



Manual do usuário do Cisco Unified Communications Manager Assistant para o Cisco Unified Communications Manager 6.0

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

Referência de texto: OL-13726-01

Índice

Prefácio vii

Descrição geral vii

Organização viii

Como usar a ajuda online ix

Documentação relacionada ix

Obter documentação, suporte e diretrizes de segurança x

Introdução ao Cisco Unified Communications Manager Assistant 1

Descrição dos modos linha compartilhada e linha proxy 1

 Usar o Manager Assistant no modo linha compartilhada 1

 Usar o Manager Assistant no modo linha proxy 2

Como identificar o modo em um telefone de gerente 3

Como identificar o modo no console Assistant 4

Suporte para outros idiomas 5

Introdução ao console do Cisco Unified Communications Manager Assistant 7

Introdução ao console Assistant 8

 Como iniciar sessão no console Assistant 8

 Como terminar sessão do console Assistant 9

 Como explorar o console sem prestar assistência a gerentes 10

 Conhecer o console 10

 Usar a barra de menus 11

 Usar as teclas de controle de chamadas 11

 Usar o painel Minhas chamadas 14

 Usar o painel Meus gerentes 16

 Usar o recurso Discagem rápida 18

 Usar o diretório 19

 Usar a barra de status 20

 Ajustar o layout do console 20

Ver definições administrativas	21
Definir preferências	22
Como usar o console com o mouse e o teclado	22
Como usar o recurso Intercomunicador no console	23
Como usar atalhos de teclado	24
Como você e seu gerente usam o Cisco Unified Communications Manager Assistant	25
Como usar o console Assistant para processar chamadas	27
Como efetuar uma chamada	27
Como atender uma chamada	28
Como terminar uma chamada	28
Como colocar uma chamada em espera	29
Como recuperar uma chamada em espera	29
Como transferir uma chamada	30
Como configurar uma chamada de conferência	31
Como desviar uma chamada para outro número	32
Como usar o redirecionamento	32
Como configurar o Alvo para desvio	33
Como enviar uma chamada para um serviço de mensagens de voz	34
Assistentes: como usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone	35
Modo linha proxy e modo linha compartilhada	36
Modo linha compartilhada	36
Modo linha proxy	36
Identificar o modo	37
Iniciar sessão no Manager Assistant no telefone do assistente	37
Verificar o status dos gerentes	38
Informações exibidas na tela Status do gerente	39
Ícones de status da chamada	39
Processar chamadas e executar outras ações	40
Como atender uma chamada usando o Manager Assistant no telefone	42
Configurar as definições do gerente	42
Configurar as definições do assistente	44
Como personalizar o recurso de toque distintivo	47

Para gerentes: como usar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada 49

- Usar a mobilidade de ramal da Cisco 50
- Como desviar e transferir chamadas 50
 - Como redirecionar imediatamente uma chamada recebida para outro número 50
 - Como transferir uma chamada para o serviço de mensagens de voz 51
- Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente 51
- Como silenciar o toque no telefone 52

Para gerentes: como usar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy 55

- Introdução: para gerentes 56
 - Usar a mobilidade de ramal da Cisco 56
 - Compreender a seleção do assistente 56
 - Usar a janela de status 57
 - Usar o Menu de status do gerente no telefone 61
 - Configurar um tom de alerta para chamadas recebidas 62
- Como interceptar, redirecionar e transferir chamadas 63
 - Como interceptar uma chamada tocando no telefone do assistente 63
 - Como redirecionar imediatamente uma chamada recebida para outro número 64
 - Como redirecionar todas as chamadas para outro número 64
 - Como transferir uma chamada para o serviço de mensagens de voz 65
- Como usar a filtragem de chamadas 66
- Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente 68
- Como silenciar o toque no telefone 69

Como configurar os recursos do gerente 71

- Como acessar a configuração do gerente 71
 - Para gerentes: como acessar a configuração do gerente 72
 - Para assistentes: como acessar a configuração do gerente 72
- Como atribuir um assistente padrão a um gerente 73
- Como configurar o alvo para desvio de um gerente 73
- Como criar listas de filtros para um gerente 74

Índice remissivo 77

Prefácio

Este prefácio descreve a quem se destina esta publicação e as respectivas convenções do documento.

O prefácio inclui os seguintes tópicos:

- [Descrição geral, página vii](#)
- [Organização, página viii](#)
- [Como usar a ajuda online, página ix](#)
- [Documentação relacionada, página ix](#)
- [Obter documentação, suporte e diretrizes de segurança, página x](#)

Descrição geral

O Cisco Unified Communications Manager Assistant é um recurso que otimiza o desempenho do sistema telefônico para permitir que gerentes e seus assistentes trabalhem em conjunto de modo mais eficaz. O *manual do usuário do Cisco Unified Communications Manager Assistant* fornece instruções e exemplos para ajudar a usar ao recurso do Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Todos os usuários do Cisco Unified Communications Manager Assistant devem ler esta publicação. Os usuários incluem gerentes e assistentes.

Gerentes

Um *gerente* do Cisco Unified Communications Manager Assistant é um usuário cujas chamadas recebidas são interceptadas e redirecionadas para um assistente. O gerente é auxiliado por, pelo menos, um assistente.

Os gerentes podem utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant diretamente nos telefones IP Cisco Unified. No entanto, os gerentes poderão configurar seus recursos na janela Configuração do gerente ou poderão solicitar aos assistentes que configurem essas preferências em seu nome.

Para obter detalhes, consulte [Como configurar os recursos do gerente, página 71](#).

Assistentes

Um *assistente* do Cisco Unified Communications Manager Assistant é um usuário que processa chamadas em nome de um gerente.

Dependendo da configuração e utilização do recurso, o Cisco Unified Communications Manager Assistant intercepta, de forma manual ou automática, chamadas recebidas originalmente destinadas a um gerente e redireciona-as para outro alvo, que pode ser o assistente do gerente. Os assistentes podem atender, transferir, desviar e efetuar outras chamadas que o Cisco Unified Communications Manager Assistant tenha redirecionado para eles.

