta ficar bloqueada, terá de contactar o administrador do sistema para obter assistência.

Acções que podem resultar no bloqueio da conta incluem:

- *Ignorar pedidos de alteração de frase de acesso*

É possível que seja necessário alterar a frase de acesso a intervalos definidos. Antes da frase de acesso expirar, receberá uma notificação sobre a alteração necessária e o tempo atribuído para a alteração.

Se não alterar a frase de acesso após a primeira notificação, o sistema irá pedir-lhe que o faça em cada início de sessão subsequente. E se não alterar a frase de acesso no período de tempo definido, a conta será bloqueada.
- *Exceder o número configurado de tentativas de início de sessão falhadas*

Várias tentativas de início de sessão sem êxito num período de tempo definido irão bloquear a sua conta.
- *Não utilizar a sua conta durante mais do que um número específico de dias*

Se a sua conta ficar inactiva durante mais tempo do que um número de dias predefinido, será bloqueada.

Histórico de Inícios de Sessão

Após iniciar sessão com êxito na consola, pode obter os seguintes detalhes dos últimos inícios de sessão com êxito e sem êxito:

- Date e hora
- Extensão
- Endereço IP da máquina
- Tentativas falhadas desde o último início de sessão

Para ver o Histórico de Inícios de Sessão, clique em **Ficheiro** > **Histórico de Inícios de Sessão**.

Para fechar o Histórico de Inícios de Sessão, clique em **OK**.

Tornar indisponível

Pode fazer um intervalo *colocando-se indisponível*. As chamadas continuarão a aparecer na Consola, mas não as poderá atender, a menos que toquem no seu dispositivo. Se se tornar indisponível, qualquer chamada que tenha enviado para uma extensão e que tenha excedido o tempo limite aparecerá numa outra Attendant Console no painel Chamadas em curso. Se uma fila de espera estiver definida como *Entrega obrigatória* (para mais informações, consulte [Entrega obrigatória, página 1-14](#)), as chamadas não chegam directamente ao auscultador do utilizador, mas aguardam no sistema por reencaminhamento ou reencaminhamento de excedente. Se tiver sido configurado pelo administrador do sistema, o sistema irá encaminhar as chamadas para um destino alternativo se não estiver disponível nenhum utilizador.

Para se tornar indisponível, prima **F10** e, em seguida, na caixa de mensagem de confirmação **Tornar indisponível**, clique em **Sim**.

Para ficar disponível novamente, prima **F10**.

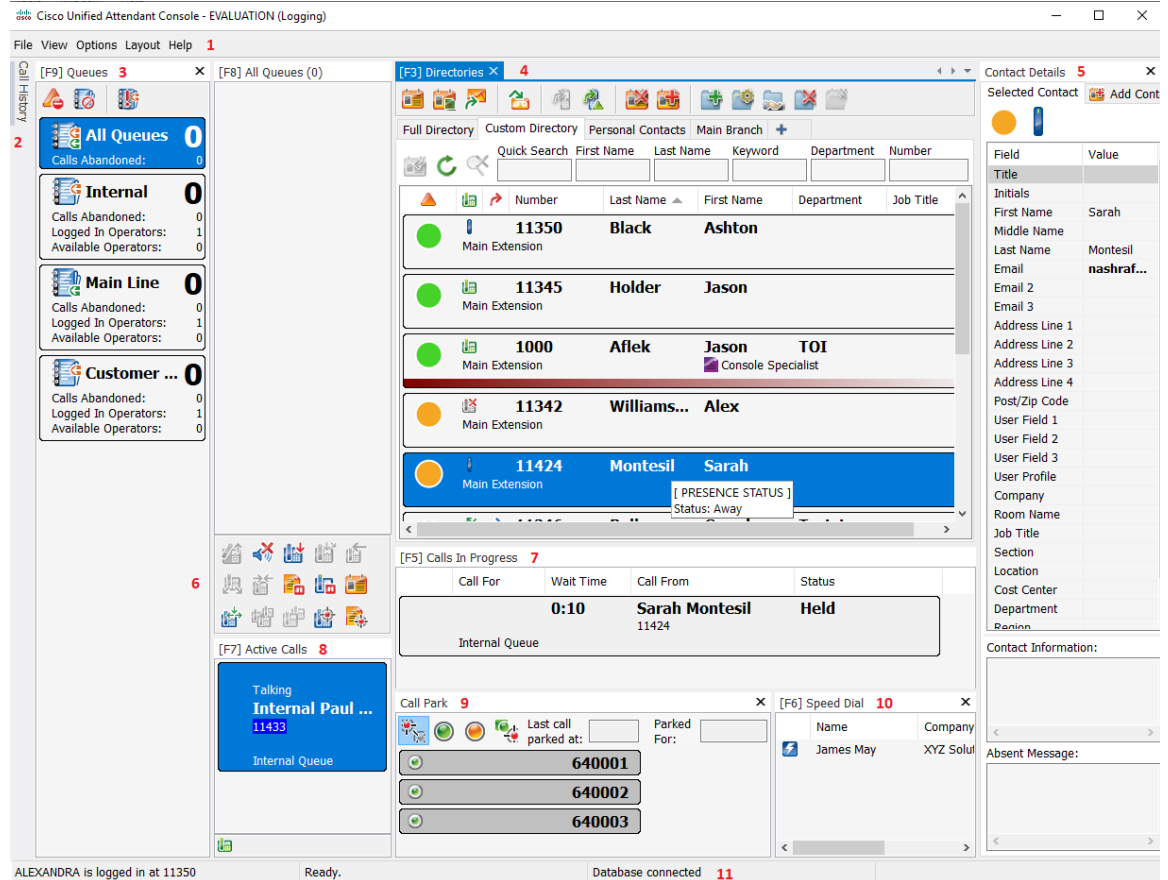
Pode também configurar a Cisco Unified Attendant Console Advanced para tornar indisponível automaticamente quando o computador estiver inactivo durante um determinado período de tempo. Para mais informações para o fazer, consulte [Indisponível Automaticamente, página 2-5](#).

**Nota**

Se o administrador do sistema configurar um fim de sessão automático devido a um período de inactividade, este valor tem prioridade sobre a duração Indisponível Automaticamente, caso o fim de sessão automático seja mais curto do que a duração Indisponível Automaticamente.

Interface

A interface do cliente da Cisco Unified Attendant Console Advanced é composta por várias partes.



Interpretação da figura:

1. Barra de menus
2. Painel Histórico de chamadas
3. Painel Chamadas recebidas em fila de espera
4. Painel Directórios
5. Painel Detalhes de contacto
6. Barra de ferramentas de controlo de chamadas
7. Painel Chamadas em curso
8. Painel Chamadas activas
9. Painel Chamadas parqueadas
10. Painel Marcação rápida
11. Barra de estado

Barra de menus



Nota

Dependendo da função atribuída ao seu início de sessão, as seguintes opções do menu **Ver** podem não estar visíveis: Directórios, painel Detalhes de contacto, Marcação rápida, Parqueamento de chamadas. Para mais informações, consulte o *Manual de Administração e Instalação da Cisco Unified Attendant Console Advanced*.

Tabela 1-3 descreve a Barra de menus.

Tabela 1-3 Opções de Menu

Nome do controlo	Descrição
Ficheiro	
Início de sessão	Inicie sessão na Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Terminar sessão	Termine sessão da Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Alterar Frase de Acesso	Altere a frase de acesso.
Histórico de Inícios de Sessão	Veja detalhes das últimas tentativas de início de sessão com êxito e sem êxito utilizando o nome de início de sessão actual.
Sair	Fechar a aplicação.
Ver	
Barras de ferramentas	Mostrar/ocultar as barras de ferramentas seguintes: <ul style="list-style-type: none"> • Filas de espera. Filas de espera. Para mais informações, consulte Painel Filas de espera. • Controlo de chamadas. Para mais informações, consulte Barra de ferramentas de controlo de chamadas. • Directórios. Para mais informações, consulte Painel Directórios.
Filas de espera	Escolha Ver todas as filas de espera , Ver filas de espera individuais ou ambas . Para ver as estatísticas das filas de espera, escolha Ver estatísticas das filas de espera .
Directórios	Mostrar/ocultar o painel Directório (se disponível para a função).
Barra lateral do contacto	Mostrar/ocultar o painel Barra lateral do contacto.
Marcação Rápida	Mostrar/ocultar o painel Marcação rápida.
Parqueamento de chamadas	Mostrar/ocultar o painel Chamadas parqueadas.
Histórico de chamadas	Mostrar/ocultar o painel Histórico de chamadas.
Apresentar saudação	Mostrar/ocultar a janela Saudação.
Apresentar As minhas chamadas retidas	Mostrar/ocultar a apresentação das chamadas retidas. O atalho para esta função é (Ctrl+F5).

Tabela 1-3 Opções de Menu

Nome do controlo	Descrição
Opções	
Preferências	Abrir a janela de preferências para personalizar a Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Emergência	Colocar todas as filas de espera em Modo de Emergência. As chamadas serão reencaminhadas para um destino pré-configurado (definido pelo administrador do sistema).
Filtrar procura	Activar procura E.
Tamanho da Letra	Alterar o tamanho da letra apresentado na interface.
Disposição	
Janela única	Seleccione esta janela para desactivar a desancoragem, a deslocação e a ancoragem dos componentes da interface (se disponível para a função).
Repôr a disposição actual	Repôr o esquema predefinido da interface.
Ajuda	
Índice	Apresentar ajuda.
Procura por palavra-chave	Utilizar palavras-chave para a procura no ficheiro de ajuda.
Recolher registos	Recolha os registos de actividade para um ficheiro ZIP de arquivo e utilize-o para verificar e resolver problemas da aplicação.
Acerca da Attendant Console	Apresentar a versão e os direitos de autor da Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Painel Histórico de chamadas

O painel Histórico de chamadas lista todas as chamadas efectuadas ou recebidas pelos operadores, permitindo-lhes assim detectar qualquer chamada que possam ter perdido ou esquecido e posteriormente responder em conformidade. Por predefinição, são registadas até 100 chamadas, com a chamada mais recente apresentada no topo da lista.

Os administradores podem configurar o painel para apresentar qualquer número máximo de chamadas registadas no intervalo de 3 a 500. Os registos registados no painel Histórico de chamadas são guardados na base de dados quando terminar sessão, e estão disponíveis quando voltar a iniciar sessão

As chamadas seguintes não são registadas no Histórico de chamadas:

- Etapas de chamadas retidas, parquedadas ou obtidas
- Etapas da chamada em conferência

Se o sistema falhar durante uma chamada, o registo não irá conter nenhuma informação sobre se ou como a chamada foi concluída.

O painel Histórico de chamadas é apresentado quando move o ponteiro para o controlo **Histórico de chamadas** junto à parte superior do limite esquerdo da interface da consola. Enquanto o ponteiro está sobre o painel permanece visível, mas é automaticamente ocultado quando afasta o ponteiro. Se o seu início de sessão tiver a função VIOC, o painel Histórico de chamadas é sempre apresentado e não o pode ocultar.

Os utilizadores com qualquer uma das outras funções também podem apresentar ou fechar o painel Histórico de chamadas, seleccionando ou desmarcando a caixa de verificação **Ver > Histórico de chamadas**, conforme apropriado. Pode fixar o painel Histórico de chamadas em qualquer parte da interface, da mesma forma que os outros painéis e os utilizadores com funções que lhes permitam utilizar a função de distribuição de múltiplas janelas também o podem colocar no ambiente de trabalho.

Quando o operador estiver ligado ao Subscritor após uma falha, o histórico de chamadas não será guardado até que volte a utilizar o Publicador. No entanto, os supervisores podem criar um ficheiro no seu computador onde o histórico de chamadas é armazenado localmente e sempre que o CUACA estiver a utilizar o servidor do Subscritor.

Formato de apresentação

Tabela 1-4 descreve o formato de apresentação.

Tabela 1-4 Formato de apresentação










Legenda	
Ícone	<p>O tipo de chamada/estado da ligação.</p> <p>Cor da seta: verde = ligada, vermelho = não ligada, âmbar = estado desconhecido.</p> <p>Direcção da seta: para baixo = recebida, para cima = saída, diagonal = transferida.</p> <p> Recebida ligada</p> <p> Saída ligada</p> <p> Transferência oculta ligada</p> <p> Recebida não ligada</p> <p> Saída não ligada</p> <p> Transferência oculta não ligada</p> <p> Recebida estado desconhecido</p> <p> Saída estado desconhecido</p> <p> Transferência oculta estado desconhecido</p> <p>Notas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apenas são listadas as transferências que utilizam uma fila de espera de serviço. Defina quais as transferências que estão a utilizar Opções > Preferências > Avançado. • As transferências com consulta são apresentadas como chamadas de saída. • Se o sistema falhar durante uma chamada, não haverá nenhum registo sobre se ou como a chamada foi concluída. Assim, o histórico de chamadas apresenta a chamada no estado desconhecido.
Hora_(Conta) Data	A hora de início da chamada. Se a chamada não tiver sido efectuada hoje, a sua data também é apresentada. Se for apresentado um número entre parênteses após a hora, este significa o número de vezes que tentou fazer o mesmo à chamada utilizando o mesmo número com o mesmo resultado no mesmo dia.
Nome_Próprio Sobrenome	O nome da outra pessoa envolvida na chamada.

Tabela 1-4 Formato de apresentação

Número	A origem ou destino da chamada, dependendo da direcção da chamada. A cor do fundo sobre o qual o número é apresentado mostra o tipo de chamada: azul = saída interna, vermelho = entrada externa, verde = saída externa. O mesmo esquema de cores é apresentado nos painéis F7 e F8. Passe com o rato sobre o número para apresentar o sinalizador de encaminhamento da chamada da fila de espera.
Nome da empresa	Apresentado se disponível.

Utilizar o painel Histórico de chamadas

Se clicar com o botão direito do rato numa chamada no histórico de chamadas, é apresentado um menu que lista o que pode fazer com esta:

- Chamada
- Transferência com consulta
- Transferência oculta
- Iniciar conferência
- Detalhes de contacto
- Eliminar histórico - elimina o histórico de chamadas completo do ecrã e da base de dados.

Quais as acções possíveis depende do tipo de chamada registada e do que está actualmente a fazer: as acções inúteis são desactivadas

Efetuar chamadas para números do registo de chamadas

Para poder marcar um número numa chamada registada, este deve ser constituído por dígitos numéricos. Se apresentar Número desconhecido (ou equivalente) não poderá ligar para este número.

Para ligar para um número no painel Histórico de chamadas, execute um dos seguintes passos:

- Clique com o botão direito do rato no registo de chamada e, em seguida, selecione **Chamada**.
- Utilize o teclado para se mover para o registo de chamada (por exemplo, utilize o atalho **(Ctrl+A)** e, em seguida, prima **Enter**; quando se desloca para o painel Histórico de chamadas, a chamada mais recente é automaticamente seleccionada.
- Faça duplo clique no registo de chamada.

Transferir para números do registo de chamadas

Se uma chamada estiver em curso, pode transferi-la para o número num registo de chamadas por uma das seguintes vias:

- Clique no registo de chamada. O tipo de transferência (oculta ou com consulta) será o que estiver actualmente configurado.
- Utilize o teclado para seleccionar o registo de chamada e, em seguida, prima **Enter**.
- Clique com o botão direito do rato no registo de chamada e, em seguida, selecione o tipo de transferência necessário no menu.

Painel Filas de espera

O painel Filas de espera (prima **F9** para ver) apresenta as filas de espera associadas ao nome de início de sessão. É apresentado um ícone (consulte a [Tabela 1-5](#)) para cada fila de espera.

Pode mostrar/ocultar a barra de ferramentas no topo do painel Filas de espera, clicando em **Ver > Barras de ferramentas > Filas de espera**. As opções incluem **Ver todas as filas de espera**, **Ver filas de espera individuais** ou nenhuma selecção, que oculta o painel Filas de Espera. Para visualizar as estatísticas das filas de espera (números de Chamadas abandonadas, Utilizadores com sessão iniciada e Utilizadores disponíveis), escolha **Ver > Filas de espera > Ver Estatísticas das filas de espera**. As estatísticas das filas de espera são repostas à meia-noite.

Quando uma chamada recebida é entregue à fila de espera, o número de chamadas à espera de serem atendidas é apresentado.

As filas de espera são configuradas pelo administrador do sistema para uma das seguintes opções:

- **Entrega obrigatória**

As chamadas em fila de espera são automaticamente distribuídas de forma circular (modo "round robin") por utilizadores com sessão iniciada e disponíveis. Os utilizadores não precisam de pedir a chamada utilizando o rato ou o atalho do teclado.

- **Entrega de Difusão**

As chamadas em fila de espera permanecem em fila de espera e são apresentadas a todos os utilizadores com sessão iniciada. Os utilizadores devem utilizar o atalho de teclado Atender seguinte ou o rato para obter uma chamada a partir da fila de espera. Consulte [Atender chamadas](#) para obter detalhes adicionais.

A [Tabela 1-5](#) descreve os ícones que são apresentados no painel Filas de espera.

Tabela 1-5 Ícones do painel Filas de espera











Ícones	Descrição
	Tornar indisponível (F10)
	Ir para fila de espera indisponível (Ctrl+F10)
	Chamadas de emergência (Ctrl+E)
	Fila de espera de entrega obrigatória. Consulte Entrega obrigatória , página 1-14 para obter detalhes.
	Fila de espera de entrega de difusão. Consulte Entrega de Difusão , página 1-14 para obter detalhes.
	Todas as filas de espera (o número total de chamadas em espera em todas as filas de espera disponíveis)
	Fila de espera de entrega obrigatória em Modo de emergência
	Fila de espera de entrega de difusão em Modo de emergência

Tabela 1-5 Ícones do painel Filas de espera

Ícones	Descrição
	Todas as filas de espera em Modo de emergência
	Fila de espera em serviço nocturno

Clique com o botão direito do rato no painel Filas de espera para:

- Seleccionar as filas de espera de emergência (premir **Ctrl+E** também apresenta a caixa de diálogo **Emergência**). Consulte [Reencaminhar Filas de Espera para o Destino de Modo de Emergência](#) para obter detalhes adicionais.
- **Ver as estatísticas das filas de espera** (ou escolha **Ver > Filas de espera > Ver estatísticas das filas de espera**). Este é um botão de alternar: clicar alternadamente activa-o ou desactiva-o.

