



## CARTÃO DE REFERÊNCIA RÁPIDA



### Para gerentes

## Cisco Unified Communications Manager Assistant para Cisco Unified Communications Manager 6.0

Identificar o modo do Cisco Unified Communications Manager Assistant que está sendo usado

Usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada

Usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy

O administrador do sistema configurou o Cisco Unified Communications Manager Assistant para operar em um dos dois modos: linha compartilhada e linha proxy. No modo linha compartilhada, o assistente usa um número de diretório compartilhado (linha) para processar a chamada. No modo linha proxy, o assistente usa um número de diretório diferente (linha) como um proxy para processar a chamada.

Este manual ajuda a identificar que modo do Cisco Unified Communications Manager Assistant está sendo usado e resume os recursos disponíveis no telefone nos diferentes modos.

## Identificar o modo do Cisco Unified Communications Manager Assistant que está sendo usado

Para identificar o modo do Cisco Unified Communications Manager Assistant que está sendo usado no telefone, identifique o menu Status do gerente no canto inferior esquerdo do visor LCD.

Se você vir um único ícone na janela de status do visor LCD (um sino ou um sino riscado), estará usando o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada.



Se você vir vários ícones na janela de status do visor LCD, estará usando o modo linha proxy.



## Usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada

A seção a seguir resume os recursos disponíveis para um gerente que usa o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada.

## Configurar um alvo para desvio

Você pode redirecionar as chamadas para o alvo para desvio pressionando a tecla de função **Redirecionar**. O alvo para desvio, por exemplo o número do diretório do seu assistente, é configurado na janela Configuração do gerente. Para acessar a janela Configuração do gerente, utilize a URL, nome de usuário e senha fornecidos pelo administrador do sistema. Abra a URL numa janela do Internet Explorer da Microsoft em seu computador. Em seguida, inicie sessão.



**Nota** Se lhe for solicitado, selecione a caixa de verificação "Confiar sempre no conteúdo" e clique em Sim.

Digite o número de diretório que pretende usar como alvo para desvio e clique **Salvar**.

## Silenciar o toque do telefone

Para silenciar e reativar o toque do telefone, pressione a função Não perturbar. Um ícone de sino indica que a função NaoPtb está *desativada* (o toque está ativado); um ícone de sino riscado indica que NaoPtb está *ativada* (toque desativado).

## Processar chamadas

O telefone exibe teclas de função adicionais para assistência no processamento de chamadas. Você pode acessar os seguintes recursos no telefone ao usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada:

### Desviar uma chamada ativa

Pressione a tecla de função **Redirecionar** para desviar uma chamada do seu telefone para outro número. Use a janela Configuração do gerente para definir um número de diretório como alvo para desvio.

### Enviar uma chamada para o correio de voz

Pressione a tecla de função TrnsfCV para enviar uma chamada ativa para o correio de voz.

## Efetuar uma chamada de intercomunicador

Pressione a tecla de discagem rápida **Intercom** no telefone para efetuar uma chamada de intercomunicador para o assistente.

## Usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy

A seção a seguir resume os recursos disponíveis para um gerente que usa o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy.

## Configurar as definições do gerente

Você pode usar a janela Configuração do gerente para configurar as definições do gerente.

### Acessar a Configuração do gerente

Para acessar a janela Configuração do gerente, utilize a URL, nome de usuário e senha fornecidos pelo administrador do sistema. Clique na URL e inicie a sessão.



**Nota** Se lhe for solicitado, selecione a caixa de verificação "Confiar sempre no conteúdo" e clique em Sim.

## Definir o Assistente padrão

Sempre que possível, o Cisco Unified Communications Manager Assistant atribui ao assistente ativo a função de assistente padrão. Se o assistente padrão estiver indisponível, o Cisco Unified Communications Manager Assistant atribui outro assistente.

Sede nas Américas  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
EUA  
<http://www.cisco.com>  
Tel: +1 408 526-4000  
+1 800 553-NETS (6387)  
Fax: +1 408 527-0883



Cisco, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are registered trademarks or trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries. All other trademarks mentioned in this document or Website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Você pode escolher o assistente padrão do seguinte modo:

1. Na janela Configuração do gerente, selecione a guia Assistente padrão.
2. Selecione um assistente no menu suspenso Assistente.
3. Clique em **Salvar**.

### Definir o alvo para desvio

Redirecione as chamadas para o alvo para desvio pressionando a tecla de função **Redirecionar** ou a tecla de função **DesvTd**.

1. Na janela Configuração do gerente, selecione a guia Desviar.
2. Selecione o assistente ou digite o número de diretório que pretende usar como alvo para desvio.
3. Clique em **Salvar**.

### Definir listas de filtros

As listas de filtros permitem selecionar quais as chamadas recebidas por si e quais as enviadas para o assistente.

1. Na janela Configuração do gerente, selecione a guia filtro inclusivo ou a guia filtro exclusivo.
  - Filtro inclusivo: as chamadas que correspondem a números na lista de filtros inclusivos vão para si; as outras chamadas vão para o assistente.
  - Filtro exclusivo: as chamadas que correspondem a números na lista de filtros exclusivos vão para o assistente; as outras chamadas vão para si.
2. Construa uma lista de filtros que contenha um ou mais números de telefone. Você pode usar os seguintes caracteres curinga:
  - **x**: substitui um único dígito no número de telefone.
  - **\***: substitui vários dígitos no início ou no final do número.
3. Clique em **Salvar**.