Um assistente pode prestar assistência a um máximo de 33 gerentes.

Os assistentes podem acessar a maioria dos recursos do Cisco Unified Communications Manager Assistant em seus computadores, usando um aplicativo chamado console Assistant. Os assistentes podem usar o console Assistant para:

- Efetuar, atender, transferir, colocar em espera, encerrar, desviar ou adicionar participantes de uma conferência a uma chamada.
- Monitorar a atividade de chamadas de um gerente e o status do recurso.
- Ativar ou desativar recursos do gerente.
- Configurar recursos do gerente.

Organização

A [Tabela 1](#) fornece uma descrição geral da organização deste manual.

Tabela 1 *Organização do manual do usuário do Cisco Unified Communications Manager Assistant*

Seção	Descrição
"Introdução ao Cisco Unified Communications Manager Assistant"	Descreve o Cisco Unified Communications Manager Assistant nos modos linha compartilhada e linha proxy e como identificar o modo que está sendo usado.
"Introdução ao console do Cisco Unified Communications Manager Assistant"	Fornecer aos assistentes uma descrição geral completa do console Assistant.
"Como usar o console Assistant para processar chamadas"	Fornecer aos assistentes instruções baseadas em tarefas para usar o console Assistant para processar e monitorar chamadas e recursos, em nome de um ou mais gerentes (até um máximo de cinco).
"Assistentes: como usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone"	Descreve como usar o toque distintivo, as teclas de funções e o intercomunicador no telefone IP Cisco Unified do assistente.
"Para gerentes: como usar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada"	Descreve como usar os recursos do Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada.

Tabela 1 *Organização do manual do usuário do Cisco Unified Communications Manager Assistant (continuação)*

Seção	Descrição
"Para gerentes: como usar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy"	Descreve como usar o menu Cisco Unified Communications Manager Assistant, as teclas de função e a janela de status no telefone IP Cisco Unified do gerente para processar chamadas e monitorar as atividades de chamadas de um assistente no modo linha proxy.
"Como configurar os recursos do gerente"	Descreve como gerentes e assistentes podem personalizar os recursos do gerente usando a janela Configuração do gerente.

Como usar a ajuda online

O sistema de ajuda online do Cisco Unified Communications Manager Assistant fornece ajuda orientada a tarefas, bem como ajuda sensível ao contexto, a partir da maioria das janelas na interface do usuário do Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Para acessar a ajuda online, clique na tecla ? ou clique em **Ajuda** na barra de menus, localizada na parte superior do console.

Depois de abrir a janela de ajuda, clique em **Procurar** na barra de ferramentas para procurar por palavra-chave em todo o *Manual do usuário do Cisco Unified Communications Manager Assistant*. Clique em **Ver PDF** para obter uma versão do documento para impressão.



Nota O recurso Procurar pode não funcionar em algumas versões da ajuda online.

É preciso ter o Adobe Acrobat instalado (como aplicativo independente ou como plug-in no browser) para ver uma cópia em formato PDF deste documento.

Documentação relacionada

Consulte a documentação do telefone IP Cisco Unified na seguinte URL para obter mais informações: http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/tsd_products_support_series_home.html

Obter documentação, suporte e diretrizes de segurança

Para obter informações sobre como obter documentação, suporte, fornecimento de comentários sobre documentação, diretrizes de segurança e também alias recomendados e documentos gerais da Cisco, consulte *What's New in Cisco Product Documentation* (O que há de novo na documentação de produtos da Cisco) mensalmente, que também lista toda a documentação técnica revisada da Cisco, no endereço:

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

Introdução ao Cisco Unified Communications Manager Assistant

Os telefones IP Cisco Unified são usados em uma rede que pode ter até 3500 gerentes e 3500 assistentes. Os gerentes e os assistentes em uma rede grande podem lidar com grandes volumes de chamadas telefônicas fora e dentro da rede.

Para ajudar gerentes e assistentes a processar essas chamadas telefônicas mais efetivamente, o Cisco Unified Communications Manager Assistant fornece funções de encaminhamento de chamadas e outros recursos.

Este capítulo contém as seguintes seções:

- [Descrição dos modos linha compartilhada e linha proxy, página 1](#)
- [Como identificar o modo em um telefone de gerente, página 3](#)
- [Como identificar o modo no console Assistant, página 4](#)

Descrição dos modos linha compartilhada e linha proxy

O Cisco Unified Communications Manager Assistant opera em dois modos: linha compartilhada e linha proxy. Os recursos disponíveis baseiam-se no modo selecionado pelo administrador do sistema para a configuração do Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Esta seção contém as seguintes seções:

- [Usar o Manager Assistant no modo linha compartilhada, página 1](#)
- [Usar o Manager Assistant no modo linha proxy, página 2](#)

Usar o Manager Assistant no modo linha compartilhada

Se um administrador do sistema tiver configurado o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada, o gerente e o assistente compartilharão um número de diretório, por exemplo, 8001. O assistente processa chamadas para um gerente no número do diretório compartilhado. Quando um gerente recebe uma chamada no número 8001, os telefones do gerente e do assistente tocam.

Os recursos do Cisco Unified Communications Manager Assistant não aplicáveis ao modo linha compartilhada incluem seleção do assistente padrão, monitoração do assistente, filtragem de chamadas e desvio de todas as chamadas. O assistente não poderá visualizar ou acessar esses recursos no aplicativo console Assistant. O telefone do assistente não terá a tecla de função para o recurso de desvio de todas as chamadas. O telefone do gerente não terá as teclas de função para os recursos de monitoração do assistente, interceptação de chamada ou desvio de todas as chamadas.

Se você for um assistente usando o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada, não será necessário iniciar sessão para receber chamadas. As chamadas destinadas ao gerente tocarão automaticamente no seu telefone. Você precisa iniciar sessão no console Assistant se quiser usar o aplicativo para processar chamadas ou para usar a tecla de função do telefone para transferir uma chamada para o sistema de mensagens de voz do gerente. Consulte "[Introdução ao console Assistant](#)" para obter mais informações sobre o uso do console Assistant.