Painel Chamadas recebidas em fila de espera

O painel Chamadas recebidas em fila de espera (prima **F8** para ver) apresenta as chamadas em filas de espera mais as seguintes informações:

- Nome do chamador
- Número do chamador (CLI)
- Tempo que a chamada está à espera na fila
- Nome da fila de espera (opcional)
- Barra de cores (se tiverem sido configuradas as Cores das chamadas em fila de espera para a fila de espera, tal como descrito em [Chamadas em fila de espera](#))

Painel Directórios

Existem dois tipos de directórios na Cisco Unified Attendant Console Advanced:


- **Directório Completo:** apresentado por predefinição. Contém todos os contactos empresariais (se assim tiver sido configurado pelo administrador do sistema) e quaisquer contactos criados manualmente.
- **Grupos de Directórios Pessoais:** directórios criados e geridos pelos utilizadores. Estes directórios podem ser mantidos privados ou partilhados com utilizadores seleccionados. Cada utilizador pode criar até 100 Grupos de Directórios Pessoais. Para saber como criar, gerir, preencher, partilhar e eliminar Grupos de Directórios Pessoais, consulte [Grupo de Directórios Pessoais](#).

Configure o painel Directórios através de **Opções > Preferências** (para mais informações, consulte [Directório](#)).

Pode mostrar/ocultar a barra de ferramentas por cima dos separadores de directório utilizando **Ver > Barras de ferramentas > Directórios**.





A [Tabela 1-6](#) descreve os controlos que estão disponíveis na barra de ferramentas Directórios.

Tabela 1-6 Ícones da barra de ferramentas Directórios

Ícones	Descrição
	Detalhes de contacto
	Notas do contacto
	Enviar e-mail
	Transferir para correio de voz
	Ver números alternativos
	Visualizar números alternativos com presença
	Eliminar contacto (Ctrl+D)
	Adicionar contacto (Ctrl+T)
	Novo Grupo de Directórios Pessoais
	Dados do Grupo de Directórios Pessoais
	Partilha do Grupo de Directórios Pessoais (Ctrl+H)
	Eliminar Grupo de Directórios Pessoais
	Remover Contacto do Grupo de Directórios Pessoais

Vista Directórios Predefinida

São apresentadas as seguintes colunas no painel Directórios por predefinição:
















- Estado de presença . Consulte [Tabela 1-7](#).
- Estado de extensão principal . Consulte [Tabela 1-7](#).
- Notas . Consulte [Tabela 1-7](#).
- Assistente, contactos alternativos ou números de contacto adicionais . Consulte [Tabela 1-7](#).
- Número
- Sobrenome
- Nome próprio

- Departamento
- Título do cargo

Pode redimensionar os directórios arrastando os respectivos limites de cabeçalho.


A [Tabela 1-7](#) descreve as colunas do painel Directórios cujos cabeçalhos são ícones.

Tabela 1-7 Ícones nos Directórios

Título da coluna	Descrição
	O estado de presença do contacto. Para obter detalhes relativamente aos ícones desta coluna, consulte a Tabela 5-2 .
	<p>O estado da extensão principal do contacto. Para obter detalhes relativamente aos ícones desta coluna, consulte a Tabela 5-1.</p> <p>Se o número apresentado no directório não for um número de Extensão principal, o tipo de número de contacto é representado nesta coluna utilizando os seguintes ícones:</p> <ul style="list-style-type: none"> •  (telemóvel) •  (empresa) •  (casa) •  (fax) •  (pager)
	O contacto tem notas anexadas. Se pairar com o rato sobre uma nota de contacto, o conteúdo da nota será apresentado numa descrição.
	<p>Assistente, Contactos alternativos ou Números de contacto adicionais.</p> <ul style="list-style-type: none"> •  = 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 Estado de Telefone de Contacto Detalhado, Estado de Presença e Contactos Alternativos. •  = 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 . •  = O contacto tem dois ou mais dos seguintes Números de contacto adicionais: <ul style="list-style-type: none"> - Telemóvel - Empresa 1 - Empresa 2 - Casa - Pager - Fax <p>O ícone não é apresentado se o contacto tiver um Assistente ou quaisquer Contactos alternativos.</p>

A [Tabela 1-8](#) descreve os atalhos de teclado que pode utilizar no painel Directórios.

Tabela 1-8 *Atalhos de teclado utilizados nos directórios*

Tecla	Função
Seta para Cima	Mover-se para o início da lista.
Seta para Baixo	Mover-se para o fim da lista.
Seta Esquerda	Deslocar a lista para a esquerda ou seleccionar o item à esquerda.
Seta Direita	Deslocar a 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	Apresentar os detalhes de Estado da presença e de Contacto alternativo.
F4	Criar um Grupo de Directórios Pessoais.
F12	Abrir Detalhes de contacto.
Shift+F3	Apagar os resultados da procura apresentados no directório activo. Nota: Também pode eliminar os resultados da procura, clicando em  .
Shift+F4	Editar um Grupo de Directórios Pessoais existente.
Ctrl+F2	Efectuar uma <i>procura lateral</i> - filtre automaticamente a lista de contactos para apresentar apenas os contactos que correspondem ao seleccionado num campo específico. Para mais informações, consulte Procura lateral .
Ctrl+F4	Eliminar um Grupo de Directórios Pessoais.
Ctrl+Tecla de tabulação e Ctrl+Shift+Tecla 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 0 a 9	Apresentar um directório específico. Pode utilizar este método para ver apenas os 10 primeiros separadores do directório. Por exemplo, se tiver cinco directórios e premir Alt+2 , é apresentado o segundo separador do directório.

Painel Detalhes de contacto

Quando um contacto é seleccionado, o painel Detalhes de contacto apresenta informações acerca deste.

Estas informações incluem:

- Ícones de presença
- Painéis Informações de contacto e Mensagens de ausência. Estes podem ser expandidos verticalmente ou reduzidos, conforme necessário. São apenas de leitura. A introdução de informações nestes painéis é descrita na [Adicionar, Modificar e Remover Mensagens de Ausência e Informações de Contacto](#).

Pode configurar o painel utilizando **Opções > Preferências > Barra lateral do contacto**. Pode ocultar o painel desmarcando **Apresentar barra lateral do contacto**.

Embora o conteúdo do painel e as notas sejam apenas de leitura, podem ser utilizados alguns campos para iniciar uma acção. Por exemplo, se algum dos seguintes campos de número de telefone estiver a negrito, pode iniciar uma chamada fazendo duplo clique em qualquer um deles:

- Extensão principal
- Casa
- Empresa1
- Empresa2
- Pager
- Fax
- Telemóvel

Se premir **Enter** ou fizer duplo clique com o painel seleccionado, ocorrerá uma das seguintes situações:

- Se não existir nenhuma chamada actual, premir Enter marca o número.
- Se existir uma chamada ligada, premir Enter inicia uma transferência com consulta.
- Fazendo duplo clique consulta a chamada ou efectua uma transferência oculta da chamada com base nas definições em **Opções > Preferências > Transferências de chamadas > Quando arrastar e largar ou fazer duplo clique**.

Os detalhes podem ser apresentados a negrito nos seguintes campos (e-mails):

- E-mail
- E-mail2
- E-mail3
- Campo de utilizador1
- Campo de utilizador2
- Campo de utilizador3
- Perfil de utilizador

O negrito significa que pode iniciar um e-mail fazendo duplo clique no campo necessário. Também pode clicar em **Enter** se o painel estiver seleccionado. Isto abre o cliente de e-mail configurado (por exemplo, Outlook) para compor uma nova mensagem de e-mail.



Nota

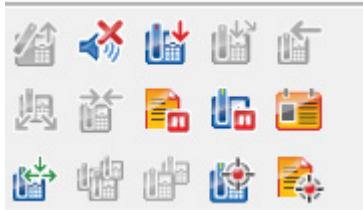
A Consola não verifica o endereço de e-mail. Assume que se um carácter @ aparecer no campo, então os dados são um endereço de e-mail e o campo é apresentado a negrito.

Pode criar novos contactos no painel Detalhes de contacto utilizando o separador **Adicionar contacto**, tal como descrito na [Adicionar Contactos aos Directórios](#).

Barra de ferramentas de controlo de chamadas

Dependendo da função que tem atribuída, pode mostrar/ocultar a barra de ferramentas Controlo de chamadas utilizando **Ver > Barras de ferramentas > Controlo de chamadas**.

A barra de ferramentas Controlo de chamadas contém todos os controlos. Os que estão activos e disponíveis dependem da operação de controlo de chamadas actualmente em execução, por exemplo:






[Tabela 1-9](#) descreve os controlos.

Tabela 1-9 Barra de ferramentas de controlo de chamadas

Nome do controlo	Ícone	Descrição
Atender Chamada		Atender uma chamada a tocar no painel Chamadas activas (não uma chamada em fila de espera).
Silenciar chamada		Silenciar uma chamada. Este controlo coloca a chamada em espera localmente (no auscultador) e o chamador irá ouvir uma música em espera.
Eliminar chamada		Eliminar uma chamada activa.
Transferir chamada		Concluir uma transferência com consulta pendente.
Obter chamada		Obter uma chamada mantida em espera.
Alternar chamada		Alternar entre uma chamada Activa e chamadas Mantidas em espera.
Restabelecer		Voltar a efectuar uma acção executada anteriormente numa chamada.
Manter em espera com notas		Anexar notas à chamada actual antes de colocar a chamada em espera. As notas são para sua utilização e não são enviadas com a chamada.
Manter em espera		Colocar uma chamada específica em espera.
Propriedades do contacto		Ver os detalhes de contacto do chamador.
Iniciar conferência		Consultar e iniciar uma conferência com outro utilizador.

Tabela 1-9 Barra de ferramentas de controlo de chamadas (continuação)

Nome do controlo	Ícone	Descrição
Conferência		Colocar os vários participantes em conferência.
Reter		Transferir uma chamada para uma extensão ocupada.
Parquear chamadas		Parquear a chamada.

Pode clicar com o botão direito do rato no painel Chamadas activas e, em seguida, escolher uma opção de menu para efectuar estes controlos ou pode utilizar os atalhos do teclado (consulte [Utilizar o teclado](#)).

Painel Chamadas em curso

O painel Chamadas em Curso (prima **F5** para visualizar) apresenta:


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

Os temporizadores para as devoluções são configurados pelo administrador do sistema.

Pode obter ou restabelecer uma chamada no painel Chamadas em curso da seguinte forma:

- Selecione um contacto no directório e, em seguida, clique numa das ferramentas descritas em [Painel Detalhes de contacto](#).
- Clique com o botão direito do rato numa chamada e escolha uma opção de menu.
- Utilize os atalhos de teclado descritos em [Utilizar o teclado](#).

O painel Chamadas em curso contém as informações que se seguem.

- **Chamada para** - O destinatário da chamada.
- **Tempo de espera** - O tempo de espera aproximado do chamador.
- **Chamada de** - O número a partir do qual a chamada foi transferida.
- **Estado** - Se a chamada foi colocada em espera, parqueada numa extensão ocupada, ou se a chamada foi devolvida após a apresentação do tempo limite sob a forma de Tempo limite de manutenção em espera, Tempo limite de parqueamento, Nenhuma Resposta.
-  - O utilizador (ou outro utilizador) tem notas anexadas à chamada. Passe com o ponteiro do rato sobre a chamada para as ver.
- Uma barra colorida que corresponde à da atribuição da fila de espera (se tiverem sido configuradas as Cores das chamadas em fila de espera para a fila de espera, tal como descrito em [Chamadas em fila de espera](#))

Painel Chamadas activas

O painel Chamadas activas (prima **F7** para visualizar) apresenta chamadas que estão a ser processadas. As informações de chamadas apresentadas incluem:

- Nome da fila de espera
- Estado actual da chamada: Mantida em espera, Chamada em curso, A falar ou Ocupado
- Uma barra colorida que corresponde à da atribuição da fila de espera (se tiverem sido configuradas as Cores das chamadas em fila de espera para a fila de espera, tal como descrito em [Chamadas em fila de espera](#))

A [Tabela 1-10](#) descreve as teclas que pode utilizar no painel Chamadas activas,

Tabela 1-10 Teclas no painel 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 os detalhes de Estado da presença e de Contacto alternativo.
Ctrl+F2	Apresentar a Procura lateral (separador Procura cruzada) nos directórios. Isto exige a activação em Preferências.
F12	Detalhes de contacto/Adicionar um contacto.
Casa	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 são realizadas determinadas acções, tal como descrito em Silenciar .
Ctrl+V ou Ctrl+Insert	Cole o número no painel Chamadas activas para marcação de saída.

Também pode aceder a estas opções, clicando com o botão direito do rato numa chamada no painel Chamadas activas e utilizando o menu.

Painel Chamadas parquedadas





O painel Chamadas parquedadas apresenta uma lista de dispositivos de parqueamento de chamadas (dispositivos virtuais em que as chamadas podem ser retidas temporariamente e atendidas a partir de qualquer outra extensão do centro de chamadas) e os números da extensão. Quando uma chamada está parquedada, o visor do dispositivo também inclui:

- **Chamada para** - o nome e número da extensão do contacto de destino
- **Chamada de** - o nome (se disponível) e número do chamador
- **Parquedada por** - o nome do utilizador que parquedou a chamada, se aplicável
- **Sinalizador de encaminhamento** - informações sobre a fila de espera pela qual a chamada foi recebida

Pode ocultar ou apresentar o painel Chamadas parquedadas, seleccionando **Ver > Parqueamento de chamadas**. Por predefinição, vê todos os dispositivos.


[Tabela 1-11](#) descreve os controlos no painel Chamadas parquedadas.

Tabela 1-11 Controlos no painel Chamadas parquedadas

Controlo	Função
	Mostra todos os dispositivos de parqueamento de chamadas.
	Mostra todos os dispositivos de parqueamento de chamadas disponíveis. Os dispositivos não utilizados são apresentados na lista com este símbolo.
	Mostra apenas os dispositivos de parqueamento de chamadas onde parquedou as chamadas. Os dispositivos com chamadas parquedadas pelo operador são apresentados na lista com este símbolo.
	Mostra apenas os dispositivos de parqueamento de chamadas onde outros utilizadores parquedaram as respectivas chamadas. Os dispositivos com chamadas parquedadas por outros são apresentados na lista com este símbolo.

Também são apresentadas as informações que se seguem:

- **Última chamada parquedada em:** O número onde parquedou a última chamada
- **Parquedada para** - quando uma chamada é revertida a partir de uma extensão ocupada e essa chamada é parquedada, este é o nome do contacto de onde a chamada foi devolvida.

Um dispositivo de parqueamento de chamadas com o ícone  **Fora de serviço** indica que este está fora de serviço e não pode ser utilizado para parquedar chamadas. Para mais informações, consulte [Parquedar chamadas](#) e [Obter chamadas parquedadas](#).

Painel Marcação rápida

O painel Marcação rápida (prima **F6** para visualizar) contém uma lista dos contactos marcados com maior frequência, permitindo a sua marcação rápida. Para cada contacto no painel Marcação rápida, são apresentadas as informações que se seguem:

- **Nome** completo
- **Empresa**
- **Número** de telefone

Pode efectuar operações de controlo de chamadas no contactos ao:

- Seleccionar um contacto e, em seguida, clicar em qualquer ferramenta na [Painel Detalhes de contacto](#).
- Utilizar os atalhos de teclado descritos em [Utilizar o teclado](#).

Barra de estado

A barra de estado é um painel 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:

- O <Nome de início de sessão> iniciou sessão na <Extensão>
- Estado da aplicação. Por exemplo, **Preparado**.
- Ligação da Base de Dados

Se perder ligação ao Servidor do Publicador da Cisco Unified Attendant Console, ocorrerá uma das seguintes situações:

A sua sessão será terminada na consola.

- Será apresentada a seguinte mensagem de erro: *É-lhe impossível iniciar sessão porque não é possível localizar um servidor*. Clique em **OK** para fechar a mensagem.
- Não será possível iniciar sessão na consola enquanto o administrador do sistema não restaurar o serviço para o Servidor da Cisco Unified Attendant Console.

Será ligado ao Servidor do Subscritor da Cisco Unified Attendant Console.

- Será apresentado um ícone de ponto de exclamação à esquerda do **Nome de início de sessão** e da **Ligação da Base de Dados**. O ícone permanecerá até restabelecer a ligação ao servidor principal. Se pairar com o rato sobre o ícone, será apresentada uma mensagem: *Está ligado ao servidor "nome do servidor do subscritor", que é o seu servidor do subscritor*. Clique em **X** para fechar o alerta.
- Enquanto permanecer ligado ao servidor do subscritor, não poderá armazenar alterações de preferências, criar ou modificar Grupos de Directórios Pessoais ou Marcações rápidas, e criar ou modificar contactos.
- Quando o Servidor do Publicador da Cisco Unified Attendant Console ficar disponível, receberá a mensagem: *O Servidor do Publicador "nome do servidor do publicador" voltou a estar online. Quer voltar a ligar?* Clique em **Sim** para voltar a ligar ou em **Não** para permanecer ligado ao servidor do subscritor.
- Opcionalmente, em **Opções > Preferências > Apresentar > Resiliência**, pode desactivar o pedido, de modo a que volte a ligar automaticamente ao publicador quando ficar disponível. Esta opção é oculta se não tiver um servidor do Subscritor.



Personalizar a Cisco Unified Attendant Console Advanced

Esta secção descreve o seguinte:

- [Funções](#)
- [Controlar a forma como os painéis são apresentados](#)
- [Controlar a funcionalidade da aplicação](#)

Dependendo da função atribuída ao seu início de sessão, pode personalizar tanto o aspecto visual como a funcionalidade da Cisco Unified Attendant Console, para poder trabalhar com a mesma da forma mais confortável e eficiente. Quaisquer definições personalizadas que especifique serão armazenadas no servidor. Deste modo, as definições estarão associadas ao nome de início em qualquer consola na qual inicie sessão. Só poderá alterar as definições, se:

- Estiver ligado ao Servidor do Publicador - não poderá alterá-las quando estiver ligado ao Subscritor.
- Tiver uma ligação à base de dados.

Funções

A cada utilizador da Consola é atribuída uma função quando o seu início de sessão é criado pelo seu administrador de sistema. As funções definem quais das seguintes partes da interface da Consola estão disponíveis para um utilizador e se o utilizador as pode ocultar ou mover:

- Painel Histórico de chamadas
- Painel Filas de espera
- Painel Chamadas recebidas em fila de espera
- Painel Directórios
- Painel Detalhes de contacto
- Barra de ferramentas de controlo de chamadas
- Painel Chamadas em curso
- Painel Chamadas activas
- Painel Chamadas parqueadas
- Painel Marcação rápida.
- Barra de estado

Para ver as descrições das posições e funções destas partes, consulte a [Interface](#).