### Seleção do assistente

Para processar chamadas, o assistente precisa estar com sessão iniciada no console do Cisco Unified Communications Manager Assistant e estar online.

Se o seu assistente ativo terminar sessão ou ficar offline, o Cisco Unified Communications Manager Assistant tentará atribuir outro assistente a você.

Como gerente, você está sempre com sessão iniciada no recurso do Cisco Unified Communications Manager Assistant.

### Identificar o assistente ativo

O assistente ativo é a pessoa que atualmente processa as chamadas em seu nome.

Se você tiver vários assistentes, poderá identificar qual assistente está atualmente ativo. Para fazer isso, pressione a tecla **Serviços** no telefone e selecione o serviço do Assistant. A opção 3 identifica o assistente ativo.

### Alterar o assistente ativo

Selecione a opção 3 no menu Status do gerente. Altere o assistente ativo selecionando outro assistente na lista de assistentes disponíveis. Depois de terminar, saia do menu.

### Quando não existirem assistentes disponíveis

Se todos os assistentes estiverem indisponíveis, o ícone Assistente (ícone da esquerda) no menu Status do gerente do telefone é exibido riscado. O suporte ao processamento de chamadas será retomado assim que um dos seus assistentes iniciar sessão.

### Monitorar chamadas e recursos

O menu Status do gerente é exibido no visor LCD do telefone. Use a janela de status para monitorar as chamadas e usar os seguintes recursos:

### Monitorar chamadas redirecionadas

Procure estas mensagens da monitoração do assistente no painel superior da janela de status:

- "Monitoração do assistente – ativada": não existem chamadas redirecionadas atualmente ativas.
- "Chamada de" e ID do chamador: uma chamada redirecionada está tocando no telefone do assistente. Você pode pressionar a tecla de função **Intrcpt** para interceptar a chamada agora.

- Tom de alerta: além das informações da "Chamada de", um alerta de áudio soa quando a chamada redirecionada é recebida.

Para ativar alertas de áudio, pressione a tecla **Serviços** e defina o Tom de alerta como Ativado.

- ID do chamador e um temporizador: o assistente atendeu a chamada redirecionada.
- "Monitoração do assistente – desativada": o recurso de monitoração do assistente está desativado atualmente.

Ative e desative este recurso através da tecla de função **Visual**.

### Monitorar recursos

Procure estes ícones de recursos no menu Status do gerente (da esquerda para a direita):

- Assistente: um ícone que se assemelha a uma pessoa indica que existe um assistente *ativo* e pronto a processar chamadas; o mesmo ícone com uma linha por cima indica que não existem assistentes atualmente disponíveis.
- Filtro de chamadas: um círculo preenchido com rede indica que o filtro está *ativado*; um círculo vazio indica que está *desativado*. Use o serviço de telefone do menu Status do gerente para ativar e desativar esse recurso.
- Não perturbar: um ícone de sino indica que a função **NaoPtb** está *desativada* (a campanha está ativada); um ícone de sino riscado indica que está *ativada* (campanha desativada). Para silenciar e reativar o toque do telefone, pressione a tecla de função **NaoPtb** para ativar ou desativar este recurso.
- Desviar todas: uma seta desviada por uma barreira indica que **DesvTd** está *ativada*; uma seta direita indica que está *desativada*. Pressione a tecla de função **DesvTd** para ativar e desativar este recurso.

### Processar chamadas

O telefone exibe teclas de função adicionais para assistência no processamento de chamadas. Você pode acessar os seguintes recursos no telefone ao usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy.

### Interceptar uma chamada

Pressione a tecla de função **Intrcpt** para interceptar uma chamada tocando no telefone do assistente.

Procure uma mensagem "Chamada de" na janela Monitoração do assistente. Esta mensagem indica que existe uma chamada redirecionada tocando no telefone do assistente. Pode interceptar uma chamada que está tocando, mas não uma chamada ligada.

### Desviar uma chamada ativa

Pressione a tecla de função **Redirecionar** para desviar uma chamada do seu telefone para outro número. Use a janela Configuração do gerente para definir um alvo para desvio.

### Desviar todas as chamadas futuras

Pressione a tecla de função **DesvTd** para desviar todas as chamadas (não filtradas) para outro número. Use a janela Configuração do gerente para definir um alvo para desvio.

### Enviar uma chamada para o correio de voz

Pressione a tecla de função **TrnsfCV** para enviar uma chamada ativa para o correio de voz.

### Efetuar uma chamada de intercomunicador

Pressione a tecla de discagem rápida **Intercom** no telefone para efetuar uma chamada de intercomunicador para o assistente selecionado.

### Filtrar chamadas

Quando o filtro de chamadas está *ativo*, o Cisco Unified Communications Manager Assistant filtra as chamadas recebidas para o assistente com base no ID do chamador e nas definições das suas listas de filtros.

### Ativar e desativar o filtro

Selecione 1 no menu Status do gerente no telefone.

Selecione 2 no menu Status do gerente para ativar um modo de filtro. É possível alternar entre os modos de filtro Inclusivo e Exclusivo.