Se você for um gerente usando o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada, poderá compartilhar seu número de diretório com até 10 assistentes. Todos os assistentes que compartilharem o seu número de diretório poderão atender e processar uma chamada. Consulte "[Para gerentes: como usar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada](#)".

Tópicos relacionados

- [Usar o Manager Assistant no modo linha proxy, página 2](#)
- [Como identificar o modo em um telefone de gerente, página 3](#)
- [Como identificar o modo no console Assistant, página 4](#)

Usar o Manager Assistant no modo linha proxy

Se um administrador do sistema tiver configurado o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy, o gerente e o assistente não compartilharão um número de diretório. O assistente processará as chamadas para o gerente usando um número proxy. O número proxy não é o número de diretório do gerente, mas um número alternativo selecionado pelo sistema que o assistente usa para processar as chamadas do gerente.

No modo linha proxy, um gerente e um assistente têm acesso a todos os recursos do Cisco Unified Communications Manager Assistant, incluindo seleção do assistente padrão, monitoração do assistente, filtragem de chamadas e desvio de todas as chamadas.

Se você for um assistente usando o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy, deverá iniciar sessão no console Assistant e possuir um filtro ativado para receber chamadas para o gerente em seu telefone. Você pode usar o aplicativo console Assistant para todos os recursos de processamento de chamadas, como atendimento ou transferência. Consulte "[Introdução ao console Assistant](#)" para obter mais informações sobre o uso do console Assistant.

Se você for um gerente usando o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy, poderá configurar filtros para classificar e filtrar seletivamente chamadas recebidas para seu assistente. Consulte ["Para gerentes: como usar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy"](#) para obter informações sobre o uso de todos os recursos do Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Tópicos relacionados

- [Usar o Manager Assistant no modo linha proxy, página 2](#)
- [Como identificar o modo em um telefone de gerente, página 3](#)
- [Como identificar o modo no console Assistant, página 4](#)

Como identificar o modo em um telefone de gerente

Para identificar o modo do Cisco Unified Communications Manager Assistant em um telefone de gerente, redefina o visor LCD do telefone, levantando e pousando novamente o receptor.

Se você vir apenas um ícone na janela de status do visor LCD (um ícone com um sino ou um sino riscado), estará usando o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada (consulte a [Figura 1](#) ou a [Figura 2](#)). Consulte ["Para gerentes: como usar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada"](#).

Figura 1 Visor LCD da janela de status em um telefone IP Cisco Unified (7940G ou 7960G) no modo linha compartilhada



Figura 2 Visor LCD da janela de status em um telefone IP Cisco Unified (7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE) no modo linha compartilhada



Se você vir vários ícones na janela de status do visor LCD, estará usando o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy (consulte a [Figura 3](#) ou a [Figura 4](#)). Consulte ["Para gerentes: como usar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy"](#).

Figura 3 Visor LCD da janela de status em um telefone IP Cisco Unified (7940G ou 7960G) no modo linha proxy



Figura 4 Visor LCD da janela de status em um telefone IP Cisco Unified (7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE) no modo linha proxy



Tópicos relacionados

- Usar o Manager Assistant no modo linha compartilhada, página 1
- Usar o Manager Assistant no modo linha proxy, página 2
- Como identificar o modo no console Assistant, página 4

Como identificar o modo no console Assistant

Para identificar o modo do Cisco Unified Communications Manager Assistant no console Assistant:

Passo 1 Inicie sessão no aplicativo console Assistant. Consulte [Como iniciar sessão no console Assistant](#), página 8.

Passo 2 Encontre o número do ramal junto ao nome do gerente no painel Minhas chamadas. Consulte [Usar o painel Minhas chamadas](#), página 14.

Passo 3 Para o mesmo gerente, encontre o número do ramal junto ao ícone do telefone na coluna Detalhes da chamada do painel Meus gerentes. Consulte [Usar o painel Meus gerentes](#), página 16.



Nota

Se não conseguir visualizar um número junto ao ícone do telefone, clique e arraste a borda do título da coluna Detalhes da chamada para aumentar a sua largura.

Se os números de ramal forem os mesmos, você estará usando o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada. O assistente e o gerente têm o mesmo número de diretório e compartilham uma linha.

Se os números de ramal forem diferentes, você estará usando o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy. O assistente recebe um número de diretório alternativo para processar chamadas em nome do gerente. O número alternativo é um número proxy que representa o número de diretório real do gerente.

**Nota**

No modo linha compartilhada, você verá quatro títulos no painel da janela Meus gerentes: Gerente, Intercom, NaoPtb e Detalhes da chamada. No modo linha proxy, você verá os títulos adicionais: Desviar todas, Monit. assist., Filtrar chamadas e Modo de filtro.

Tópicos relacionados

- [Usar o Manager Assistant no modo linha compartilhada, página 1](#)
- [Usar o Manager Assistant no modo linha proxy, página 2](#)
- [Como identificar o modo em um telefone de gerente, página 3](#)

Suporte para outros idiomas

O Cisco Unified Communications Manager Assistant oferece suporte a vários idiomas diferentes, incluindo árabe e hebraico.

**Nota**

Se árabe ou hebraico forem usados, a aparência das telas do Cisco Unified Communications Manager Assistant será alterada para refletir a direção da direita para a esquerda desses idiomas.

Para obter mais informações sobre o uso de idiomas diferentes com o seu telefone, contate o administrador do sistema.