A cada início de sessão do utilizador é atribuída uma destas funções predefinidas:

- FULL
- VIOC

As funções controlam o seguinte para cada parte da interface listadas acima:

- Se está presente na interface.
- Se estiver presente na interface, se os utilizadores a podem ocultar.

Nenhuma função permite aos utilizadores ocultar o Painel Filas de espera, o painel Chamadas activas ou o painel Chamadas em curso.

- Se os utilizadores a poderem separar (desancorar) da interface, mova-a e volte a colocá-lo (ancorar) na interface.

Nenhuma função permite aos utilizadores fazer isto no Painel Filas de espera, no painel Chamadas activas ou nas barras de ferramentas. A função VIOC não permite que os utilizadores façam isto em nenhuma parte da interface.

Para obter detalhes sobre o que as funções predefinidas permitem e como são atribuídas aos utilizadores, consulte o *Cisco Unified Attendant Console Advanced Manual de Administração e Instalação*.

Se tiver sido atribuída uma função ao utilizador que lhe permita desancorar pelo menos um painel, o menu Disposição contém a opção **Disposição de janela única**. Quando esta opção é seleccionada, os painéis não podem ser desancorados; com esta, os painéis desmarcados podem ser desancorados. Quando os utilizadores fecham a aplicação, as disposições da interface (tanto o modo de janela única, como o modo múltiplas janelas) são guardadas separadamente para reutilização posterior.

Controlar a forma como os painéis são apresentados

Dependendo se a sua função o permite, pode ocultar ou mostrar os seguintes painéis, controlos e informações utilizando as opções do menu **Ver**:

- Painel Filas de espera
- Painel Directórios
- Painel Detalhes de contacto
- Painel Marcação rápida
- Painel de estacionamento de chamadas
- Barra de ferramentas Filas de espera
- Barra de ferramentas Directórios
- Barra de ferramentas Controlo de chamadas (se apresentada)
- Estatísticas das filas de espera

Também é possível ocultar quaisquer painéis clicando no **x** na barra do título.

Pode redimensionar e mover todos os painéis dentro e anexadas à interface (ancoradas) ou fora da interface (desancoradas), excepto para o seguinte:

- Chamadas - pode redimensionar este painel arrastando a extremidade superior do painel Chamadas activas.
- Barra de ferramentas de controlo de chamadas
- Chamadas activas - pode redimensionar este painel arrastando a sua extremidade superior

As informações sobre os painéis apresentados, as respectivas posições e tamanhos relativos são armazenadas pela aplicação entre sessões; desta forma, quando iniciar a aplicação da próxima vez, a interface terá o mesmo aspecto de quando a utilizou pela última vez.



Nota

A Consola é executada tanto dentro como fora do modo **Janela única**. No modo Janela única, todos os painéis estão em localizações fixas na interface e não podem ser movidos. Quando não estiver no modo Janela única, os painéis na interface podem ser movidos para qualquer local na interface (ancorados) ou no ambiente de trabalho (desancorados).

Redimensionar painéis


Para redimensionar um painel, basta clicar em qualquer extremidade ou canto (só é possível clicar num canto se o painel não estiver ancorado), arrastar para esticar o painel e, em seguida, soltar o botão do rato para fixar o tamanho do painel. Não é possível diminuir um painel para apresentar menos de uma fila de informações.

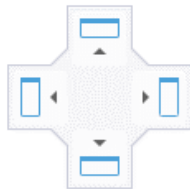
Mover painéis

Para mover um painel:

- Passo 1** Desmarque **Disposição > Janela única**. Com esta opção de menu seleccionada, os painéis estão confinados na interface da aplicação.
- Passo 2** Mova o cursor sobre a barra de título do painel a mover.
- Passo 3** Clique sem soltar o botão. A barra de título do painel é realçada.
- Passo 4** Sem soltar o botão do rato, arraste o painel para a localização pretendida.

Enquanto arrasta o painel, é apresentado um conjunto de controlos na interface:

- Um controlo de seta junto de cada extremidade da interface (por exemplo,  é apresentado pelo limite esquerdo). Utilize isto para posicionar o painel ao longo desse limite.
- Quando o cursor é arrastado sobre outro painel, também é apresentado um conjunto de controlos no meio desse painel:



Utilize estes controlos para posicionar o painel arrastado relativamente ao painel sobre o qual está apresentado.

Passo 5 Sem soltar o botão do rato (e arrastando o painel), aponte para o controlo relevante.

A posição em que o painel será apresentado na interface é realçada, os outros painéis serão ajustados automaticamente para criar espaço para este.

Se não apontar para um controlo, não existe nenhum realce e o painel fica desancorado no ambiente de trabalho. Se minimizar a interface, os painéis desancorados desaparecem até maximizar novamente a interface.

Passo 6 Solte o botão do rato. O painel é colocado onde especificado.



Nota

Qualquer painel desancorado da janela principal flutua sempre sobre a janela principal.

Tenha cuidado ao mover painéis pois pode ocultar partes da interface que são apresentadas quando uma chamada é recebida. Recomendamos que não sobreponham painéis uns sobre os outros.

Repor a disposição da interface

Quer esteja ou não a trabalhar no modo Janela única, pode repor a interface de volta à sua configuração predefinida - com todos os painéis ancorados - clicando em **Disposição > Repor a disposição actual**. Se tiver vários monitores, a reposição da disposição também move a interface de volta para o seu monitor principal. Em alternativa, prima **Alt+Retrocesso**. Isto pode ser muito útil se tiver painéis desancorados num sistema com vários monitores.

A reposição da aplicação não altera o modo da janela.

Controlar a funcionalidade da aplicação

Para aceder às definições da Consola, seleccione **Opções > Preferências** no menu principal. Desta forma, abre a janela **Preferências**.



Nota

Algumas opções podem estar indisponíveis para determinados utilizadores, uma vez que dependem de permissões atribuídas individualmente pelo Administrador ou Supervisor.

As opções que se seguem estão disponíveis:

- [Geral](#)
- [Apresentar](#)
- [Presença](#)
- [Marcar](#)
- [Transferências de chamadas](#)
- [Parqueamento de chamadas](#)
- [Silenciar](#)
- [Tons](#)
- [Chamadas em fila de espera](#)
- [Directório](#)
- [Grupo de Directórios Pessoais](#)
- [Barra lateral do contacto](#)

- [Números alternativos](#)
- [Cabeçalhos dos campos](#)
- [Ordenamento secundário](#)
- [Procura filtrada](#)
- [Segurança](#)
- [Registo](#)
- [Avançado](#)

Geral

As definições que se seguem estão disponíveis neste separador:

- **Apresentar aplicação quando**

A Cisco Unified Attendant Console Advanced 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.

- **Indisponível Automaticamente**

Defina quantos minutos de inactividade do computador são necessários antes de a Cisco Unified Attendant Console Advanced definir automaticamente o modo como *utilizador indisponível*.

Selecione **Tornar-me "indisponível" quando o meu computador estiver inactivo durante este período de tempo** e escolha entre **5, 10, 15** ou **30 minutos** ou **1 hora**.

**Nota**

Se o administrador do sistema tiver um valor de limite de tempo automático para sessões inactivas que é inferior à duração de Indisponível Automaticamente, esse valor tem prioridade.

- **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.

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** – seleccione **Alterar a cor das letras** alterar as cores das letras das etiquetas apresentadas na Cisco Unified Attendant Console Advanced para o painel seleccionado **Para esta cor**. Torna mais fácil ver qual é o painel seleccionado durante a operação da Consola. Clique em **Cor** para aceder à paleta de cores, onde poderá escolher a cor que pretende usar. A predefinição é 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 à Consola.
- **Ao ser seleccionada uma chamada** – controla se devem ser apresentados dispositivos de parqueamento de chamadas relacionados com o utilizador através de grupos de directórios.

Seleccionar a opção **Apresentar dispositivos de parque relacionados com a chamada** resultará no seguinte comportamento:

- Quando nenhuma chamada for seleccionada, todos os dispositivos de parqueamento serão apresentados.
- Ao ser seleccionada uma chamada, apenas serão apresentados os dispositivos de parqueamento relacionados com a fila de espera à qual a chamada chegou.
- Não serão apresentados nenhuns dispositivos de parqueamento se não existirem dispositivos de parqueamento relacionados.

Se a opção **Apresentar dispositivos de parque relacionados com a chamada** estiver desmarcada, todos os dispositivos de parqueamento serão apresentados independentemente de uma chamada ser ou não seleccionada.

- **Ao efectuar chamadas** – controla se o pedido de Presença é apresentado ou não. Se o Campo Indicador luminoso de Ocupado (BLF) ou o estado de origem de Presença predefinida reflectir algo diferente de no descanso e Disponível, o pedido será apresentado. 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 Advanced para ajudar a torná-la mais fácil de utilizar. Seleccione entre **Predefinido**, **Médio**, **Grande** ou **Extra Grande**. Também pode definir este parâmetro a partir do menu principal da aplicação, escolhendo **Opções > Tamanho da Letra**.
- **Notas de Cores Vivas**. Seleccione **Evidenciar toda a fila com cor de notas** altera as características do painel Directório, pelo que se uma nota for aplicada a um contacto, a cor seleccionada para essa nota é reflectida numa régua na parte inferior da entrada desse contacto no directório e na cor de fundo do painel Detalhes de contacto, se as notas forem apresentadas.
- **Resiliência** – *Esta opção só é apresentada em instalações resilientes*. 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 (consulte [Barra de estado](#), para obter mais informações).

Presença

Este separador permite-lhe configurar quais as Informações de presença e BLF apresentadas.

- **Telefone** – seleccione **Activar o indicador luminoso de estado Ocupado** (predefinição) para apresentar os símbolos do estado do telefone do Campo Indicador luminoso de Ocupado (BLF) nos painéis Directórios e Chamada em curso. Limpe **Activar o indicador luminoso de estado Ocupado** para desactivar as funções Cisco Unified Attendant Console Advanced dependentes do BLF.
- **Contacto** – seleccione **Activar Estado** para apresentar o ícone de Estado de presença (Cisco IM&P, WebEx Messenger ou presença de Skype para Empresas), se assim tiver sido configurado pelo administrador do sistema.

Marcar

As opções que se seguem estão disponíveis neste separador:

- **Correio de voz** – em **Prefixo do correio de voz** introduza o prefixo que enviará a chamada directamente para o correio de vos de uma extensão quando clicar com o botão direito do rato num contacto e escolher **Transferir para correio de voz**.
- **Marcação automática** – Seleccione esta opção para marcar automaticamente um número interno ou externo após um retardamento (entre 0 e 10 segundos) definido através do controlo **Retardamento da marcação automática**.

Transferências de chamadas

As opções que se seguem estão disponíveis neste separador:

- **Ao arrastar e largar ou ao fazer duplo clique**
Escolha o tipo de transferência a efectuar quando arrastar e largar ou fizer duplo clique numa chamada:
 - **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**. A Retenção é uma função que permite a um utilizador "reter" uma chamada na extensão de um contacto interno, se responder com o sinal de ocupado (não irá funcionar com extensões que têm correio de voz). Enquanto a chamada permanece retida, o servidor envia repetidas chamadas de consulta para a linha até esta ficar disponível. Assim que a linha ficar disponível, a transferência será concluída.
A Retenção é uma função que tem de ser activada pelo administrador do sistema.
- **Ao restabelecer uma chamada**
Ao restabelecer uma chamada, pode seleccionar **Retenção automática se linha estiver ocupada**. A Retenção é descrita em [Ao efectuar transferência oculta](#).

Parqueamento de chamadas

Em **Depois de uma chamada ter sido parqueada**, seleccione **Mostrar todos os dispositivos de parque** para apresentar todos os dispositivos de parque no painel Chamadas parqueadas.

Silenciar

Este separador permite **Silenciar chamadas automaticamente quando**:

- **A efectuar uma procura** – seleccione esta opção para silenciar quando clica em qualquer um dos campos de procura.
- **Premir teclas numéricas para marcar números** – seleccione esta opção para silenciar quando marca um número.
- **Mudar ou seleccionar ecrãs de Directório** – seleccione esta opção para silenciar quando selecciona um directório.

Com qualquer uma destas opções seleccionada, a chamada é mantida em espera localmente (no auscultador) e o chamador ouve uma música em espera.

Tons

Este separador permite activar ou desactivar os Tons, dependendo da ocorrência de eventos específicos:

- **Ao definir-me como indisponível** – Seleccione **Não reproduzir quaisquer tons** para impedir a reprodução de tons quando estiver ausente da Consola.
- **Ao aguardar atendimento uma chamada em fila de espera** – Seleccione **Reproduzir um tom de toque** para reproduzir um toque enquanto uma chamada estiver a aguardar na fila de espera.
- **Ao ser excedido o tempo limite de uma chamada** – Seleccione **Reproduzir um tom de toque** para reproduzir um tom de toque quando uma chamada regressa dos painéis Chamadas em curso ou Chamadas parqueadas.

Chamadas em fila de espera

Este separador permite-lhe codificar as chamadas com cores para mostrar em que filas de espera chegaram (por exemplo, no painel Chamadas activas) e ligar automaticamente chamadas em fila de espera e de entrega obrigatória ao seu telefone.

Para ser possível a distinção entre as chamadas das várias filas de espera, pode definir um indicador de cor diferente para cada uma das filas de espera. Em **Cores das chamadas em fila de espera**, seleccione **Mostrar Indicador** para cada fila de espera que pretende codificar com uma cor e, de seguida, em **Cor**, navegue até à caixa de diálogo **Cor** e seleccione a cor a utilizar. Pode restaurar as cores de fila de espera originais ao clicar em **Restaurar predefinições**.

Em **Ligação automática**, escolha que tipos de chamadas pretende que sejam ligadas automaticamente *quando o seu telefone tocar*:

- **Chamadas em fila de espera** – apenas chamadas em fila de espera de entrega por difusão de filas de espera padrão são ligadas automaticamente ao seu telefone. Todas as outras chamadas tocarão até que as atenda.

- **Chamadas de entrega obrigatória** – apenas chamadas em fila de espera de entrega obrigatória são ligadas automaticamente ao seu telefone. Todas as outras chamadas tocarão até que as atenda.

Se seleccionar ambas as opções, todas as chamadas em fila de espera são automaticamente ligadas ao seu telefone.

Quando activa uma das opções, também pode especificar o **Retardamento** – a duração de tempo (de 0,5 a 9 segundos em aumentos de meio segundo) que o telefone toca antes de a chamada ligar automaticamente. Se não especificar um retardamento, os tipos de chamada escolhidos são ligados de imediato.

Directório

O separador Directório permite configurar e influenciar o modo como as informações de contacto são apresentadas no painel Directório da Cisco Unified Attendant Console. Tem as seguintes secções:

- **Grupos de Directórios** - Utilize para controlar o modo como cada directório é apresentado. Selecione **Todos os grupos de directórios utilizam as mesmas definições** e em seguida selecione o 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 ordem de directórios na lista de **Grupos de Directórios** (de cima para baixo) é igual à apresentada no painel Directórios (da esquerda para a direita). Pode alterar a ordem do directório ao seleccionar um directório a partir da lista e depois:

- Utilizando os controlos **Seta para cima** e **Seta para baixo**
- Arrastando, na lista, para cima ou para baixo
- **Ordem de apresentação predefinida** – Os dados neste campo de registo de contactos são utilizados para ordenar os contactos quando são apresentados no directório. Selecione de **Departamento**, **Nome próprio**, **Título do cargo**, **Sobrenome** (predefinição), **Localização**, **Número** e **Campo de utilizador 1**.



Nota

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

- **Mostrar informação seguinte** – Selecione as caixas de verificação para um campo de dados de um contacto para ser apresentado no directório. A ordem pela qual os campos são listados é a mesma pela qual são apresentados. Para mudar a ordem de apresentação, selecione um campo e, em seguida, arraste-o ou utilize as teclas de seta para cima e para baixo para movê-lo para uma nova posição na lista.

Se necessitar que os campos sejam apresentados na segunda linha, selecione o campo e utilize a Seta Direita para mover o campo para a segunda linha. Para activar a Seta Direita e adicionar itens à segunda linha, deve ser seleccionado um mínimo de dois itens, excluindo os ícones, para a primeira linha.

- **Procura baseada em** – Seleccione quantos e que campos de procura serão utilizados para procurar um registo no painel Directório. Pode escolher até seis campos de **Procura**. É possível controlar quantos campos de procura são apresentados utilizando **Apresentar este número de campos de procura no ecrã**. Os campos predefinidos são:
 - Sobrenome
 - Nome próprio
 - Departamento
 - Palavra-chave
 - Número
 - Procura Rápida - campo de procura unificado que obtém os resultados dos seguintes campos:
 - Departamento (incluindo Departamento alternativo)
 - Nome próprio (incluindo Nome próprio alternativo)
 - Sobrenome: (incluindo Sobrenome alternativo)
 - Localização
 - Campo de utilizador 1
 - Campo de utilizador 2
 - Campo de utilizador 3
 - Numero (Extensão principal, Empresa 1, Empresa 2, Home, Fax, Telemóvel, Pager)

Grupo de Directórios Pessoais

O separador Grupos de Directórios Pessoais permite partilhar Grupos de Directórios Pessoais com outros utilizadores. Para mais informações sobre Grupos de Directórios Pessoais, consulte [Grupo de Directórios Pessoais](#).

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 Advanced 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 utilizador da sua comunidade com quem partilhar o Grupo de Directórios Pessoais.

O separador apresenta listas de:

- Grupos de Directórios Pessoais que podem ser partilhados (lista superior)
- Utilizadores com quem os Grupos de Directórios Pessoais podem ser partilhados (lista inferior)

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

-
- Passo 1** Selecione o grupo na lista superior **Selecione o Grupo de Directórios Pessoais que pretende partilhar**.
- Passo 2** Na lista inferior, selecione as caixas de verificação que correspondem aos utilizadores com os quais pretende partilhar o Grupo de Directórios Pessoais. Para deixar de partilhar um Grupo de Directórios Pessoais com um utilizador, desmarque a caixa de verificação junto ao respectivo nome. Se necessário, utilize os controlos para seleccionar ou desmarcar as caixas de verificação de todos os utilizadores.
- Passo 3** Clique em **OK** ou **Aplicar** (clique em **OK** fecha o separador).

Se os utilizadores seleccionados ou desmarcados como parte do seu pedido de alteração tiverem sessão iniciada activa na Cisco Unified Attendant Console, receberão um alerta a informá-los da alteração.

Barra lateral do contacto

Utilize o separador Barra lateral do contacto para configurar o [Painel Detalhes de contacto](#).

- **Ícones de Estado.** Selecione as opções relevantes para tornar os ícones disponíveis na Barra lateral do contacto. A lista é influenciada pela configuração e permissões da Consola. Os campos não seleccionados são apresentados por ordem alfabética após os campos marcados. A ordem com que os ícones são apresentados na Barra lateral do contacto pode ser alterada seleccionando um campo e utilizando os controlos da Seta para cima/Seta para baixo para alterar a ordem apresentada.
- **Detalhes de contacto.** Selecione para tornar os campos disponíveis na Barra lateral do contacto. Os itens seleccionados apresentam o campo de dados na Barra lateral do contacto na ordem em que aparecem nesta lista de configuração. A ordem pode ser alterada seleccionando um campo e utilizando os controlos da Seta para cima/Seta para baixo para alterar a ordem apresentada. Também pode arrastar e largar um campo na posição pretendida. Os campos não seleccionados são apresentados por ordem alfabética após os campos marcados.
- **Notas do contacto.** Pode optar por apresentar as Informações de contacto ou as Notas de ausência seleccionando a caixa junto do tipo de nota relevante. Se tiver sido especificada uma cor para uma determinada categoria de nota, então esta é apresentada na Barra lateral do contacto. A cor é definida ao adicionar uma Mensagem de ausência e Informações de Contacto.

Depois de concluir a configuração, clique em **Aplicar** ou em **OK** para efectuar as alterações.

Números alternativos

Utilize o separador Números alternativos para definir como apresentar qualquer informação de números alternativos que um contacto possa ter.

A definição **Mostrar informação seguinte** permite especificar as informações apresentadas para um contacto. Clique nas caixas de verificação para seleccionar as informações. Selecione um tipo de informação e, em seguida, utilize as setas para cima/para baixo para alterar a ordem de apresentação das informações.

Utilize **Ordem de apresentação dos números alternativos** para seleccionar número alternativo e, em seguida, utilize as setas para cima/para baixo para especificar a ordem de apresentação das informações. Defina esta opção com a mesma ordem utilizada no painel Directórios.

Cabeçalhos dos campos

Pode alterar o texto dos **Cabeçalhos dos campos** que são apresentados na aplicação substituindo o **Texto de apresentação** existente de qualquer **Texto predefinido** com o seu texto preferido. Estas alterações só irão afectar a sua conta de utilizador.

Para alterar o **Texto de apresentação** dos **Cabeçalhos dos campos**, efectue o seguinte procedimento:

-
- Passo 1** Selecciono 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 em todos os cabeçalhos dos campos, clique em **Restaurar predefinições**.

Ordenamento secundário

Quando procurar um directório, os contactos correspondentes são, em primeiro lugar, ordenados de acordo com a coluna onde está a procurar, e, em seguida, ordenados segundo a *coluna de ordenamento secundário*. Por exemplo, se estiver a procurar por um *Sobrenome* começado por "Ro", e a coluna Sobrenome tiver o *Nome próprio* definido como coluna de ordenamento secundário obterá os resultados seguintes:

Rocha João - Vendas
 Rodrigues Ana - Vendas
 Rodrigues Miguel - Marketing
 Rodrigues Teresa - Administração
 Romão André - Marketing

Os Rodrigues estão ordenados de acordo com o nome próprio.

Se agora mudar a coluna de ordenamento secundário de Sobrenome para *Departamento*, a mesma procura resultará em:

Rocha João - Vendas
 Rodrigues Teresa - Administração
 Rodrigues Miguel - Marketing
 Rodrigues Ana - Vendas
 Romão André - Marketing

Todas as colunas no seu directório têm uma coluna de ordenamento secundário predefinida. Pode alterar esta predefinição em qualquer coluna.

Para alterar uma coluna de ordenamento secundário, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** No painel **Ordenamento secundário**, para a **Coluna de ordenamento** seleccionada, clique no valor correspondente na **Coluna de ordenamento secundário**.
- Passo 2** A partir do menu, seleccione uma nova coluna de ordenamento secundário. Pode alterar a coluna de ordenamento secundário, conforme o número de Colunas de ordenamento que necessitar.
- Passo 3** Clique em **OK**.
-

Se alterar uma coluna de ordenamento secundário, pode restaurar todos os valores predefinidos ao clicar em **Restaurar predefinições**.

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 utilizador e chamada terminada) apagam os resultados da procura e voltam a apresentar o directório completo. Quando seleccionar esta opção, terá de premir **Shift+F3** para eliminar os resultados da procura.

- **Procura E**

Isso permite-lhe seleccionar dois critérios em simultâneo e procurar entradas que correspondam a ambos. Por exemplo, com **João** como **Nome próprio** e **Rocha** no campo **Sobrenome**. Os resultados da procura serão apenas os registos que correspondem aos critérios introduzidos em *ambos* os campos.

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



Nota

Pode também activar esta função ao escolher **Opções > Filtrar procura** e, em seguida, **Utilizar Procura E**.

Com a função activada, por predefinição, escrever num campo de procura limpa o da direita, obrigando a definir a procura da esquerda para a direita. Pode desactivar esta função desmarcando a opção **Limpar os campos de procura restantes ao escrever**.

- **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 **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**. Seleccione entre **Nenhum**, **Nome próprio**, **Sobrenome**, **Campo de utilizador 1**, **Título do cargo**, **Localização**, **Departamento** ou **Número**. Se seleccionar **Nenhum** desactiva a Procura lateral.

Segurança

Este separador permite-lhe alterar o tipo de início de sessão do utilizador entre início de sessão único (SSO) ou local (não SSO) e definir se a aplicação memoriza os detalhes de início de sessão. *Pode aceder a este separador mesmo que não tenha iniciado sessão.* Para obter informações sobre o SSO, consulte . [Iniciar sessão](#).

Para alterar o tipo de início de sessão, em **Início de sessão**:

Passo 1 Efetue um dos seguintes procedimentos:

- Seleccione a opção **Utilizar início de sessão único** para iniciar sessão da próxima vez utilizando o SSO.
- Desmarque a opção **Utilizar início de sessão único** para iniciar sessão da próxima vez como um utilizador local.

Passo 2 Efetue um dos seguintes procedimentos:

- Seleccione a opção **Memorizar o meu nome de início de sessão** para que:
 - Para inícios de sessão locais (não SSO), o seu nome de início de sessão é automaticamente introduzido da próxima vez que iniciar sessão.
 - Para inícios de sessão SSO, da próxima vez que abrir a caixa de diálogo **Início de sessão**, iniciará sessão automaticamente.
- Desmarque a opção **Memorizar o meu nome de início de sessão** para que:
 - Para inícios de sessão locais (não SSO), tem de escrever o nome de início de sessão da próxima vez que iniciar sessão.
 - Para inícios de sessão SSO, pode alterar o nome de utilizador da próxima vez que abrir a caixa de diálogo **Início de sessão**.

Passo 3 Clique em **Aplicar**, para as alterações entrarem em vigor da próxima vez que iniciar sessão.

Registo

Deixe as definições como estão, salvo instrução em contrário do administrador do sistema.

Este separador permite ao utilizador activar e desactivar o registo. Utilize as caixas de verificação para controlar o seguinte:

- **Base de dados** – seleccione para activar o registo das actividades da base de dados.
- **Comunicação do servidor** – seleccione para activar o registo de comunicação do servidor.

O caminho de registo do utilizador e o nome do ficheiro são apresentados para referência.

Avançado

O separador Avançado controla:

- Qual o tipo de chamadas transferidas directamente (de acordo com o seu destino) que são revertidas se não atendidas. Contacte o administrador do sistema, antes de efectuar alterações nestas definições, pois poderão ter impacto no fluxo de chamadas e na experiência do utilizador.
- Que campos de dados de contacto oferecem valores introduzidos previamente à medida que escreve, permitindo assim adicionar e editar dados de forma rápida e eficiente. Todos os campos "Empresa" e "Campos do utilizador" têm esta funcionalidade.

Ao transferir chamadas

Em **Ao transferir chamadas**, seleccione que tipo de chamadas não atendidas transferidas directamente pretende que sejam devolvidas depois de exceder o tempo limite:

- **Todas as chamadas** (a predefinição): activa a funcionalidade de rechamada de transferência para todas as chamadas. Os chamadores irão ouvir música em espera (em vez do toque) enquanto esperam que a chamada seja aceite. A CLI (Caller Line Identification, a ID do chamador) de origem não serão apresentada ao dispositivo do destinatário enquanto a chamada não for estabelecida
- **Chamadas internas**
- **Chamadas externas**
- **Sem chamadas**: desactiva a funcionalidade de rechamada de transferência para todas as chamadas. Esta opção apresenta a CLI de origem quando a chamada está a tocar no dispositivo do destinatário. Os chamadores irão ouvir o toque (em vez de música em espera) enquanto estão a ser transferidos.

**Nota**

Esta função demora até um minuto a ficar activada depois de a ter activado ou de ter iniciado sessão.

Conteúdo predefinido do campo

Pode definir os seguintes campos de dados de contacto - que são apresentados na janela **Detalhes de contacto** e no separador **Adicionar contacto** do Painel Detalhes de contacto - de modo a que, quando escrever nestes, lhe seja oferecida uma lista de dados correspondentes que já tenham sido introduzidos na base de dados (para os directórios a que tem acesso):

- Empresa
- Centro de custos
- Departamento *
- Título do cargo *
- Localização *
- Nome da sala *
- Secção *
- Campo de utilizador 1
- Campo de utilizador 2
- Campo de utilizador 3

A correspondência mais próxima é realçada na lista e o texto necessário para fazer com que a cadeia que está a introduzir tenha correspondência está anexado à cadeia. Os campos desta lista marcados com um asterisco também capitalizam automaticamente as palavras introduzidas para corresponder às regras definidas para estes.

Por exemplo, se a sua base de dados já contiver o departamento Vendas Europa e pretender entrar no Vendas Ásia não guardado anteriormente para um contacto, então, quando tiver introduzido Vendas Europa irá ser-lhe apresentado Vendas Europa - que está realçado na lista e a sua cadeia é automaticamente alargada para Vendas Europa, com Europa realçada.

- Para aceitar a cadeia alargada, basta premir **Enter** ou **Tabulação** (Tabulação também move o cursor para o campo seguinte).
- Para entrar em Vendas Ásia, basta continuar a introduzir e, em seguida, premir **Enter** ou **Tabulação**.
- Se pretender introduzir apenas Vendas, prima Eliminar para remover a parte realçada adicionada à sua cadeia e, em seguida, prima **Enter** ou **Tabulação**.



Gerir Directórios e Marcações Rápidas

Esta secção descreve como utilizar a Cisco Unified Attendant Console Advanced para gerir Grupos de Directórios Pessoais e Marcações Rápidas:

- [Directório Completo](#)
- [Grupo de Directórios Pessoais](#)
 - [Criar Grupos de Directórios Pessoais](#)
 - [Visualizar Detalhes do Grupo de Directórios Pessoais](#)
 - [Modificar Grupo de Directórios Pessoais](#)
 - [Eliminar Grupos de Directórios Pessoais](#)
- [Gerir Marcações Rápidas](#)
 - [Adicionar Entradas ao Painel Marcação rápida](#)
 - [Eliminar Entradas do Painel Marcação rápida](#)
 - [Actualizar Entradas no Painel Marcação rápida](#)

Directório Completo

O separador **Directório Completo** apresenta os contactos empresariais (se assim tiver sido configurado pelo administrador do sistema) e os contactos gerados manualmente. Para criar, modificar e eliminar contactos, consulte [Capítulo 3, "Gerir Directórios e Marcações Rápidas"](#).



Grupo de Directórios Pessoais

Consulte [Grupo de Directórios Pessoais](#) para obter uma lista das funções do Grupo de Directórios Pessoais.

Criar Grupos de Directórios Pessoais

Para criar um Grupo de Directórios Pessoais:

Passo 1 Seleccione o painel **Directórios** e, em seguida, efectue um dos seguintes procedimentos:

- Clique no separador **Criar um novo Grupo de Directórios Pessoais**  ou no ícone .
- 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**.

Passo 2 Em **Detalhes**, escreva um **Nome** e uma **Descrição** com significado para o grupo.

Passo 3 Em **Filtro**, seleccione um **Campo** pelo qual irá filtrar os contactos.

Passo 4 Em **Filtro**, seleccione a comparação a efectuar:

- **começa com**
- **contém**
- **termina com**
- **é igual a**
- **é maior ou igual a** (apenas dados numéricos para o Campo)
- **é menor ou igual a** (apenas dados numéricos para o Campo)

Passo 5 Em **Filtro**, escreva um **Valor** com o qual irá comparar os dados do Campo.

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

- Depois de partilhar o Grupo de Directórios Pessoais, não poderá alterar os critérios utilizados para o criar.
- Os directórios pessoais que utilizam o campo **Número** para filtrar irão comparar o valor com todos campos de número indexados (Extensão principal, Empresa 1, Empresa 2 e Telemóvel).
- Não existe uma opção para limitar o âmbito para um campo de número específico. Do mesmo modo, o directório apresenta o número de Extensão principal ou o substituto prioritário (**Opções > Preferências > Geral > Prioridade dos Números de Contactos Internos**). Os resultados apresentados no ecrã podem parecer inconsistentes quando comparados com o filtro.

Por exemplo:

- O Contacto A tem o número principal **22222** e o Número de empresa 1 **1111**.
- No Directório Completo, o número do Contacto A é apresentado como **22222**.
- Pode criar um Grupo de Directórios Pessoais com um filtro **Número é igual a 1111**.
- Quando visualizar o Grupo de Directórios Pessoais, o Contacto A será apresentado com o número **22222**.

Visualizar Detalhes do Grupo de Directórios Pessoais

Para visualizar os detalhes de um Grupo de Directórios Pessoais, como o proprietário e o filtro, efectue o seguinte procedimento:

-
- Passo 1** Selecciona o Grupo de Directórios Pessoais.
- Passo 2** Efectue um dos seguintes procedimentos:
- Prima **Shift+F4**.
 - Clique com o botão direito do rato e escolha **Grupo de Directórios Pessoais > Detalhes**
- É apresentada a caixa de diálogo **Dados do Grupo de Directórios Pessoais**.
- Passo 3** 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 enquanto não parar a partilha.

Para modificar um Grupo de Directórios Pessoais, efectue o seguinte procedimento:

-
- Passo 1** Visualize os Dados do Grupo de Directórios Pessoais.
- Passo 2** Na caixa de diálogo **Dados do Grupo de Directórios Pessoais**, altere os critérios conforme necessário e, em seguida, clique em **OK**.
- Passo 3** Clique em **OK**.
-

Eliminar Grupos de Directórios Pessoais

Quando eliminar Grupos de Directórios Pessoais, tenha em atenção o seguinte:

- 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, efectue o seguinte procedimento:

-
- Passo 1** Selecciona o Grupo de Directórios Pessoais.
- Passo 2** Efectue qualquer um dos seguintes procedimentos:
- Prima **Ctrl+F4**.
 - Clique com o botão direito do rato e escolha **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 são apresentados no topo da lista.

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

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

Se, no Grupo de Directórios Pessoais, tiver adicionado manualmente 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**.

OU

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 serem movidos para o Directório Completo.

b. Seleccione cada contacto que pretende mover para o Directório Completo; anule a selecção dos que não pretende mover.



Nota

Se eliminar *todos* os contactos, deverá seleccionar alguns contactos a serem movidos ou seleccionar **Eliminar contactos** antes de continuar.

Passo 5 Clique em **Sim**.

- Se *não tiver adicionado manualmente* contactos 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.



Nota

Quaisquer utilizadores com os quais o Grupo de Directórios Pessoais tenha sido anteriormente partilhado receberão uma mensagem pop-up a informar que o grupo foi eliminado. Em seguida, o separador desaparecerá dos respectivos ecrãs.

Gerir Marcações Rápidas

Adicionar Entradas ao Painel Marcação rápida

Para adicionar um número ao painel Marcação rápida, efectue um dos seguintes procedimentos:

- Arraste e largue um contacto a partir de um directório para o painel Marcação rápida.
 - Na caixa de diálogo **Confirmar marcação rápida privada**, clique em **Sim**.
 - ou
 - Prima **Alt+F6** ou clique com o botão direito do rato no painel Marcação rápida e escolha **Adicionar marcação rápida**.
 - Escreva o **Número**, **Nome** e **Empresa** do contacto a ser guardado como uma marcação rápida.
 - Se pretender que a marcação rápida fique visível para todos os utilizadores, desmarque a caixa de verificação **Marcação rápida privada**.
 - Clique em **OK**.
-

Eliminar Entradas do Painel Marcação rápida

Para eliminar uma entrada do painel Marcação rápida, efectue o seguinte procedimento:

-
- Passo 1** Seleccione a marcação rápida que pretende eliminar.
- Passo 2** Prima **Alt+D** ou clique com o botão direito do rato e escolha **Apagar marcação rápida**.
- Passo 3** Clique em **Sim** na mensagem de confirmação.
-

Actualizar Entradas no Painel Marcação rápida

Para actualizar uma entrada no painel de marcação rápida, efectue o seguinte procedimento:

-
- Passo 1** Seleccione a marcação rápida que pretende actualizar.
- Passo 2** Prima **Alt+S** ou 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** Altere a definição **Marcação rápida privada**, conforme necessário.
- Passo 5** Clique em **OK**.



Gerir os Contactos de Directório

Esta secção descreve como utilizar a Cisco Unified Attendant Console Advanced para gerir os Contactos de Directório das seguintes formas:

- [Adicionar Contactos aos Directórios](#)
 - [Adicionar contactos a partir do painel Directório](#)
 - [Adicionar contactos quando atende uma chamada](#)
 - [Adicionar contactos a partir do painel Detalhes de contacto](#)
- [Eliminar Contactos de Directórios](#)
- [Modificar Detalhes de Contacto](#)
 - [Definir e Modificar um Assistente e Contactos Alternativos](#)

Adicionar Contactos aos 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 utilizadores. Os contactos adicionados a um Grupo de Directórios Pessoais só estão disponíveis para o proprietário (criador) do grupo e quaisquer outros utilizadores 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 Advanced flexível, deverá ter sessão iniciada no Servidor do Publicador para poder adicionar, eliminar ou alterar contactos.

Os operadores podem criar novos contactos internos ou externos, desde que o seu número seja fornecido. Todas as outras informações são opcionais.