Introdução ao console do Cisco Unified Communications Manager Assistant

O aplicativo do console Assistant ajuda os assistentes a processar chamadas para gerentes mais efetivamente. O Cisco Unified Communications Manager Assistant opera em dois modos: linha compartilhada e linha proxy. O acesso aos recursos descritos abaixo depende do modo selecionado pelo administrador do sistema para a sua configuração do Cisco Unified Communications Manager Assistant. Sendo um assistente que utiliza o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada, deverá ser-lhe atribuído o mesmo número de diretório do gerente. O número compartilhado é utilizado para processar chamadas em nome do seu gerente. Sendo um assistente que utiliza o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy, o gerente terá um número de diretório e o assistente um número de diretório alternativo que utilizará como um proxy. O número proxy é utilizado para processar chamadas em nome do seu gerente. Antes de começar, você deverá identificar o modo selecionado pelo administrador do sistema. Consulte [Como identificar o modo no console Assistant, página 4](#) para obter mais informações.

Como assistente, você pode acessar os recursos do Cisco Unified Communications Manager Assistant no computador, utilizando o aplicativo do console Assistant.

É possível utilizar o console Assistant para:

- Fazer, atender, desviar, transferir, terminar uma chamada ou colocar uma chamada em espera.
- Adicionar participantes a uma chamada de conferência.
- Fazer uma discagem rápida.
- Fazer buscas de diretório.
- Abrir uma linha do intercomunicador com o gerente.



Nota

Se o recurso de intercomunicador não estiver disponível no telefone, contate o administrador do sistema.

- Monitorar a atividade de chamadas do gerente.
- Alterar recursos e definições do gerente.
- Personalizar as ferramentas de processamento de chamadas.
- Inserir números em um teclado virtual em resposta a sistemas de voz interativos.

Tópicos relacionados

- [Descrição dos modos linha compartilhada e linha proxy, página 1](#)
- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador no console, página 23](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como você e seu gerente usam o Cisco Unified Communications Manager Assistant, página 25](#)



Nota O Cisco Unified Communications Manager Assistant permite processar as próprias chamadas, bem como as chamadas de um máximo de 33 gerentes.

Introdução ao console Assistant

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Como iniciar sessão no console Assistant, página 8](#)
- [Como terminar sessão do console Assistant, página 9](#)
- [Como explorar o console sem prestar assistência a gerentes, página 10](#)
- [Conhecer o console, página 10](#)
- [Como usar o console com o mouse e o teclado, página 22](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador no console, página 23](#)

Como iniciar sessão no console Assistant

Inicie sessão no console Assistant para processar chamadas em nome de um ou mais gerentes. Ao iniciar sessão, o assistente fica online e pronto para processar chamadas.

Para iniciar sessão, insira seu ID de usuário e senha na caixa de diálogo de início de sessão do Cisco Unified Communications Manager Assistant. O nome de usuário e a senha são fornecidos pelo administrador do sistema.



Nota O Cisco Unified Communications Manager Assistant pode memorizar as informações de início de sessão.

O console Assistant é aberto no ambiente de trabalho.

O assistente está agora com a sessão iniciada e, até terminar a sessão, está disponível para fornecer apoio de processamento de chamadas aos gerentes (ou até que haja uma alteração em seu status de controle de chamadas ou que deixe de estar online). Para obter mais detalhes sobre informações de status, consulte [Usar a barra de status, página 20](#).

Dicas

- O painel Meus gerentes do console mostra os gerentes que contam com a sua assistência. Duas setas verdes ao lado do nome de um gerente indicam que o gerente está com a sessão iniciada e que, por isso, conta com a sua assistência. Um gerente com o nome em cinza não espera receber a assistência.
- Se você clicar no botão **Definições** na caixa de diálogo de início de sessão do Cisco Unified Communications Manager Assistant, será possível monitorar definições administrativas básicas e avançadas. O administrador do sistema poderá solicitar que você monitore essas definições para ajudar a resolver algum problema. Não altere essas definições, a não ser que receba instruções para tal da parte do administrador do sistema.

Tópicos relacionados

- [Como terminar sessão do console Assistant, página 9](#)
- [Como explorar o console sem prestar assistência a gerentes, página 10](#)
- [Conhecer o console, página 10](#)
- [Usar o painel Meus gerentes, página 16](#)
- [Como usar o console com o mouse e o teclado, página 22](#)

Como terminar sessão do console Assistant

Para terminar a sessão do console Assistant, clique em **Arquivo > Sair** na barra de menus da parte superior do console. Se você marcar a opção **Lembrar ID de usuário e senha**, você iniciará automaticamente a sessão na próxima vez que o console Assistant for iniciado no computador.



Nota

Se você estiver usando um computador compartilhado, poderá terminar a sessão do console Assistant clicando em **Arquivo > Encerrar sessão** na barra de menus. O console Assistant exibirá a caixa de diálogo de início de sessão em vez de iniciá-la automaticamente com o seu ID de usuário e senha.

Tópicos relacionados

- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador no console, página 23](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)

Como explorar o console sem prestar assistência a gerentes

Se estiver usando o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy, poderá familiarizar-se com o console Assistant sem ficar disponível para os gerentes. Não será possível ficar offline para explorar o console no modo linha compartilhada.

Para acessar o console sem prestar assistência a gerentes, inicie sessão da forma habitual e, em seguida, clique na tecla de controle de chamadas **Offline**. A tecla Offline é a primeira tecla na linha de ícones situada na parte superior ou lateral da tela. Você pode também efetuar essa tarefa escolhendo **Arquivo > Offline** na barra de menus.

Quando você fica offline desta forma, o Cisco Unified Communications Manager Assistant passa os gerentes a quem estava prestando assistência para outro assistente. Durante o tempo em que estiver offline, você não poderá receber chamadas telefônicas para os gerentes e o painel Meus gerentes do console permanecerá inativo.

Quando você ficar online, poderá dar assistência aos gerentes novamente. O Cisco Unified Communications Manager Assistant pode passar os gerentes que você estava ajudando anteriormente (antes de ficar offline) de volta para você. Isso dependerá da disponibilidade de outros assistentes e do fato de você ter ou não sido designado como assistente padrão para um gerente. Para obter informações sobre como atribuir um assistente padrão, consulte [Como atribuir um assistente padrão a um gerente, página 73](#).

Para retomar o status online, clique na tecla de controle de chamadas **Online**. Essa tecla é a mesma da opção Offline. Ou então você pode escolher **Arquivo > Online** na barra de menus.



Dica O status online fica visível na barra de status no canto inferior direito do console.

Tópicos relacionados

- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador no console, página 23](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)

Conhecer o console

As seções a seguir identificam áreas do console Assistant e especificam como elas podem ser usadas para controlar recursos e processar chamadas:

- [Usar a barra de menus, página 11](#)
- [Usar as teclas de controle de chamadas, página 11](#)
- [Usar o painel Minhas chamadas, página 14](#)
- [Usar o painel Meus gerentes, página 16](#)
- [Usar o recurso Discagem rápida, página 18](#)

- Usar o diretório, página 19
- Usar a barra de status, página 20
- Ajustar o layout do console, página 20
- Ver definições administrativas, página 21

Usar a barra de menus

A barra de menus localiza-se na parte superior do console Assistant. Os comandos de menu são sensíveis ao contexto.

Você pode usar a barra de menus da seguinte forma:

- Arquivo: online/offline, iniciar/terminar sessão e sair do console.
- Editar: criar e editar discagens rápidas, personalizar atalhos de teclado, alterar o alvo para desvio, definir preferências e acessar definições do gerente.
- Ver: especificar o tamanho do texto e esquemas de cores e atualizar o esquema padrão.
- Chamada: discar, atender, desligar, colocar em espera, transferir, desviar ou adicionar participantes a uma chamada de conferência.
- Gerente: efetuar uma chamada de intercomunicador para um gerente, acessar a janela Configuração do gerente e ativar/desativar recursos para um gerente.



Nota

Se o recurso de intercomunicador não estiver disponível no telefone, contate o administrador do sistema.

- Ajuda: acessar a ajuda online.

Tópicos relacionados

- Conhecer o console, página 10
- Como usar o recurso Intercomunicador no console, página 23
- Como usar atalhos de teclado, página 24
- Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27

Usar as teclas de controle de chamadas

É possível efetuar tarefas no console Assistant clicando em teclas de controle de chamadas (a linha de ícones situada na parte superior ou lateral do console). Coloque o mouse sobre uma tecla de controle de chamadas para ver uma descrição da respectiva função.

Consulte a [Tabela 2](#) para obter uma lista das teclas de controle de chamadas.

Tabela 2 Teclas de controle de chamadas

Tecla de controle de chamadas	Função
<p data-bbox="323 293 404 318">Online</p> 	<p data-bbox="626 293 1213 443">Funciona em conjunto com a tecla Offline para alternar o status da conexão no aplicativo console Assistant. A tecla Online permite retomar a sua conexão online no console Assistant, para que você possa processar chamadas em nome do seu gerente.</p>
<p data-bbox="323 695 404 719">Offline</p> 	<p data-bbox="626 695 1213 844">Funciona em conjunto com a tecla Online para alternar o status da conexão. A função Offline permite explorar o console, mas você não ficará disponível para processar as chamadas do seu gerente.</p>
<p data-bbox="323 891 404 915">Discar</p> 	<p data-bbox="626 891 1213 1040">Abre um teclado de discagem para efetuar chamadas.</p>
<p data-bbox="323 1088 404 1112">Atender</p> 	<p data-bbox="626 1088 1213 1112">Conecta-o a uma chamada recebida.</p>
<p data-bbox="323 1284 404 1308">Desligar</p> 	<p data-bbox="626 1284 1213 1308">Termina uma chamada ativa.</p>
<p data-bbox="323 1487 404 1511">Espera</p> 	<p data-bbox="626 1487 1213 1463">Funciona com a tecla Continuar para alternar o status da chamada em espera. A tecla Espera coloca uma chamada em espera.</p>

Tabela 2 Teclas de controle de chamadas (continuação)

Tecla de controle de chamadas	Função
Continuar 	Funciona com a tecla Espera para alternar o status da chamada em espera. A tecla Continuar recupera uma chamada em espera.
Transferir 	Transfere uma chamada diretamente para o número alvo digitado na janela pop-up.
Transferência de consulta 	Funciona como a tecla Transferir, mas permite falar com a pessoa para quem você pretende transferir a chamada.
Transferência direta 	Transfere uma chamada existente para uma outra chamada.
Conferência 	Permite adicionar participantes a uma chamada de conferência.
Unir 	Múltiplas chamadas em conferência. É possível unir, no máximo, 15 chamadas simultâneas.

Tabela 2 Teclas de controle de chamadas (continuação)

Tecla de controle de chamadas	Função
Redirecionar 	Desvia imediatamente uma chamada tocando, conectada ou em espera para o gerente a quem a chamada se destinava originalmente ou para outro número alvo. Para especificar o alvo para desvio, escolha Editar > Redirecionar na barra de menus.
Transferir para correio de voz 	Redireciona uma chamada tocando ou conectada para o sistema de mensagens de voz do gerente.

As teclas de controle de chamadas são sensíveis ao contexto; a disponibilidade das teclas depende do status da chamada selecionada.

Certifique-se de que a chamada que você pretende processar com uma tecla de controle de chamadas esteja selecionada (realçada) antes de clicar na tecla.



Dica É possível clicar com o botão direito do mouse em um espaço vazio do painel de controle de chamadas (e não nas teclas) para alterar a sua posição no console.

Tópicos relacionados

- [Conhecer o console, página 10](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador no console, página 23](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)

Usar o painel Minhas chamadas

O console Assistant exibe as chamadas destinadas a você e aos seus gerentes no painel Minhas chamadas. Essas são as chamadas que você pode processar usando as ferramentas do console Assistant. O Cisco Unified Communications Manager Assistant oferece suporte até 33 linhas. Cada chamada é exibida abaixo da linha telefônica associada.