Pode adicionar contactos das seguintes formas:

- A partir do painel Directório
- Enquanto atende uma chamada
- A partir do painel Detalhes de contacto

Adicionar contactos a partir do painel Directório

Para adicionar um contacto a partir do painel Directório:

-
- Passo 1** Seleccione o painel Directório necessário, premindo **F3**, em seguida, premindo **Alt+<número>** para o directório necessário, ou clicando no separador **Grupo de Directórios Pessoais**.
- Passo 2** Prima **Ctrl+T** ou clique com o botão direito do rato no directório e seleccione **Adicionar contacto**. É apresentada a janela **Detalhes de contacto**.
- Passo 3** Adicione os Detalhes de contacto conforme necessário. Para o ajudar a fazer isto, pode utilizar a funcionalidade [Conteúdo predefinido do campo](#).
- Passo 4** Prima Enter, ou clique em **OK**.



Nota

No separador Números, pode ser necessárias informações nos campos seguintes: Contacte o administrador do sistema para confirmar se estas definições são necessárias:

- **Limitar o BLF ao nome do dispositivo** - o nome do dispositivo CUCM é utilizado para obter as informações de BLF de um contacto. O nome deste dispositivo é:
 - Parte dos detalhes do contacto, introduzidos no campo **Nome do dispositivo** abaixo.
 - Calculado automaticamente por Cisco Unified Attendant Console Advanced utilizando o algoritmo de selecção do dispositivo.

Se o contacto tiver um único telefone, seleccione **Limitar o BLF ao nome do dispositivo** e introduza manualmente o nome do dispositivo do contacto. Se o contacto tiver vários telefones ou utilizar Mobilidade de Extensão, desmarque **Limitar o BLF ao nome do dispositivo**.

- **Nome do Dispositivo** - Nome do dispositivo Cisco Unified Communications Manager. Sensível a maiúsculas e minúsculas. Este campo está inactivo se **Limitar o BLF ao nome do dispositivo** não estiver seleccionado.
 - **Desactivar BLF** – desmarcado por predefinição, o que significa que o operador irá buscar o estado do BLF. No entanto, os utilizadores têm a opção de desactivar o BLF para qualquer contacto, seleccionando esta opção. Seleccionando **Desactivar BLF**, as opções **Limitar o BLF ao nome do dispositivo** e **Nome do dispositivo** ficam indisponíveis.
-

Adicionar contactos quando atende uma chamada

Para adicionar um contacto quando atende uma chamada:

-
- Passo 1** Prima **F12** enquanto existir uma chamada recebida para a janela **Detalhes de contacto** a abrir.
- Passo 2** O número do chamador é apresentado no separador **Números de contacto**. Um número interno é apresentado no campo **Extensão principal** e um número externo é apresentado no campo **Empresa1**.
- Passo 3** Adicione quaisquer informações adicionais que pretenda guardar sobre este Contacto e prima **Enter**, ou clique em **OK** para guardar.



Nota Os dados do contacto são guardados em qualquer directório ou Grupo de Directórios Pessoais que esteja aberto no momento. Se o contacto for guardado num Grupo de Directórios Pessoais, apenas está disponível para os operadores com acesso ao Grupo de Directórios Pessoais.

Adicionar contactos a partir do painel Detalhes de contacto

Pode adicionar contactos utilizando o painel **Detalhes de contacto** se tudo o seguinte se verificar:

- O painel **Detalhes de contacto** está visível. Para saber como o tornar visível, consulte [Controlar a forma como os painéis são apresentados](#).
- Está a navegar num Grupo de Directórios Pessoais, ou está a navegar no directório completo e tem direitos para criar um novo contacto aí.

Para adicionar um contacto a partir do painel **Detalhes de contacto**:

-
- Passo 1** Selecciona o separador **Adicionar contacto**.
- Passo 2** Efetue um dos seguintes procedimentos:
- Arraste os detalhes de um contacto existente do directório visualizado e largue-os na lista de campos e, sem seguida, modifique os detalhes, conforme necessário. Apenas pode arrastar e largar detalhes quando ainda não se introduziu nada nos campos.
 - Introduza os novos detalhes de contacto nos campos. Para o ajudar a fazer isto, pode utilizar a funcionalidade [Conteúdo predefinido do campo](#).

Pode continuar a navegar os directórios para os contactos enquanto introduz novos detalhes de contacto.

- Passo 3** Clique em **Guardar** para guardar o contacto na base de dados.

Se adicionar um contacto a um Grupo de Directórios Pessoais partilhado, será avisado que outros utilizadores podem editar ou eliminar o contacto.

Se terminar sessão sem guardar os detalhes de contacto, irá ser-lhe pedido que continue para os adicionar ou que elimine o contacto e continue a terminar a sessão.

Eliminar Contactos de Directórios

Pode remover contactos adicionados manualmente de qualquer directório. Não é possível eliminar contactos do directório corporativo.



Nota

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

Para eliminar um contacto, efectue o seguinte procedimento:

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.

Modificar Detalhes de Contacto

Para ver as informações adicionais associadas aos contactos do directório, pode abrir a janela Detalhes de contacto. A janela Detalhes de contacto apresenta todas as informações disponíveis para o contacto seleccionado. Também pode modificar os detalhes de contacto a partir desta janela. Os detalhes estão distribuídos por cinco separadores:


- Detalhes – Incluindo, entre outros dados, nome, endereço e e-mail
- Números de contacto – Incluindo, entre outros dados, extensão principal, telemóvel e telefone de casa
- Contactos alternativos – Assistente e contacto(s) alternativo(s)
- Empresa – Incluindo, entre outros dados, título do cargo, empresa e departamento
- Palavras-chave – Detalhes de palavra-chave lista as palavras-chave associadas a este contacto. Para adicionar mais, introduza-os no campo e clique em **Adicionar**. Para substituir uma palavra-chave existente, seleccione-a, introduza uma diferente e clique em **Substituir**. Para eliminar uma palavra-chave, seleccione-a e clique em **Eliminar**.
- Notas – Mensagem de ausência de contacto e informações de contacto

Todos os utilizadores podem ver e modificar (excepto no caso dos campos que estão a cinzento) os contactos pertencentes ao directório. Quaisquer modificações estarão visíveis para todos os utilizadores.

Para editar detalhes de contacto, efectue o seguinte procedimento:

Passo 1 Seleccione um contacto.

Passo 2 Abra a janela **Detalhes de contacto**. Efetue um dos seguintes procedimentos:

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

Passo 3 Efectue modificações em qualquer campo que não esteja indisponível.

Passo 4 Clique em **OK**, assim tiver concluído as modificações.

**Nota**

Os campos indisponíveis pertencem ao directório corporativo. Se forem necessárias modificações, contacte o administrador do sistema.

Definir e Modificar um Assistente e Contactos Alternativos

Abra a janela Detalhes de contacto, na qual terá a opção de especificar:

- Um **Assistente**
- Um ou mais **Contactos alternativos**

Para adicionar, editar ou remover um assistente ou contacto alternativo, efectue o seguinte procedimento:

-
- Passo 1** Abra a janela **Detalhes de contacto**.
- Passo 2** Clique em **Contactos alternativos** no painel de navegação.
- Passo 3** Clique em **Adicionar** ou **Substituir** por baixo dos cabeçalhos Assistente ou Alternativo, conforme necessário.
- OU
- Clique em **Eliminar** para remover contactos e continue no Passo 5.
- Passo 4** Na janela **Selecionar assistente** ou **Selecionar alternativo**, procure e seleccione o contacto pretendido. Clique em **Adicionar**.
- Repita os passos 3 e 4 para adicionar mais contactos.
- Passo 5** Assim que terminar, clique em **OK**.



Utilizar os directórios

Esta secção descreve como utilizar a Cisco Unified Attendant Console Advanced para utilizar os Directórios das seguintes formas:

- [Procurar o directório](#)
- [Procura lateral](#)
- [Detalhes de contacto expandidos](#)
 - [Abrir Detalhes de contacto](#)
 - [Enviar E-mail a Contactos a partir da Janela Detalhes de Contacto](#)
 - [Marcar Números Externos a partir da Janela Detalhes de Contacto](#)
 - [Adicionar, Modificar e Remover Mensagens de Ausência e Informações de Contacto](#)
 - [Estado de Telefone de Contacto Detalhado, Estado de Presença e Contactos Alternativos](#)
- [Visualizar os detalhes de uma chamada activa na extensão de um contacto do directório](#)

Procurar o directório

Para localizar uma pessoa ou um número, efectue o seguinte procedimento:

Passo 1 Prima **F3** para o mover o cursor para o primeiro campo de procura do separador de directório seleccionado.

OU

Para navegar para um separador de directório diferente:

- Utilizando o teclado, efectue um dos seguintes procedimentos:
 - Prima **Ctrl+Tabulação** e **Ctrl+Shift+Tabulação** para seleccionar o directório seguinte ou anterior.
 - Navegue directamente para qualquer um dos primeiros dez separadores premindo **Alt+<número>**, em que o <número> é um valor entre 0 a 9, em que 0 representa o décimo separador e 1 representa o primeiro separador.
- Utilizando o rato, efectue o seguinte procedimento:
 - Clique no separador de directório pretendido.

**Nota**

Ao seleccionar um separador de directório com o teclado ou rato, o cursor irá, por predefinição, para o primeiro campo de procura do directório seleccionado.

Passo 2 Comece a escrever se pretender procurar no directório utilizando o primeiro campo de procura. Desloque-se para o campo seguinte premindo a tecla **Tabulação**. Se premir **Ctrl+Tabulação**, o cursor volta ao primeiro campo de pesquisa.

Para procurar em dois campos de uma só vez, é necessário activar a função Procura E (consulte [Procura filtrada](#)).

Escreva os critérios de procura nos campos respectivos, deslocando-se da esquerda para a direita. Os resultados são apresentados à medida que for escrevendo.

**Nota**

Os resultados são apresentados à medida que escreve ou após premir a tecla **Enter**. Esta preferência é definida no menu **Opções > Preferências > Filtrar procura**, em **Ao efectuar uma procura com filtro**.

Procura lateral

Ao efectuar uma procura lateral, filtre a lista de contactos para apresentar os contactos cujo campo <especificado por opção de utilizador> corresponda ao do contacto seleccionado.

Por exemplo, se definir **Procura lateral** como **Departamento** e seleccionar um contacto com o nome de departamento *Contabilidade*, ao efectuar uma procura lateral, a janela de resultados da procura lateral lista todos os contactos com um departamento de Contabilidade.

Para definir o campo Procura lateral, escolha **Opções > Preferências > Procura filtrada** e, em seguida, seleccione um campo no menu pendente. Escolha um dos seguintes **Campos Indexados**:

- Nenhum - a procura lateral está desactivada
- Nome próprio
- Sobrenome
- Campo de utilizador 1
- Título do cargo
- Localização
- Departamento
- Número (procura nos Campos Extensão Principal, Empresa 1 e Telemóvel)

Para efectuar uma procura lateral:

Passo 1 Num directório, seleccione um contacto com dados no campo de procura lateral definido.

Passo 2 Prima **Ctrl+F2**.

É apresentada a janela **Procura lateral** com os contactos correspondentes. A barra do título contém os detalhes da procura.

Passo 3 Prima **Esc** para fechar a janela e continuar.

OU

Para expandir ainda mais, prima **Shift** e, em seguida, clique no campo que contém os dados que procura.

Por exemplo, para localizar todos os contactos com o nome *António Rodrigues* numa lista de resultados de **Procura lateral** pelo sobrenome Rodrigues, clique em qualquer contacto que tem *António* no campo **Nome Próprio**. Apenas os contactos com o nome António Rodrigues serão agora apresentados.



Nota

Pode seleccionar qualquer campo não-gráfico apresentado para qualquer contacto, desde que tenha sido indexado no directório. Para uma lista dos campos indexados, consulte [Campos Indexados](#).

Procura wildcard

Os utilizadores podem efectuar procura wildcard para encontrar contactos mais facilmente utilizando * para vários caracteres ou ? para caracteres únicos.

- O carácter * pode ser introduzido em qualquer local num termo de procura e corresponderá a vários caracteres, por exemplo, a procura por "J*n" corresponderá a "Jon", "John", "Jason", "Jonathan".
- O carácter ? pode ser introduzido em qualquer local num termo de procura e corresponderá a um único carácter, por exemplo, a procura por "J?n" corresponderá a "Jon", "Jan" e "Jennifer" mas não corresponderá a "Joan" ou "John". Da mesma forma, procurar por "J???n" corresponderá a qualquer palavra que comece por J e que contenha, pelo menos, 5 letras, onde N é a 5.ª letra.

Detalhes de contacto expandidos

Abrir Detalhes de contacto

Para ver as informações adicionais associadas aos contactos do directório, pode abrir a janela **Detalhes de contacto**. A janela Detalhes de contacto apresenta todas as informações disponíveis para o contacto seleccionado. Também pode modificar os detalhes de contacto a partir desta janela. Os detalhes estão distribuídos por cinco separadores:


- **Detalhes:** incluindo, entre outros dados, nome, endereço e e-mail
- **Números de contacto:** incluindo, entre outros dados, extensão principal, telemóvel e telefone de casa
- **Contactos alternativos:** assistente e contacto(s) alternativo(s)
- **Empresa:** incluindo, entre outros dados, título do cargo, empresa e departamento
- **Palavras-chave:** Detalhes de palavra-chave lista as palavras-chave associadas a este contacto. Para adicionar mais, introduza-os no campo e clique em **Adicionar**. Para substituir uma palavra-chave existente, seleccione-a, introduza uma diferente e clique em **Substituir**. Para eliminar uma palavra-chave, seleccione-a e clique em **Eliminar**.
- **Notas:** mensagem de ausência de contacto e informações de contacto

Todos os utilizadores podem ver e modificar (excepto no caso dos campos que estão indisponíveis) os contactos pertencentes ao directório. Quaisquer modificações estarão visíveis para todos os utilizadores.

Para abrir uma janela Detalhes de contacto, efectue o seguinte procedimento:

Passo 1 Seleccione um contacto.

Passo 2 Efetue um dos seguintes procedimentos:


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

É apresentada a janela Detalhes de contacto.

Enviar E-mail a Contactos a partir da Janela Detalhes de Contacto

Passo 1 Abra a janela **Detalhes de contacto**.

Passo 2 Clique em **Detalhes** no painel de navegação. (Por predefinição, Detalhes está seleccionado quando inicia a janela Detalhes de contacto pela primeira vez.)

Passo 3 Clique no ícone de e-mail  para escrever um e-mail à direita do endereço de e-mail ao qual pretende enviar a mensagem.



Nota O ícone de e-mail só fica activo quando o campo de e-mail é preenchido.

Passo 4 A aplicação de correio predefinida é iniciada. É iniciada uma nova mensagem de e-mail com o endereço de e-mail seleccionado previamente preenchido na lista de destinatários.

Se não tiver uma aplicação de e-mail configurada, contacte o administrador do sistema.

Marcar Números Externos a partir da Janela Detalhes de Contacto

Passo 1 Abra a janela **Detalhes de contacto**.

Passo 2 Clique em **Números de contacto** no painel de navegação.

Passo 3 Clique no número que pretende chamar:

- Extensão principal
- Empresa 1 - número de telefone da empresa
- Empresa 2
- Casa - número de telefone de casa
- Telemóvel - número de telefone do telemóvel
- Pager - número de telefone do pager
- Fax - número de telefone do fax

Passo 4 Clique em **Utilizar número**.

Passo 5 Clique em **OK** para fechar a janela.

Passo 6 Clique no número seleccionado no painel **Chamadas activas** e prima **Enter**.

Adicionar, Modificar e Remover Mensagens de Ausência e Informações de Contacto

Informações de contacto adicionais e uma mensagem de ausência podem ser anexadas aos contactos. Estes são campos de texto livre e podem abranger aspectos tais como férias, não pode ser perturbado, ou ausente.

As informações de contacto podem ser anexadas a qualquer um dos contactos nos directórios, e uma mensagem de ausência a qualquer um dos dispositivos no campo Indicador luminoso de Ocupado ou nos directórios.

Para adicionar informações de contacto ou uma mensagem de ausência:

-
- Passo 1** Para abrir a janela Notas de contacto,
- seleccione um contacto do directório e prima **Ctrl+N**.
 - em alternativa, seleccione o contacto pretendido no painel de directório. Em seguida, clique com o botão direito do rato no contacto e seleccione **Contacto**. No menu adicional seleccione **Notas de contacto**.
- Passo 2** A caixa de diálogo **Detalhes de contacto** é apresentada e mostra o separador **Nota**.
- Passo 3** Seleccione **Cor do ícone de Notas do Contacto**. Isto é utilizado para codificar a nota por cores. Por exemplo, notas vermelhas podem indicar que um contacto está de férias.

Cor	Sinalizador
Vermelho	{R}
Verde	{G}
Azul	{B}
Ciano	{C}
Violeta	{V}
Verde lima	{L}
Verde azeitona	{O}
Verde azulado	{T}
Castanho avermelhado	{M}
Azul marinho	{N}
Fúcsia	{F}

- Passo 4** Introduza as Informações de contacto ou uma Mensagem de ausência do contacto.
- Passo 5** Clique em **OK**.

**Nota**

- A mensagem de ausência não está disponível para contactos externos.
- No separador **Opções > Preferências > Apresentar**, em **Notas de Cores Vivas** seleccione **Evidenciar toda a fila com cor de notas** para aplicar uma cor de fundo ao contacto, assim como as caixas Informações de contacto e Mensagem de ausência, utilizando o conjunto de cores em Detalhes de contacto.

Qualquer informação introduzida pode ser vista em todos os ecrãs do operador onde o mesmo contacto é apresentado. Se um contacto tiver informações adicionais ou uma mensagem de ausência, a janela Detalhes de contacto apresenta um ícone de nota, e se passar com o rato sobre o contacto ou o ícone de nota, uma descrição apresenta o conteúdo da nota.



Para remover informações adicionais, efectue o seguinte procedimento:

Passo 1 Seleccione o contacto e vá para o separador **Notas de contacto**.

Passo 2 Retirar o texto da caixa de mensagem pretendida.

Passo 3 Clique em **OK** para concluir.

Estado de Telefone de Contacto Detalhado, Estado de Presença e Contactos Alternativos

Os estados de **Indicador luminoso de ocupado**  e da **Origem de presença definida**  são apresentados nos separadores do directório da consola, por predefinição, sob os respectivos cabeçalhos. São apresentados na forma de ícones e descrições (consulte [Tabela 5-1](#) para obter uma lista dos indicadores de estado do campo Indicador luminoso de ocupado e [Tabela 5-2](#) para obter uma lista dos ícones de estado de Origem da presença).