Cada linha telefônica é exibida abaixo de um dos seguintes títulos:

- **Minhas linhas:** exibe qualquer chamada atualmente ativa efetuada ou recebida através da linha telefônica do assistente.
- **Linhas do gerente:** exibe as chamadas ativas que você está processando ou que pode processar em nome do seu gerente.
- **Intercomunicador:** exibe o status das linhas do intercomunicador, se aplicável.



Nota

Se o recurso de intercomunicador não estiver disponível no telefone, contate o administrador do sistema.

Dependendo do número de gerentes atribuídos a você, você poderá ver entre uma e 33 linhas na seção Linhas do gerente no painel Minhas chamadas.

Cada linha de gerente contém:

- O número da linha compartilhada do gerente ou o número do ramal do telefone proxy do gerente. O número proxy não é o número de diretório do gerente, mas um número que você pode usar para processar as chamadas do gerente.
- O nome do gerente.
- Informações sobre chamadas ativas - as chamadas ativas são representadas por:
 - um ícone animado que indica o status da chamada (tocando, conectada ou em espera);
 - o ID do chamador;
 - um temporizador indicando a duração da chamada.

Dicas

- É necessário digitar um ramal real (e não um ramal proxy) para transferir uma chamada para um gerente. É possível ver o ramal de telefone real do gerente no painel Meus gerentes no console Assistant.
- Você não pode aplicar as opções Transferir para mensagem de voz ou Redirecionar às chamadas efetuadas ou recebidas através da sua própria linha telefônica. Esses recursos aplicam-se apenas às chamadas recebidas em uma linha de gerente.
- Sempre que você estiver usando o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada, poderá identificar se o gerente ou qualquer outro assistente atendeu uma chamada quando vir uma dupla seta vermelha junto da linha do gerente.

Tópicos relacionados

- [Conhecer o console, página 10](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador no console, página 23](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)

Usar o painel Meus gerentes

Você pode usar o painel Meus gerentes do console Assistant para monitorar a atividade de chamadas e o status dos recursos para cada um dos seus gerentes. Você também pode ativar e desativar recursos do gerente nesse painel.



Nota Os recursos Tom de alerta, Não perturbar, Desviar todas, Monitoração do assistente, Filtrar chamadas e Modo de filtro estão disponíveis apenas no modo linha proxy.

A [Tabela 3](#) descreve as informações exibidas sob cada título de coluna no painel Meus gerentes.

Tabela 3 *Informações exibidas no painel Meus gerentes do console Assistant*

Título da coluna Meus gerentes	O que significa
Gerente	Exibe o nome do gerente. Se toda a linha de informações sobre um gerente estiver acinzentada, isso significa que o gerente não conta com a sua assistência para o processamento das respectivas chamadas. Adicionalmente, você pode ver os dois seguintes ícones diferentes junto ao ícone do gerente: <ul style="list-style-type: none">• Se você visualizar duas setas verdes junto ao ícone do gerente, significa que o gerente conta com a sua assistência para o processamento das respectivas chamadas.• Se você visualizar um ícone de envelope junto ao ícone do gerente, o gerente tem uma mensagem de voz.
Intercom	Clique nessa coluna para efetuar uma chamada de intercomunicador para um gerente. Nota Se o recurso de intercomunicador não estiver disponível no telefone, contate o administrador do sistema.
NaoPtb	Se essa caixa estiver marcada, significa que o recurso Não perturbar (NaoPtb) está ativado. Para ativar e desativar o recurso Não perturbar, clique na célula NaoPtb. O recurso NaoPtb desativa o toque no telefone do gerente; ele não redireciona as chamadas. Nota Se o recurso NaoPtb não estiver disponível no telefone, contate o administrador do sistema.
DesvTd	(Apenas modo linha proxy) Se essa caixa estiver marcada, significa que o recurso Desviar todas (DesvTd) está ativado. Para ativar e desativar o recurso Desviar todas, clique na célula DesvTd. O recurso Desviar todas redireciona automaticamente todas as chamadas recebidas para o alvo para desvio do gerente.

Tabela 3 Informações exibidas no painel *Meus gerentes* do console Assistant (continuação)

Título da coluna <i>Meus gerentes</i>	O que significa
Monitoração do assistente	(Apenas modo linha proxy) Uma marca de verificação indica que o gerente ativou a monitoração do assistente. Esse recurso permite a um gerente ver o ID do chamador e a duração das chamadas que o assistente está processando em seu nome.
Tom de alerta	(Apenas modo linha proxy) Uma marca de verificação indica que as chamadas para o gerente geram um alerta de áudio no telefone do gerente.
Filtro ativado	(Apenas modo linha proxy) Se essa caixa estiver marcada, significa que existe um filtro de chamadas ativo. Para ativar e desativar o filtro, clique na célula do filtro. Os filtros podem encaminhar chamadas para o assistente ou para o gerente correspondente, com base no ID do chamador e no modo de filtro.
Modo de filtro	<p>(Apenas modo linha proxy) Existem dois modos de filtro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusivo: as chamadas que correspondem aos números no filtro inclusivo são enviadas para o <i>gerente</i>; as restantes são redirecionadas para o assistente. • Exclusivo: as chamadas que correspondem aos números no filtro exclusivo são redirecionadas para o <i>assistente</i>; as restantes são enviadas para o gerente. <p>Para configurar filtros para um gerente, use a janela Configuração do gerente. Clique com o botão direito do mouse em qualquer parte da linha de um gerente no painel <i>Meus gerentes</i> e escolha Configurar para abrir essa janela.</p> <p>Nota Nas definições iniciais padrão do filtro, o filtro inclusivo está ativado e todas as chamadas do gerente são direcionadas para o assistente.</p>
Detalhes da chamada	<p>Os detalhes da chamada consistem no número da linha do gerente, na duração da chamada e no ID do chamador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linha: o número de ramal real da principal linha telefônica do gerente; um ícone de telefone indica o status da linha. • Duração da chamada: a duração real de uma chamada ativa efetuada ou recebida pelo gerente. O temporizador começa assim que a chamada é efetuada ou recebida. O temporizador pára quando a chamada é desligada ou transferida. • ID do chamador: o nome (se disponível) e o número da pessoa para quem o gerente ligou ou de quem recebeu uma chamada. O console Assistant exibirá informações sobre chamadas encaminhadas quando as informações estiverem disponíveis.



Dica Você pode monitorar, mas não pode processar, as chamadas que aparecem no painel Meus gerentes do console. Essas são chamadas que já foram redirecionadas para o gerente ou chamadas que foram diretamente efetuadas ou recebidas por ele.

Tópicos relacionados

- [Conhecer o console, página 10](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador no console, página 23](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)
- [Como configurar os recursos do gerente, página 71](#)

Usar o recurso Discagem rápida

O recurso Discagem rápida permite configurar uma lista telefônica pessoal no console Assistant. Você pode efetuar chamadas e realizar outras tarefas de processamento de chamadas usando números de discagem rápida.

Para abrir o menu de discagens rápidas e ver uma lista de comandos disponíveis, clique com o botão direito do mouse no painel Discagens rápidas ou escolha **Editar > Discagens rápidas** na barra de menus. Se alguns dos comandos de discagem rápida estiverem acinzentados, experimente selecionar uma listagem de discagem rápida antes de abrir o menu.

Use o menu de discagens rápidas para criar e modificar grupos de discagem rápida, efetuar uma chamada, especificar um alvo para transferência e adicionar participantes a uma chamada de conferência.

Para acessar rapidamente números de discagem rápida, organize as entradas em grupos de discagem rápida. Por exemplo, crie um grupo pessoal para você e um grupo para cada um dos gerentes.

Quando você adiciona novas listagens de discagem rápida, as listagens aparecem na ordem em que foram criadas. Para ordenar todos os itens em uma lista de discagem rápida, clique em um título da coluna (Nome, Número de telefone ou Notas). As listas são organizadas por ordem alfabética ou numérica, conforme o título escolhido. Clique no título novamente para alternar entre ordem crescente e decrescente.

Você pode efetuar chamadas usando as listagens de discagem rápida de um dos seguintes modos:

- Arraste a entrada da discagem rápida para a sua linha ou para a linha do gerente.
- Faça uma chamada em sua linha, destacando-a, e clique duas vezes na entrada da discagem rápida. Faça uma chamada na linha do seu gerente, destacando-a, e clique duas vezes na entrada da discagem rápida.
- Arraste a entrada da discagem rápida para a tecla de discagem no painel de controle da chamada e clique em **OK**.

Em seguida, são apresentadas algumas formas de utilizar as listagens de discagem rápida sem abrir o menu de discagem rápida:

- Para efetuar uma transferência sem consulta para uma pessoa da lista de discagens rápidas, arraste e solte uma chamada ativa para a lista de discagens rápidas da pessoa.
- Para adicionar uma nova lista de discagem rápida, arraste e solte uma lista do painel Diretório no painel Discagem rápida.



Dica

O grupo de discagem rápida de exemplo e a lista de discagem rápida de exemplo estão inativos; eles estão incluídos apenas para demonstrar como as informações de discagem rápida aparecem no console. Você pode excluir os exemplos, se quiser.

Tópicos relacionados

- [Conhecer o console, página 10](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador no console, página 23](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)

Usar o diretório

Use o diretório para procurar um colega e efetuar e processar chamadas usando os resultados da procura.

Para procurar um colega, digite qualquer parte do nome e/ou sobrenome da pessoa nos campos de procura e clique em **Procurar**.

O diretório exibe uma lista de todos os usuários que correspondem à seqüência de procura.

Os resultados da procura são ordenados por nome, sobrenome, número de telefone e departamento.

Para limpar os resultados e os campos da procura, clique na tecla **Limpar**.

Em seguida, são apresentadas algumas formas de utilizar os resultados da procura:

- Clique duas vezes no nome ou no número de uma pessoa para efetuar uma chamada.
- Clique com o botão direito do mouse no nome de uma pessoa para exibir um menu pop-up com comandos relevantes.
- Para efetuar uma transferência sem consulta para uma pessoa no diretório, arraste e solte uma chamada ativa no nome ou número apropriado.
- Para adicionar uma nova lista de discagem rápida, arraste uma lista do painel Diretório e solte no painel Discagens rápidas.

Tópicos relacionados

- [Conhecer o console, página 10](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador no console, página 23](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)

Usar a barra de status

A barra de status está localizada na parte inferior da tela do console Assistant e exibe as seguintes informações do sistema:

- Conectado/Não conectado: indica o status da conexão com o servidor Cisco Unified Communications Manager Assistant.
- Online/Offline: indica o status da disponibilidade do assistente para os gerentes.
- Controle de chamadas ativado/Controle de chamadas desativado: indica a disponibilidade dos recursos de processamento de chamadas.
- Filtrando: indica a disponibilidade dos recursos de filtragem de chamadas.

A barra de status também exibe um ícone Colocar no topo para indicar se o console está definido para aparecer automaticamente no ambiente de trabalho quando uma chamada for recebida. Clique no ícone Colocar no topo para ativar e desativar esse recurso. Por padrão, o recurso está desativado. O ícone fica mais escuro (pressionado) quando o recurso está ativado.

Você também pode ativar e desativar o recurso Colocar no topo no menu **Editar > Preferências**.

Tópicos relacionados

- [Conhecer o console, página 10](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador no console, página 23](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)

Ajustar o layout do console

É possível personalizar o tamanho e a posição dos painéis no console Assistant. Use o menu Ver para alterar o esquema de cores e a fonte, bem como para atualizar as definições iniciais.



Dica É possível configurar o console para que apareça automaticamente no ambiente de trabalho quando uma chamada for recebida. Para ativar o recurso Colocar no topo, escolha **Editar > Preferências** no menu principal e, em seguida, clique na caixa de verificação "Ativar o console em uma nova chamada". O ícone Colocar no topo está localizado na barra de status na parte inferior da tela do console. O ícone fica mais escuro (pressionado) quando o recurso está ativado.