Para obter informações adicionais relacionadas com o Estado de presença e os Números alternativos de um contacto, efectue um dos seguintes procedimentos:

- Prima **F2**.
- Clique com o botão direito do rato e seleccione **Contacto (nome) > Visualizar números alternativos com presença**.

É apresentada a janela **Números alternativos do <contacto> - [<presença>]**.

**Nota**


Esta janela também é apresentada quando transfere uma chamada para uma extensão com um estado de presença atribuído.

Em **Detalhes de estado de presença**, pode utilizar o painel de navegação à esquerda para apresentar páginas que contenham as seguintes informações:

- **Resumo:** a predefinição, que mostra o estado do telefone e quaisquer estados de presença configurados.
- **Telefone:** estado do indicador de Ocupado do número da extensão do contacto. (Consulte [Tabela 5-1](#), para obter uma lista dos ícones de estado de indicador luminoso de Ocupado.)

- **Origens de presença** activadas (se assim tiver sido configurado pelo administrador do sistema):
 - WebEx Messenger
 - Skype para Empresas
 - Cisco IM&PConsulte [Tabela 5-2](#), para obter uma lista dos ícones de origem de presença.
- **Notas:** apresenta informações de contacto e mensagens de ausência.
- **Detalhes de contacto alternativo** apresenta:
 - Todos os números associados ao contacto (extensão principal, casa, empresa 1, empresa 2, pager e telemóvel)
 - Detalhes de contacto do assistente
 - Detalhes do contacto(s) alternativo(s)

Utilize os controlos de chamada sob os Detalhes de contacto alternativo para:









- Atender uma chamada: pode aceitar chamadas a tocar em qualquer das linhas apresentadas.
- Iniciar uma chamada: seleccione uma chamada utilizando as teclas de Seta para cima e Seta para baixo ou o rato. Prima a tecla Enter ou clique em Chamador .
- Executar um controlo de chamadas relativamente a uma chamada activa: se estiver a processar activamente uma chamada ao abrir as janelas Números alternativos, os controlos de chamada serão executados relativamente à chamada activa.

Os controlos de chamada disponíveis incluem:

- Transferência de consulta (atalho de teclado - premir a tecla Enter uma vez)
 - Transferência oculta (atalho de teclado – premir a tecla Enter duas vezes, numa sucessão rápida)
 - Transferir para correio de voz
 - Manter em espera
 - Manter em espera com notas
 - Iniciar conferência
 - Parquear chamadas
-

















A [Tabela 5-1](#) descreve os ícones de estado do BLF.

Tabela 5-1 *Ícones de estado do campo Indicador luminoso de Ocupado (BLF)*

Ícones	Descrição
	No descanso
	Ligada
	Indisponível
	A tocar
	A ser efectuada
	Desviada: se pairar com o rato sobre um contacto do directório com este estado, verá a extensão desviada na descrição.
	Desviada para correio de voz
	Notas

A [Tabela 5-2](#) descreve os ícones de presença do Cisco IM&P, WebEx Messenger e Skype para Empresas.

Tabela 5-2 Ícones de Presença do Cisco IM&P, WebEx Messenger e Skype para Empresas

Ícone do Unified CM e WebEx	Ícone do Skype local	Estado	Descrição
		Ausente	Contacto ausente\volta já.
		Ocupado	Contacto ocupado.
		Não incomodar	O contacto definiu o estado Não incomodar.
		Offline	Contacto offline.
		Online/ Disponível	Contacto online/disponível.
		Desconhecido	Estado de presença do contacto desconhecido.
		Derivado	Contacto ocupado.
		Inactivo	Contacto inactivo.
		Inactivo ocupado	O contacto está numa reunião, mas ficou inactivo.
		OOF	Contacto fora do escritório.

Visualizar os detalhes de uma chamada activa na extensão de um contacto do directório

Pode visualizar o estado e os detalhes de chamada activas na extensão principal de um contacto do directório.

Para ver o estado, abra a janela de estado, efectuando o seguinte procedimento:

Passo 1 Clique com o botão direito do rato num contacto do directório.

Passo 2 Seleccione **Contacto > Estado > Chamadas**.

No painel Chamadas, são apresentadas as seguintes informações:

- **Nome** do contacto (se disponível).
- Número **CLI** a partir do qual foi feita a chamada.
- Número **DDI** para o qual a chamada foi efectuada.
- O **Estado** da chamada (toque, mantida em espera, ligação estabelecida ou ocupado).

Pode atender qualquer chamada clicando em **Atender** .

Passo 3 Clique em **OK** para fechar a janela.



Controlos de chamadas

Esta secção descreve como utilizar a Cisco Unified Attendant Console Advanced para as seguintes acções:

- [Efectuar Chamadas de Saída](#)
- [Eliminar Chamadas](#)
- [Atender chamadas](#)
- [Transferir chamadas](#)
- [Manter chamadas em espera](#)
- [Silenciar chamadas](#)
- [Parquear chamadas](#)
- [Obter chamadas parqueadas](#)
- [Chamadas em conferência](#)
- [Alternar chamadas](#)
- [Controlar chamadas revertidas](#)
- [Restabelecer chamadas](#)
- [Fornecer FACs e CMCs](#)
- [Reencaminhar Filas de Espera para o Destino de Modo de Emergência](#)
- [Enviar e-mails](#)



Nota

Quando utilizar um dispositivo de início de sessão como Telefone IP da Cisco ou Jabber Softphone para executar controlos de chamadas, considere o seguinte:

- Para potenciar todas as Cisco Unified Attendant Console Advanced funcionalidades de controlo de chamadas e criar relatórios abrangentes, além de atender e terminar chamadas, os controlos de chamadas (transferência, em espera, parqueamento, conferência, etc.) devem ser executados na aplicação da consola.
- É suportado atender e terminar chamadas a partir do dispositivo de início de sessão ou de um auricular equipado. Para evitar respostas duplicadas ou pedidos para terminar que resultem em erros de controlo de chamadas, executar o controlo de chamadas a partir da aplicação cliente da consola ou do dispositivo de início de sessão.

- Os controlos de chamadas iniciados a partir da aplicação da consola devem ser concluídos na aplicação da consola. Por exemplo, se iniciar uma transferência com consulta a partir da aplicação da consola, esta deve ser concluída utilizando a aplicação da consola. O mesmo aplica-se à utilização do dispositivo de início de sessão para executar os controlos de chamadas. Por exemplo, se iniciar uma transferência com consulta a partir do dispositivo de início de sessão, esta deve ser concluída utilizando o dispositivo de início de sessão.

Efectuar Chamadas de Saída

Efectuar uma chamada para um contacto de directório ou uma chamada de marcação rápida

Para efectuar uma chamada de saída para um contacto seleccionado ou uma chamada de marcação rápida utilizando o teclado, prima a tecla **Enter** para iniciar a chamada.

Para efectuar uma chamada de saída para um contacto seleccionado ou uma chamada de marcação rápida utilizando o rato, efectue um dos seguintes procedimentos:

- Faça duplo clique no contacto ou na marcação rápida.
- Clique com o botão direito do rato no contacto ou na marcação rápida e seleccione **Chamador**.

Efectuar uma chamada para um número marcado manualmente

Em vez de seleccionar um contacto num directório e depois efectuar uma chamada, se o cursor não estiver no campo de procura, pode marcar um número utilizando o teclado, indicando o número tal como o faria se estivesse a marcar a partir do telefone). À medida que for escrevendo, os dígitos irão aparecendo no campo na parte inferior do painel Chamadas activas. Pode utilizar os seguintes atalhos de teclado para editar o número:

- Tecla de Retrocesso – Apagar um dígito
- Barra de Espaço – Eliminar o número durante o processo de marcação de uma chamada
- Enter – Iniciar a chamada



Nota

Pode ser necessário introduzir um código de acesso externo para efectuar chamadas externas (para obter detalhes, consulte [Fornecer FACs e CMCs](#)).

Eliminar Chamadas

Para eliminar uma chamada utilizando o teclado, efectue o seguinte procedimento:

Passo 1 Prima **F7** para seleccionar o painel Chamadas activas.


Passo 2 Prima **Enter**.

Para eliminar uma chamada em espera utilizando o rato, efectue um dos seguintes procedimentos:

- Faça duplo clique na chamada no painel Chamadas activas.
- No painel Chamadas activas, clique com o botão direito do rato na chamada e seleccione **Eliminar tudo**.
- Clique no botão **Eliminar tudo** na barra de ferramentas de controlo de chamadas.



Atender chamadas

Para atender uma chamada que está a tocar no auscultador (apresenta um estado de toque no painel Chamadas activas, etiqueta de chamada), efectue o seguinte procedimento:

- Nada: se tiver a função Ligação automática activada para chamadas em fila de espera, a chamada irá passar automaticamente a um estado a falar. (Localização de preferência: **Opções > Preferências > Chamadas de fila de espera > menu Ligação automática**)
- Levante o auscultador.
- Prima **Enter**.
- Faça duplo clique na chamada.
- Clique em Atender chamada .

Atender Chamadas de Filas de Espera da Cisco Unified Attendant Console

As chamadas que entram nas filas de espera da Cisco Unified Attendant Console têm prioridade e são empilhadas no painel Chamadas Recebidas em Fila de Espera. A forma como essas chamadas são aceites é determinada pelo tipo de fila de espera. No painel (F9) Filas de espera, o ícone junto dos nomes de fila de espera individuais indica o tipo de fila de espera.

- Filas de espera de entrega de difusão: representadas por ícones azuis .
- Filas de espera de entrega obrigatória: representadas por ícones verdes .

Só pode processar uma chamada de cada vez. Como tal, os passos seguintes só se aplicam quando não tem chamadas activas no painel Chamadas Activas.

Filas de espera de entrega de difusão

As chamadas recebidas em filas de espera de entrega de difusão são empilhadas por ordem decendente de prioridade (a prioridade é definida pelo administrador do sistema) no painel Chamadas recebidas em fila de espera (F8). As chamadas de fila de espera de difusão exigem aceitação manual por parte dos utilizadores a partir da fila de espera. Existem duas formas de aceitar uma chamada de uma fila de espera de difusão:

- **Atender seguinte:** recebe automaticamente a próxima chamada com prioridade mais elevada na fila de espera.
- **Seleção preferencial:** selecciona manualmente uma chamada na fila para a aceitar.

Atender seguinte

Utilize a função Atender seguinte para atender a próxima chamada com prioridade mais elevada na fila de espera.

Para aceitar a chamada seguinte utilizando o teclado, efectue o seguinte procedimento:

Passo 1 Prima a tecla **Atender seguinte** (+ (mais)).

A chamada com prioridade mais elevada passa para o painel Chamadas activas.

Passo 2 Atenda a chamada (consulte [Atender chamadas](#) para conhecer as opções).

Para aceitar a chamada seguinte utilizando o rato, efectue o seguinte procedimento:

Passo 1 Clique com o botão direito do rato no painel Chamadas recebidas em fila de espera.

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

Independentemente da chamada em que clicou com o botão direito do rato, a próxima chamada com prioridade mais elevada passará para o painel Chamadas activas.

Passo 3 Atenda a chamada (consulte [Atender chamadas](#) para conhecer as opções).

Seleção preferencial

Se a chamada que pretende seleccionar preferencialmente não aparecer na vista actual, prima F9 para seleccionar o painel Filas de espera. Em seguida, utilize as teclas de Seta para Cima e Seta para Baixo para seleccionar a fila de espera pretendida.

Para seleccionar preferencialmente uma chamada utilizando o teclado, efectue o seguinte procedimento:

Passo 1 Seleccione o painel Chamadas recebidas em fila de espera premindo **F8**.

Passo 2 Utilize as teclas de Seta para cima e Seta para baixo para seleccionar a chamada que pretende aceitar.

Passo 3 Prima **Enter** para passar a chamada para o painel Chamadas activas.

Passo 4 Atenda a chamada (consulte [Atender chamadas](#) para conhecer as opções).

Para seleccionar preferencialmente uma chamada utilizando o rato, efectue o seguinte procedimento:

Passo 1 No painel Chamadas recebidas em fila de espera, efectue um dos seguintes procedimentos:

- Faça duplo clique na chamada pretendida.
- Arraste e largue a chamada pretendida do painel **Chamadas recebidas em fila de espera** para o painel Chamadas activas.

Passo 2 Atenda a chamada (consulte [Atender chamadas](#) para conhecer as opções).

Filas de Espera de Entrega Obrigatória

As chamadas recebidas para filas de espera de entrega obrigatória são imediatamente transferidas para utilizadores disponíveis que não têm chamadas activas. Os utilizadores são seleccionados de modo "round robin" ou circular, determinado pela ordem em que iniciam sessão na aplicação da consola. Se nenhum utilizador estiver disponível quando as chamadas chegarem à fila de espera, estas serão priorizadas e empilhadas na fila de espera, até um utilizador ficar disponível.

- Não é necessária nenhuma entrada para aceitar chamadas de filas de espera de entrega obrigatória.
- Assim que a chamada for apresentada no painel Chamadas activas, poderá atendê-la (consulte [Atender chamadas](#) para conhecer as opções).

Se não atender a chamada num prazo definido (configurado pelo administrador do sistema), esta será encaminhada para o utilizador disponível seguinte. Se não estiver disponível nenhum outro utilizador, a entrega da chamada voltará a ser tentada para si.

Transferir chamadas

Existem dois métodos de transferência de chamadas:

- **Transferência oculta:** na qual a transferência é iniciada e realizada, sem consultar o destinatário.
- **Transferência de consulta** (anunciada): a transferência é realizada, após consultar o destinatário.

Para transferir uma chamada, deve estar num estado *a falar*.

Mensagens de Código de Autorização Obrigatória (FAC) e Código de Custo de Cliente (CMC)

Pode ter de fornecer um Código de Autorização Obrigatória (FAC, Forced Authorization Code) e/ou um Código de Custo de Cliente (CMC, Client Matter Code) para efectuar uma transferência para um número externo ou internacional. Se necessário, quando iniciar a transferência oculta ou com consulta para um número externo ou internacional, acontecerá o seguinte:

-
- Passo 1** Será apresentada uma caixa de diálogo **Código necessário** no ecrã, quando a transferência for iniciada:
- Para o Código de Autorização Obrigatória (FAC), o texto apresentado no ecrã será *Introduza o seu código de autorização obrigatória*.
 - Para o Código de Custo de Cliente (CMC), o texto apresentado no ecrã será *Configure o Código de Custo de Cliente*.
- Passo 2** Escreva o código correcto e, em seguida, clique em OK.
- Se for fornecido o código correcto, a chamada será efectuada.
- Se não conseguir fornecer um código ou indicar um código incorrecto, a chamada irá falhar.
- Se tiver alguma questão, contacte o administrador de sistema.

Efectuar Transferências Ocultas

Efectuar Transferências Ocultas para um Número Marcado

Para efectuar uma transferência oculta de uma chamada para um número marcado, efectue o seguinte procedimento:

-
- Passo 1** Atenda uma chamada ou seleccione a chamada no painel Chamadas activas, premindo a tecla F7.
 - Passo 2** Escreva o número de destino. O cursor é colocado automaticamente na Caixa de marcação.
 - Passo 3** Prima **Enter** duas vezes rapidamente (dentro de 1,5 segundos) para executar a transferência oculta.
OU
Prima **Shift+Enter** para executar a transferência oculta.
-

Transferência Oculta para um Directório de Contacto

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 seleccione a chamada no painel Chamadas activas, premindo a tecla F7.
 - Passo 2** Execute a procura no directório (consulte [Procurar o directório](#) para obter instruções).
 - Passo 3** Se for devolvido mais do que um resultado, utilize as setas para cima e para baixo para seleccionar o contacto pretendido, de outro modo avance para o passo seguinte.
 - Passo 4** Prima **Enter** duas vezes rapidamente (dentro de 1,5 segundos) para executar a transferência oculta.
OU
Prima **Shift+Enter** para executar a transferência oculta.
-

Para efectuar a transferência oculta de uma chamada para um Contacto do Directório utilizando o rato, clique com o botão direito do rato e seleccione **Transferência oculta** ou efectue o seguinte procedimento:

-
- Passo 1** Atenda uma chamada ou seleccione a chamada no painel Chamadas activas, premindo a tecla F7.
 - Passo 2** Execute a procura no directório (consulte [Procurar o directório](#) para obter instruções).
 - Passo 3** Faça duplo clique no contacto pretendido para iniciar a transferência ou arraste e largue a chamada activa no contacto pretendido.



Nota Este procedimento exige que a opção **Opções > Preferências > Transferências ocultas > Ao arrastar e largar ou ao fazer duplo clique** seja definida como **Efectuar transferência oculta**.


Consultar transferência de chamadas

Consultar transferência para um número marcado

Para consultar uma transferência de uma chamada para um número marcado utilizando o teclado, efectue o seguinte procedimento:

-
- Passo 1** Atenda uma chamada ou seleccione a chamada no painel Chamadas activas, premindo a tecla F7.
 - Passo 2** Escreva o número de destino. O cursor é colocado automaticamente na Caixa de marcação.
 - Passo 3** Prima **Enter** para fazer a chamada de consulta.
 - Passo 4** Depois de consultar o destino, prima **Enter** para concluir a transferência.
-

Para consultar a transferência de uma chamada para um número marcado utilizando o rato, efectue o seguinte procedimento:

-
- Passo 1** Atenda uma chamada ou seleccione a chamada no painel Chamadas activas, premindo a tecla F7.
 - Passo 2** Utilizando o teclado, escreva o número de destino. O cursor é colocado automaticamente na Caixa de marcação.
 - Passo 3** Prima **Enter** para fazer a chamada de consulta.
 - Passo 4** Clique em **Transferir**  para concluir a transferência.
-

Transferência com consulta para um contacto 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 no painel Chamadas activas, premindo a tecla F7.
 - Passo 2** Execute a procura no directório (consulte [Procurar o directório](#) para obter instruções).
 - Passo 3** Utilize as setas para cima e para baixo para mover a selecção na lista de resultados, de outro modo avance para o passo seguinte.
 - Passo 4** Prima **Enter** para fazer a chamada de consulta.
 - Passo 5** Após a consulta, prima **Enter** para concluir a transferência.
-

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

-
- Passo 1** Atenda uma chamada ou seleccione a chamada no painel Chamadas activas, premindo a tecla F7.
 - Passo 2** Execute a procura no directório (consulte [Procurar o directório](#) para obter instruções).

Passo 3 Efetue um dos seguintes procedimentos:

- Faça duplo clique no contacto pretendido para iniciar a transferência.
- Arraste e largue a chamada activa no contacto pretendido.



Nota Este procedimento exige que a opção **Opções > Preferências > Transferências ocultas > Ao arrastar e largar ou ao fazer duplo clique** seja definida como **Efectuar transferência oculta**.



- Clique com o botão direito do rato no contacto pretendido e seleccione **Consulta**.

Passo 4 Prima **Transferir**  para concluir a transferência.

Manter chamadas em espera

Para colocar uma chamada activa em espera utilizando o teclado, prima **Page Down**.

Para colocar uma chamada activa em espera utilizando o rato, efectue o seguinte procedimento:

- Arraste e largue a chamada activa no painel Chamadas em curso.
- Clique com o botão direito do rato na chamada activa e seleccione **Manter em espera** .
- Clique na chamada activa para a seleccionar e clique em **Manter em espera**  a partir da barra de ferramentas Controlo de chamadas.

Obter chamadas mantidas em espera



Para obter uma chamada em espera utilizando o teclado, efectue o seguinte procedimento:

Passo 1 Prima **F5** para seleccionar o painel Chamadas em curso.

Passo 2 Seleccione uma chamada utilizando as teclas de Seta para cima e Seta para baixo.



Passo 3 Prima **Page Down** para obter a chamada colocada em espera.

Para obter uma chamada em espera utilizando o rato, efectue o seguinte procedimento:

- Faça duplo clique na chamada em espera.
- Clique na chamada em espera e seleccione **Obter**  a partir da barra de ferramentas Controlos de chamadas.
- Clique com o botão direito do rato na chamada em espera e seleccione **Obter** .
- Arraste e largue a chamada em espera no painel Chamadas activas.

Silenciar chamadas

Para silenciar chamadas activas, efectue o seguinte procedimento:

- Utilizando o teclado, prima **Ctrl+Q**.
- Utilizando o teclado, clique em **Silenciar** .
- Utilizando o rato, clique com o botão direito do mesmo na chamada activa e seleccione **Silenciar** .

Para retirar chamadas do silêncio, repita a mesma acção utilizada para silenciar a chamada.

A consola pode ser configurada automaticamente para silenciar chamadas durante os seguintes cenários:

- Procurar o directório
- Marcar um número
- Alterar os separadores de directório

Aceda ao separador **Opções > Preferências > Silenciar** para modificar a preferência.



Nota


Enquanto uma chamada está silenciada, o chamador irá ouvir música em espera.

Parquear chamadas

Parquear chamadas é semelhante a colocar chamadas em espera, mas com a finalidade de outro utilizador poder retomar a chamada. Quando parquear uma chamada através da Cisco Unified Attendant Console, qualquer utilizador com sessão iniciada pode obter a chamada. Além disso, os contactos internos podem obter a chamada marcando a extensão de parqueamento.

Para parquear uma chamada activa (estado a falar) utilizando o teclado, prima **Home**.


Para parquear uma chamada activa (estado a falar) utilizando o rato, efectue o seguinte procedimento:

- Clique em **Parquear chamadas** .
- Arraste e largue a chamada activa num dispositivo de Parqueamento disponível.

Obter chamadas parqueadas

Para obter uma chamada parqueada utilizando o teclado, marque a extensão do dispositivo de parqueamento.

Para obter uma chamada parqueada utilizando o rato, efectue o seguinte procedimento:

- Faça duplo clique na chamada parqueada.
- Arraste e largue a chamada parqueada para o painel Chamadas activas.
- Clique com o botão direito do rato na chamada parqueada e seleccione **Obter**  no menu.



Chamadas em conferência

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

Enquanto estiver numa chamada activa, para iniciar a conferência com um terceiro participante utilizando um teclado, efectue o seguinte procedimento:

-
- Passo 1** Seleccione o contacto/marcação rápida ou marque o número que pretende adicionar à conferência.
 - Passo 2** Prima **End**.
 - Passo 3** Aguarde que o terceiro participante atenda e prima **End** para juntar os três participantes.
-

Enquanto estiver numa chamada activa, para iniciar a conferência com um terceiro participante utilizando um rato, efectue o seguinte procedimento:

-
- Passo 1** Seleccione o contacto/marcação rápida ou marque o número que pretende adicionar à conferência.
 - Passo 2** Clique em **Iniciar conferência**  .
 - Passo 3** Aguarde que o terceiro participante atenda e clique em **Conferência**  .
-

Para sair da conferência uma vez estabelecida, utilizando o teclado, efectue o seguinte procedimento:

-
- Passo 1** Utilize a Seta para Cima ou para Baixo para seleccionar o Controlador de conferência no painel Chamadas activas.
 - Passo 2** Prima **Enter** para eliminar a chamada.
-

Para sair da conferência uma vez estabelecida, utilizando o rato, efectue um dos seguintes procedimentos:

-
- Passo 1** Faça duplo clique no Controlador de conferência no painel Chamadas activas.
 - Passo 2** No painel Chamadas activas, clique com o botão direito do rato no Controlador de conferência e seleccione **Eliminar tudo**.

Alternar chamadas

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

Por exemplo:

Quando um contacto é chamado para consulta, a chamada recebida é colocada em espera. Depois de o destino aceitar as respostas, pode efectuar um dos seguintes procedimentos para alternar o chamador e o destino:

- No painel Chamadas activas, clique com o botão direito do rato na chamada recebida e escolha **Alternar**.
- Prima a tecla + (mais). A chamada recebida que foi mantida em espera durante a consulta ficará activa.

Controlar chamadas revertidas

As chamadas podem ser revertidas para o painel Chamadas em curso por qualquer um dos seguintes motivos:










- Destino inválido.
- Tempo limite de manutenção em espera (se estiver configurado, as chamadas em espera durante mais tempo do que o definido excederão o tempo limite).
- Tempo limite de transferência (se estiver configurado, as chamadas transferidas que não sejam processadas pelo destino durante o período definido excederão o tempo limite).
- Tempo limite de estacionamento (se estiver configurado, as chamadas estacionadas que não sejam processadas durante um período definido excederão o tempo limite).
- Retenção (se estiver configurada, as chamadas retidas que não sejam processadas durante um período definido excederão o tempo limite).

Depois de mover a chamada para o painel Chamadas activas, os seus controlos de chamada padrão serão alterados para **Controlos de chamadas revertidas**. A única diferença entre os Controlos de chamadas revertidas e os Controlos de chamadas padrão é o facto de as acções serem executadas utilizando os critérios da chamada original. Consulte a tabela [Controlos de chamadas utilizados em chamadas revertidas](#) para obter uma lista de controlos e das respectivas funções.


Por exemplo, se tiver efectuado uma Transferência Oculta de um chamador para um contacto de directório e o contacto de directório não tiver conseguido atender a chamada, a chamada será revertida para o painel Chamadas em curso. Após retomar a chamada, pode clicar com o botão direito do rato na mesma e seleccionar a Transferência oculta e a chamada será automaticamente transferida de forma oculta para o destino anterior. Também pode premir Delete para restabelecer a transferência oculta.

A [Tabela 6-1](#) resume os controlos que podem ser utilizados nas chamadas revertidas.

Tabela 6-1 Controlos de chamadas utilizados em chamadas revertidas

Nome do controlo	Ícone	Descrição
Eliminar chamada		Apagar uma chamada atendida.
Transferência oculta		Transferir a chamada atendida para a extensão a partir da qual a chamada foi inicialmente revertida.
Restabelecer		Voltar a efectuar uma acção executada anteriormente na chamada revertida.
Manter em espera com notas		Anexar notas à chamada actual antes de colocar a chamada em espera.
Manter em espera		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		Adicionar ou actualizar detalhes do contacto do qual a chamada foi revertida.
Iniciar conferência		Consultar e iniciar uma conferência com o contacto a partir do qual a chamada foi revertida.
Reter		Transferir uma chamada para um Utilizador ocupado.
Parquear chamadas		Colocar a chamada num Dispositivo de estacionamento de chamadas.

Restabelecer chamadas

A função Restabelecer permite repetir a acção de controlo de chamada anterior numa chamada revertida activa clicando em **Restabelecer**  ou premindo **Delete**. Estas acções incluem:

- Transferência oculta
- Reter

Fornecer FACs e CMCs

Pode ter de fornecer um Código de Autorização Obrigatória (FAC) e/ou um Código de Custo de Cliente (CMC) para poder realizar uma Transferência Oculta Externa. O Administrador configura estes códigos através da Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration. 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)

É frequente nos centros de chamadas os agentes verem as suas transferências com consulta para números externos ou internacionais bloqueadas. Os Códigos de Autorização Obrigatória (FACs) permitem que os agentes desbloqueiem estas chamadas. Quando os agentes tentam efectuar transferências de chamada externas, é apresentada a caixa de diálogo **Código necessário**, na qual têm de introduzir o FAC antes de a chamada poder prosseguir. Se não introduzirem um FAC, ou o FAC estiver incorrecto, a chamada falha.

Código de Custo de Cliente (CCC)

Os Códigos de custo de cliente são utilizados para proporcionar funções de registo de chamadas adicionais 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.

Reencaminhar Filas de Espera para o Destino de Modo de Emergência



A Cisco Unified Attendant Console Advanced permite definir o Modo de emergência para qualquer fila 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 através da Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Para colocar uma fila de espera em Modo de emergência, efectue o seguinte procedimento:

Passo 1 Efetue um dos seguintes procedimentos:

- A partir do menu principal, escolha **Opções > Emergência**.
- Seleccione o painel Fila de espera e prima **Ctrl+E**.

É apresentada a caixa de diálogo **Emergência**.

Passo 2 Para cada fila de espera a colocar em modo de emergência, seleccione-a na lista **Filas de espera disponíveis** e mova-a para a lista **Filas de espera de emergência** clicando em  Clique em  para mover todas as filas de espera.



Nota

A lista **Filas de espera disponíveis** contém apenas as filas de espera para as quais foi configurado um *Destino de emergência* através da Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Passo 3 Clique em **OK**.

Para retirar filas de espera do Modo de Emergência, siga o mesmo procedimento, mas seleccione a fila de espera da lista **Filas de espera de emergência** e mova-a novamente para a lista **Filas de espera disponíveis**.

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 Advanced possa funcionar.



Recolha de Registos

Para recolher registos:

Passo 1 No menu principal da Consola, escolha **Ajuda > Recolher Registos**.

É apresentada a janela **Ferramenta de Recolha de Registos**.

Passo 2 Aceite a **Localização e o nome de ficheiro do arquivo** predefinidos ou especifique-os à sua escolha. O caminho predefinido é para o ambiente de trabalho do seu computador e o nome de ficheiro predefinido tem o formato:

<o seu nome_de início_de sessão>_<AAAAMMDD>_<HHMM>.zip

em que *<AAAAMMDD>_<HHMM>* é a data e a hora em que a Ferramenta de Recolha de Registos foi iniciada.

Passo 3 Se pretender um arquivo personalizado, seleccione **Avançado** para apresentar as **Opções** a aplicar e, em seguida, seleccione a partir das seguintes (quaisquer opções escolhidas serão aplicadas independentemente de **Avançado** ser ou não seleccionado):

- **Palavra-passe protegida** - o ficheiro de arquivo é protegido contra abertura/deslocação/eliminação com uma palavra-passe interna apenas conhecida pelo pessoal do Apoio ao Cliente.
- **Incluir captura de ecrã da aplicação** (seleccionada por predefinição) - um ficheiro BMP da interface actual da Consola é incluído no arquivo.
- **Incluir captura de ecrã do ambiente de trabalho** - um ficheiro BMP do seu actual ambiente de trabalho é incluído no arquivo.
- **Incluir ficheiros de configuração** (seleccionada por predefinição) - os ficheiros de configuração da Cisco Unified Attendant Console Advanced são incluídos no arquivo.
- **Incluir conteúdo da área de transferência** - seleccionar esta opção quando tiver uma imagem na área de transferência, talvez uma captura de ecrã de uma caixa de diálogo ou uma mensagem que irá ajudar a resolver o problema.
- **Restringir o intervalo de datas** - recolher registos apenas do intervalo de datas especificado:
 - **Iniciar** às 00.00.00 na data especificada
 - **Terminar** às 23:59:59 na data especificada

Passo 4 Clique em **Iniciar**.

O ficheiro ZIP de arquivo é criado.



Referência Rápida do Cliente de Utilizador da Consola com JAWS

Este capítulo oferece uma referência rápida para os utilizadores da Cisco Unified Attendant Console Advanced com um script JAWS.

Índice

Iniciar sessão	2
Terminar Sessão	2
Confirmar o Estado Actual	2
Atender Chamadas	2
Efectuar Chamadas	2
Eliminar Chamadas	3
Chamadas Marcadas Incorrectamente	3
Transferir chamadas	3
Reter uma Chamada numa Extensão	5
Manter Chamadas em Espera e Obter Chamadas	5
Chamadas em conferência	6
Parqueamento de chamadas	7
Alternar Entre Directórios	8
Efectuar uma Procura	8
Navegar pelos Resultados	8
Opções de Ícone de Estado	9
Procura lateral (Ctrl+F2)	10
Marcações Rápidas	11
Utilizar a área Chamadas em curso (F5)	12
Modo de emergência	12
Indisponível	13
Fila de espera indisponível	13

Tarefas Comuns

Iniciar sessão

Ctrl+I abre uma caixa de diálogo de início de sessão, com o focus no campo Palavra-passe. A Seta para Cima encaminha-o para o nome de início de sessão, que inicialmente está em branco, mas que memoriza o nome utilizado pela última vez para cada início de sessão futuro. Por baixo da Palavra-passe está o campo de extensão, que é preenchido tendo em conta o início de sessão anterior.

Terminar Sessão

Ctrl+O termina a sua sessão na consola, sem qualquer confirmação.

Confirmar o Estado Actual

Em qualquer ponto, utilize **Insert+T** para verificar o seu estado.

Atender Chamadas

As chamadas recebidas ficam em fila de espera na janela Chamadas em fila de espera (**F8**). São apresentadas por ordem de prioridade, conforme determinado pela configuração do sistema.

O método mais comum de atender chamadas é seleccionar a chamada seguinte com a prioridade mais elevada.

Passo 1 Prima a tecla **Atender seguinte** (mais + no Teclado Numérico).

A chamada atendida passa para o campo Chamadas activas. (**F7**)

Passo 2 O script lê apenas os detalhes do chamador: Sinalizador de encaminhamento (que identifica a fila de espera da chamada), um nome se disponível e/ou o nome do chamador.

Para repetir os detalhes, prima **F7**.

Efectuar Chamadas

Passo 1 Seleccione **F7** Chamadas activas.

Passo 2 Utilizando o teclado, introduza o número pretendido.

Para eliminar um dígito incorrecto, prima a tecla **Retrocesso**.

Passo 3 Para ouvir o número de marcação completo, prima **Ctrl+Barra de espaço**.

Passo 4 Prima a tecla **Ligar** para concluir a marcação (**Enter**).

Passo 5 A chamada é apresentada no campo Chamadas activas (**F7**).

Eliminar Chamadas

Passo 1 Seleccione a partir do campo Chamadas Activas (**F7**)

Passo 2 Prima a tecla **Eliminar (Enter)**.

A chamada sai da consola.

Chamadas Marcadas Incorrectamente

Prima a tecla **Correcção de número (Retrocesso)**.

Transferir chamadas

Transferência oculta se a extensão for conhecida

Com a chamada no campo Chamadas Activas. (**F7**)

Passo 1 Escreva o número da extensão. O número é lido enquanto escreve.

Passo 2 Prima a tecla **Ligar** duas vezes rapidamente para concluir a transferência. (**Enter, Enter**)

A chamada sai da consola.

Transferência oculta utilizando uma procura de directório

Com a chamada no campo Chamadas Activas. (**F7**)

Passo 1 Prima **F3** ou simplesmente comece a escrever o contacto a ser procurado.

O script indica em que campo de procura se encontra.

Passo 2 Comece a escrever; o script lê as letras.

Passo 3 Se necessário, prima a tecla **Tabulação** para se deslocar para outros campos de procura, por exemplo, **Sobrenome** e **Departamento**.

Passo 4 Quando estiver preparado para confirmar a procura, prima **Enter** (no Teclado numérico ou no teclado normal).

O script lê o número de contactos devolvidos e os detalhes do primeiro contacto.

Passo 5 Prima **Seta para baixo** para seleccionar o contacto seguinte na lista.

Passo 6 Quando o contacto correcto for encontrado, caso necessite de localizar mais informações, incluindo o Estado do telefone, se existem Notas para o Contacto, a respectiva Presença no servidor Cisco CUPS ou se existem quaisquer Contactos Alternativos configurados utilize a **Seta esquerda** para ir para o início da linha do contacto e a **Seta direita** para ler os itens individuais.

Passo 7 Quando tiver o contacto correcto seleccionado, prima **Enter** duas vezes para transferir a chamada. A chamada sai da consola.

Obter caso não haja Nenhuma resposta

Se ninguém atender na extensão de destino, a chamada é devolvida ao campo Chamada em curso após o tempo limite. (F5)

Passo 1 Selecciona no campo Chamada em curso. (F5)

O foco está na chamada no topo da lista em F5. O script lê os detalhes relevantes para a chamada seleccionada.

Passo 2 Utilize **Seta para Baixo** e **Seta para Cima** e prima F5 para localizar a chamada necessária.

Passo 3 Prima a tecla **Obter**. (PageDown)

A chamada é devolvida ao campo Chamadas activas. (F7)

Passo 4 Para repetir os detalhes, prima F7.

O chamador passa a estar em circuito.

Transferência com consulta/anunciada

Os detalhes da chamada são apresentados no campo Chamadas activas. (F7)

Passo 1 Procure o contacto ou utilize o Teclado numérico para escrever a extensão para a qual quer transferi-lo.

Passo 2 Prima a tecla **Ligar** uma vez para marcar. (Enter)

Passo 3 Mantenha-se em linha para anunciar a chamada.

Passo 4 Prima a tecla Ligar de novo para concluir a transferência (Enter)

Nenhuma resposta

Durante uma transferência de consulta, pode terminar a chamada de consulta e voltar ao chamador original. Prima **Cancelar consulta** para voltar ao *chamador* (Menos -).

Alternar entre Duas Chamadas Activas

- Prima **Alternar** para regressar ao *chamador*. (Mais +)
- Prima **Alternar** para regressar ao *destinatário*. (Mais +)

Reter uma Chamada numa Extensão

Retenção de Chamadas utilizando uma Transferência de Consulta

Com a chamada relevante seleccionada no campo Chamadas activas: (F7):

-
- Passo 1** Efetue uma chamada para uma extensão que está ocupada nesse momento.
É emitido o sinal de ocupado e, na janela de visualização de chamadas, é apresentada a palavra **OCUPADO**.
- Passo 2** Prima a tecla **Retenção**. (Alt+P)
A chamada sai da Consola.
-

Retenção de Chamadas utilizando uma Transferência Oculta

Utilize esta opção com a definição Preferência para retenção automática de chamadas, se estiver ocupado. Com a chamada relevante seleccionada no campo Chamadas Activas (F7), efectue uma Transferência oculta (Enter, Enter) para a extensão que está actualmente ocupada. A chamada sai da Consola.

Manter Chamadas em Espera e Obter Chamadas

Manter chamada em espera

Durante uma Chamada activa (F7):

-
- Passo 1** Prima a tecla **Manter em espera**. (PageDown)
Nada é lido nesta altura.
- Passo 2** Prima **F5** para aceder ao campo Chamadas em curso.
A chamada no topo é realçada no campo Chamada em curso (F5) e os detalhes desta chamada são lidos.
-

Manter uma Chamada em Espera com Notas

Com uma Chamada activa seleccionada (F7)

-
- Passo 1** Prima a tecla **Manter em espera com notas**. (PageUp)
- Passo 2** Escreva a nota, utilize **Ctrl+Enter** para adicionar um símbolo de retorno à mensagem.
- Passo 3** Prima **Enter** quando tiver terminado de escrever para Manter a chamada em espera.

- Passo 4** Prima **F5** para aceder ao campo Chamadas em curso.
A chamada no topo é realçada no campo Chamada em curso (F5) e os detalhes desta chamada são lidos.
- Passo 5** Se o script informar de que existe uma nota. Prima **PageUp** para ler a nota.
-

Obter uma chamada

- Passo 1** Seleccione no campo Chamada em curso. (**F5**)
A chamada no topo é realçada.
- Passo 2** Utilize a **Seta para Baixo** e a **Seta para Cima** para seleccionar a chamada correcta.
- Passo 3** Prima a tecla **Obter (PageDown)**.
A chamada é devolvida ao campo Chamadas activas (**F7**) e o chamador passa a estar em circuito.
-

Restabelecer uma Chamada

Esta função permite devolver uma chamada ao seu destino previsto depois de ter sido rechamada num tempo limite desde a sua transferência, parqueamento, retenção ou manutenção em espera.

- Passo 1** Prima **F5** para aceder à janela Chamadas em curso.
- Passo 2** Seleccione a chamada utilizando a **Seta para baixo/Seta para baixo**.
- Passo 3** Prima o botão Restabelecer (**Apagar**).
-

Chamadas em conferência

É possível ter três participantes simultâneos numa conferência.

Com uma Chamada activa seleccionada:

- Passo 1** Procure um contacto ou escreve um número.
- Passo 2** Prima a tecla Conferência (**End**).
Deste modo, coloca a primeira chamada em espera e realiza uma chamada de consulta para o destino.
- Passo 3** Assim que o destino atenda, poderá iniciar a conferência (**End**).
Existem três chamadas na área Chamadas activas, uma para cada destino e o Controlador de conferência. Esta é a sua chamada.
- Passo 4** Para abandonar a conferência, elimine a sua chamada utilizando o tecla (**End**).
-

Parqueamento de chamadas

Colocação de Chamada numa Posição Parqueada

-
- Passo 1** Seleccione a chamada que vai parquear no painel Chamadas activas. **(F7)**
- Passo 2** Prima a tecla **Parquear (Home)**.
Será utilizada a próxima posição de parqueamento disponível.
- Passo 3** Prima **F9** para aceder à Área de parqueamento.
O script indica-lhe imediatamente onde é que última chamada foi parqueada e isto pode ser anunciado conforme necessário.
-

Obtenção Antes do Fim do Tempo Limite

-
- Passo 1** Marque o número da posição de parqueamento.
- Passo 2** Prima a tecla **Ligar (Enter)**.
A chamada é apresentada no campo Chamadas activas **(F7)** e o chamador passa a estar em circuito.
-

Obtenção no Fim do Tempo Limite

No tempo limite, a chamada será apresentada na janela Chamadas em curso **(F5)**.

-
- Passo 1** Seleccione no campo Chamada em curso. **(F5)**
- Passo 2** Prima a tecla **Obter. (PageDown)**
A chamada é apresentada no campo Chamadas activas **(F7)** e o chamador passa a estar em circuito.
-

Utilizar o Directório

Alternar Entre Directórios

-
- Passo 1** Prima **F3** para colocar o foco no primeiro campo de procura do Grupo de Directórios utilizado pela última vez.
- Passo 2** Para alternar entre Grupos de Directórios utilize **Alt+número**, em que *número* corresponde à posição da Tabulação a partir da esquerda. **Ctrl+Tabulação** permite-lhe avançar pelos separadores da esquerda para direita.
-

Efectuar uma Procura

-
- Passo 1** Para iniciar uma procura, prima **F3**
O nome do separador Directório e o campo Procura activo são lidos.
- Passo 2** Escreva o texto da procura ou prima a tecla **Tabulação** até ao campo Procura pretendido. Se atingir o fim dos campos Procura, será emitida uma notificação.
- Passo 3** Prima a tecla **Tabulação**, se pretender inserir o texto de procura noutra campo de procura (opcional).
As procuras E são efectuadas se as entradas se encontrarem em mais do que um campo de procura.
- Passo 4** Prima **Enter** para iniciar a procura.
-

Navegar pelos Resultados

Navegação simples:

- Mover para baixo na lista de resultados – Seta para Baixo
- Mover para cima na lista de resultados – Seta para Cima
- Navegação avançada (ler células individuais)
- Mover para baixo pela coluna – Seta para Baixo
- Mover para cima pela coluna – Seta para Cima
- Avançar numa linha – Seta Direita
- Recuar numa linha – Seta Esquerda
- Ícones de leitura de estado – Avance com a Seta Esquerda até ao início do contacto e, em seguida, leia à direita com a Seta Direita para ler um item de cada vez

Opções de Ícone de Estado

Pode definir as seguintes opções por qualquer ordem, mas deve deixá-las na respectiva posição predefinida em conjunto no lado esquerdo do directório:

- Estado do telefone - leia quando seleccionar um contacto:
 - Inactivo
 - Activo
 - A tocar
 - Fora de serviço
- Notas - leia quando seleccionar um contacto.
 - Diga "Notes" se uma nota estiver definida e, em seguida, leia a nota conforme aplicável.
 - Para editar ou introduzir uma nota, prima **Ctrl+N**.
 - Para ler Notas de contacto, prima **Seta para Baixo**.
 - Prima a tecla **Tabulação** seguida de **Seta para Baixo** para ler a Nota de Ausência do Contacto.
- Contactos alternativos
 - Diga "O contacto tem números alternativos", se for verdadeiro.
 - Para obter mais informações, prima **F2** e a tecla **Tabulação** até aos contactos. Assim que tenha localizado a entrada pretendida pode marcá-la premindo **Enter**.
- Presença (é definida como CUPS ou Microsoft OCS, mas NÃO ambas) - leia quando seleccionar um contacto (veja abaixo).

Estado de Presença (CUPS)

Desconhecido	Não existe nenhuma correspondência para o Perfil de Utilizador no CUPS
Online	O contacto está online e disponível
Ausente	O contacto está online, mas definido para o estado Ausente
Offline	O contacto é conhecido, mas não tem sessão iniciada

Estado de Presença (Microsoft OCS/LCS)

Online	O contacto está online e pode participar em conversas.
Ocupado	O contacto está disponível, mas concentrado numa outra actividade.
Não Incomodar	O contacto definiu manualmente o estado de presença como Não Incomodar .
Ocupado (Apenas Interrupções Urgentes)	O contacto definiu manualmente o estado de presença como Não Incomodar .
Ausente	O computador do contacto está inactivo há mais tempo do que a definição do período de inactividade; 15 minutos por predefinição. O contacto definiu manualmente o estado de presença como Ausente .

Inactivo	Este contacto pode estar disponível, mas o respectivo computador está inactivo há mais tempo do que a definição do período de inactividade; cinco minutos por predefinição.
Ocupado (Inactivo)	Este contacto pode estar ocupado numa reunião, mas o respectivo computador está inactivo há mais tempo do que a definição do período de inactividade; 5 minutos por predefinição.
Offline	O contacto não está disponível porque: <ul style="list-style-type: none"> • O Communicator 2007 não está a funcionar no computador do contacto ou o contacto não iniciou sessão. • O contacto bloqueou-o de ver o respectivo estado de presença.
Desconhecido	O Communicator 2007 não consegue determinar o estado do contacto

Procura lateral (Ctrl+F2)

Quando um contacto está seleccionado no Directório, pode procurar contactos relacionados com base num campo configurado, por exemplo, outras pessoas no mesmo departamento.

-
- Passo 1** Abra a Procura lateral (**Ctrl+F2**).
- Passo 2** Selecciona um contacto alternativo na lista apresentada (**Seta para Baixo/Seta para Cima**).
- Passo 3** Marque o contacto (**Enter**) ou efectue a transferência (**Enter, Enter**).
- Passo 4** Prima **Esc** para sair do ecrã Procura lateral.
-

Configurar a Procura lateral

Para configurar o campo Procura lateral preferida, é necessário especificar os critérios nas **Preferências**:

-
- Passo 1** Escolha **Opções > Preferências (Alt+O, P)**.
- Passo 2** Utilize a **Seta para Cima** e a **Seta para Baixo** nos cabeçalhos até ao separador **Filtrar procura**.
- Passo 3** Selecciona o campo pretendido na lista pendente. Selecciona **Nenhum** para desactivar a função.
-

Marcações Rápidas

Os números e os contactos de Marcação rápida são visualizados na janela F6.

Utilizar Marcações Rápidas

-
- Passo 1** Prima **F6** para aceder ao painel Marcação rápida.
 - Passo 2** Utilize a **Seta para Cima** e a **Seta para Baixo** para seleccionar o contacto Marcação rápida pretendido.
 - Passo 3** Prima a tecla **Enter** para marcar.
-

Adicionar Marcações Rápidas

-
- Passo 1** Prima **F6** para aceder ao painel Marcação rápida.
 - Passo 2** Prima **Alt+F6** para **Adicionar marcação rápida**.
 - Passo 3** Selecione uma marcação rápida Privada (disponível apenas para si, a selecção predefinida) ou Pública (disponível para todos os utilizadores).
 - Passo 4** Prima a tecla Tabulação para aceder ao campo Número. Escreva o **Número**, o **Nome** e o **Nome da empresa** do contacto.
 - Passo 5** Prima novamente a tecla Tabulação para utilizar o botão **OK**.
-

Apagar Marcações Rápidas

-
- Passo 1** Prima **F6** para aceder ao painel Marcação rápida.
 - Passo 2** Selecione a marcação rápida que pretende eliminar utilizando a **Seta para Cima** e a **Seta para Baixo**.
 - Passo 3** Prima **Alt+D** para eliminar a Marcação rápida.
 - Passo 4** Prima a **Seta Direita** para seleccionar **Sim** na mensagem de confirmação.
-

Editar Marcações Rápidas

-
- Passo 1** Prima **F6** para aceder ao painel Marcação rápida.
 - Passo 2** Utilize a **Seta para Cima** e a **Seta para Baixo** para seleccionar a marcação que pretende editar.
 - Passo 3** Prima **Alt+S** para abrir a janela Editar.
O foco encontra-se na caixa de verificação Marcação rápida privada
 - Passo 4** Efectue as alterações relevantes.
 - Passo 5** Prima a tecla Tabulação até ao botão **OK** e prima **Enter**.
-

Utilizar a área Chamadas em curso (F5)

Esta área contém chamadas em espera ou que atingiram o tempo limite de operações, tal como uma transferência, uma chamada parqueada, uma chamada retida ou Mensagens de paging discreto, incluindo respostas.

Para utilizar a área:

Passo 1 Prima **F5**.

A chamada no topo é realçada e as seguintes informações são lidas:

- Sinalizador de encaminhamento
- Chamada para (se aplicável) Nome e Número
- Chamada de (Número)
- Estado, por exemplo, Nenhuma resposta, Mantida em espera, Tempo limite de estacionamento
- Duração da chamada na área F5
- Resposta de paging, se aplicável

Passo 2 Utilize a **Seta para Cima** e a **Seta para Baixo** para ler outros detalhes da chamada, premindo **F5** após cada seta para ler as informações completas.

Funções Úteis

Marcar Números de Telefone Copiados

Depois de copiar um número destinado a marcar, prima **Ctrl+V** ou **Ctrl+Insert** de qualquer localização na janela da consola com excepção de uma caixa de texto de procura do directório. Isto cola os caracteres para marcação do número de telefone copiado na caixa de marcação **Chamadas activas**. Agora é possível efectuar chamada para o número colado.

Modo de emergência

Pode colocar as filas de espera de chamadas no Modo de emergência, se necessário. Prima **Ctrl+Shift+E** para activar as filas de espera que têm um destino de reencaminhamento de emergência definido. Para desactivar o Modo de emergência, prima **Alt+Shift+E**. Se premir **Insert+T** para verificar o seu estado, indica que se encontra no modo de emergência apenas se *todas* as suas filas de espera estiverem nesse modo.

Indisponível

Indique que está indisponível para aceitar chamadas premindo **F10**. Se premir **F10** de novo, volta a estar disponível.

Fila de espera indisponível

Prima **Ctrl+F10** para indicar que está indisponível para aceitar chamadas recebidas (continua a poder gerir outras partes da aplicação). Prima **Ctrl+F10** de novo, para voltar a ficar disponível.

ÍNDICE REMISSIVO

A

- Acessibilidade para utilizadores com deficiências [1-1](#)
- Alternar chamadas [6-11](#)
- Apresentar painel [2-2](#)
 - Mover [2-3](#)
 - Redimensionar [2-3](#)
- Atalhos de teclado [1-2](#)
- Atender chamadas [6-3](#)

C

- Campo Indicador luminoso de Ocupado (BLF) [1-2](#)
- Cbter chamadas parqueadas [6-9](#)
- Chamadas em conferência [6-10](#)
- Chamadas parqueadas
 - Informações [1-23](#)
 - Obter [6-9](#)
- Chamadas revertidas, controlar [6-11](#)
- Contactos
 - Adicionar [4-1](#)
- Cor da fila de espera [2-8](#)

D

- Definições do FAC e do CCC [6-8](#)
- Detalhes de contacto [5-3](#)
 - Abrir [5-3](#)
 - E-mail [5-4](#)
 - Informações de contacto [5-5](#)
 - Marcar números externos [5-4](#)
 - Mensagem de ausência [5-5](#)
- Disposição
 - Interface [1-9](#)
 - Reposição [2-4](#)

E

- Eliminar chamadas [6-2](#)
- E-mails, Enviar [6-14](#)
- Enviar e-mails [6-14](#)
- Estatísticas das filas de espera, ver [1-14](#)

F

- Funções [2-1](#)
- Funções dependentes do BLF, desactivar [2-7](#)

G

- Grupos de directórios pessoais [3-1](#)
 - Partilhar [2-10](#)

I

- Informações de contacto [5-5](#)
- Iniciar sessão [1-4](#)
- Início de sessão único (SSO)
 - Configurar [2-14](#)
- Interface
 - Barra de ferramentas de controlo de chamadas [1-20](#)
 - Barra de menus [1-10](#)
 - Chamadas activas [1-22](#)
 - Chamadas em Curso [1-21](#)
 - Detalhes de contacto [1-19](#)
 - Directórios [1-15](#)
 - disposição [1-9](#)
 - Filas de espera [1-14](#)
 - Grupo de Directórios Pessoais [3-1](#)
 - Histórico de chamadas [1-11](#)
 - Marcação Rápida [1-24](#)
 - Parqueamento de chamadas [1-23](#)
 - Todas as filas de espera [1-15](#)

M

Manter chamadas em espera [6-8](#)

Marcação rápida

 Eliminar números [3-5](#)

Marcação rápida, actualizar número [3-5](#)

Marcações rápidas, adicionar [3-5](#)

Mensagem de ausência [5-5](#)

N

Números de contacto [1-17](#)

O

Obter chamadas mantidas em espera [6-8](#)

Opções de Marcação automática [2-7](#)

P

Painel Chamadas em curso [1-21](#)

Parquear chamadas [6-9](#)

Preferência Apresentar [2-6](#)

Preferência Avançado [2-15](#)

Preferência Barra lateral do contacto [2-11](#)

Preferência Cabeçalhos dos campos [2-12](#)

Preferência Chamadas em fila de espera [2-8](#)

Preferência Directório [2-9](#)

Preferência Geral [2-5](#)

Preferência Grupo de Directórios Pessoais [2-10](#)

Preferência Marcar [2-7](#)

Preferência Números alternativos [2-11](#)

Preferência Ordenamento secundário [2-12](#)

Preferência Parqueamento de chamadas [2-8](#)

Preferência Presença [2-7](#)

Preferência Procura filtrada [2-13](#)

Preferência Registo [2-15](#)

Preferências

Apresentar [2-6](#)

Avançado [2-15](#)

Barra lateral do contacto [2-11](#)

Cabeçalhos dos campos [2-12](#)

Chamadas em fila de espera [2-8](#)

Directório [2-9](#)

Geral [2-5](#)

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

Marcar [2-7](#)

Números alternativos [2-11](#)

Ordenamento secundário [2-12](#)

Parqueamento de chamadas [2-8](#)

Presença [2-7](#)

Procura filtrada [2-13](#)

Registo [2-15](#)

Segurança [2-14](#)

Silenciar [2-8](#)

Tons [2-8](#)

Transferências de chamadas [2-7](#)

Preferência Segurança [2-14](#)

Preferência Silenciar [2-8](#)

Preferência Tons [2-8](#)

Preferência Transferências de chamadas [2-7](#)

Prefixo do correio de voz para números marcados [2-7](#)

Procura E [2-13](#)

Procurar

 Procura lateral [5-2](#)

 Procurar o directório [5-1](#)

 Procura wildcard [5-3](#)

R

Restabelecer chamadas [2-7](#)

Retenção automática [2-7](#)

T

Tornar indisponível [1-8, 2-5](#)

- Transferência oculta [2-7](#)
- Transferências directas [2-15](#)
- Transferir chamada
 - Consulta interna [6-7](#)
 - Directa [2-15](#)
 - Oculto externa [6-7](#)
- Transferir chamadas
 - Oculto externa [6-6](#)