Tópicos relacionados

- [Conhecer o console, página 10](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador no console, página 23](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)

Ver definições administrativas

É possível ver as definições administrativas na caixa de diálogo de início de sessão ou escolhendo **Editar > Definições** na barra de menus.



Nota Não é necessário alterar as definições administrativas, a não ser que você receba instruções para tal da parte do administrador do sistema.

Existem dois tipos de definições:

- Definições básicas
 - Nome do host ou endereço IP do servidor Cisco Unified Communications Manager Assistant
 - Porta do servidor Cisco Unified Communications Manager Assistant
- Definições avançadas
 - Rastreamento ativado/desativado

A guia Definições avançadas exibe o local em que os arquivos de rastreamento estão guardados.

Tópicos relacionados

- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)
- [Como configurar os recursos do gerente, página 71](#)

Definir preferências

É possível ativar as duas seguintes definições no menu Preferências:

- Configurar o console de modo a surgir automaticamente no seu ambiente de trabalho sempre que receber uma chamada: para ativar o recurso Colocar no topo para o console, selecione **Editar > Preferências** no menu principal e clique na caixa de verificação "Ativar o console em uma nova chamada". O ícone Colocar no topo está localizado na barra de status na parte inferior da tela do console. O ícone aparece com um sombreado mais escuro quando o recurso está ativado.
- Configurar o computador de modo a iniciar automaticamente o aplicativo console do Assistant quando iniciar o computador: para ativar o recurso de inicialização automática, selecione **Editar > Preferências** no menu principal e clique na caixa de verificação "Iniciar o console automaticamente ao iniciar o computador". O console Assistant irá iniciar automaticamente da próxima vez que iniciar o computador.

Para desativar cada um desses recursos, desmarque sua caixa de verificação.

Como usar o console com o mouse e o teclado

O console Assistant oferece várias combinações entre mouse e teclado para efetuar uma determinada tarefa.

Você pode:

- Clicar, clicar com o botão direito do mouse e clicar duas vezes nos itens do console.
- Arrastar e soltar itens do console.
- Usar atalhos do teclado.

Por exemplo, você pode escolher entre as seguintes opções para atender uma chamada:

- Clicar na tecla de controle de chamada **Atender**.
- Clicar duas vezes na chamada no painel Minhas chamadas.
- Clicar com o botão direito do mouse na chamada do painel Minhas chamadas e escolher **Atender** no menu pop-up.
- Usar um atalho de teclado.

É possível realizar algumas tarefas arrastando e soltando itens do console. Para adicionar uma listagem de discagem rápida, por exemplo, você pode arrastar e soltar uma chamada selecionada do painel Minhas chamadas para o painel Discagens rápidas.



Dica Você pode encontrar todas as opções para realizar tarefas específicas, como transferir uma chamada, em "[Como usar o console Assistant para processar chamadas](#)".

Tópicos relacionados

- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador no console, página 23](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)

Como usar o recurso Intercomunicador no console

O recurso Intercomunicador é um recurso opcional configurado pelo administrador do sistema. Ela permite falar com o gerente através de uma linha de intercomunicador.



Nota

Se o recurso de intercomunicador não estiver disponível no telefone, contate o administrador do sistema.

Telefones IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G e 7971G-GE

Para efetuar uma chamada de intercomunicador, clique duas vezes no nome do gerente no painel Minhas chamadas. Você também pode clicar no ícone de intercomunicador correspondente no painel Meus gerentes.

Se você iniciar uma chamada de intercomunicador sem especificar um gerente, o gerente do início da lista de gerentes será selecionado como o alvo de sua chamada.



Nota

O gerente conectado por meio de uma chamada de intercomunicador torna-se o alvo da tecla de discagem rápida.

Se o gerente não estiver em outra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, o alto-falante do assistente e o do gerente serão ativados simultaneamente. Em seguida, o gerente e o assistente podem falar, usando o alto-falante, o fone de ouvido ou o monofone.

Se o gerente estiver em outra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, esta irá tocar no telefone do gerente e precisará ser atendida manualmente. Isso também acontecerá quando um gerente efetuar uma chamada de intercomunicador para um assistente que esteja ocupado em outra chamada.

Para terminar a chamada de intercomunicador, clique no ícone de intercomunicador novamente.

Telefones IP Cisco Unified 7940G e 7960G

Para efetuar uma chamada de intercomunicador, clique duas vezes no nome do gerente no painel Minhas chamadas. Você também pode clicar no ícone de intercomunicador correspondente no painel Meus gerentes.

Se o gerente não estiver em outra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, o alto-falante do assistente e o do gerente serão ativados simultaneamente. Em seguida, o gerente e o assistente podem falar, usando o alto-falante, o fone de ouvido ou o monofone.

Se o gerente estiver em outra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, esta irá tocar no telefone do gerente e precisará ser atendida manualmente. Isso também acontecerá quando um gerente efetuar uma chamada de intercomunicador para um assistente que esteja ocupado em outra chamada.

Para terminar a chamada de intercomunicador, clique no ícone de intercomunicador novamente.

Tópicos relacionados

- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Conhecer o console, página 10](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Assistentes: como usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone, página 35](#)

Como usar atalhos de teclado

Você pode usar atalhos de teclado em vez do mouse com a maioria das ferramentas e recursos do console Assistant. Os atalhos de teclado podem ajudá-lo a processar as chamadas de um modo mais eficaz.

Você pode usar atalhos padrão iniciais ou personalizar atalhos para se adaptarem às suas necessidades. O Cisco Unified Communications Manager Assistant memoriza um atalho personalizado na próxima vez que a sessão for iniciada.

Ver atalhos

Clique em um item na barra de menus para exibir comandos e atalhos. A maioria dos comandos de menu tem um atalho de teclado associado.

Além disso, você pode ver os atalhos na janela pop-up Editar tecla de atalho. Escolha **Editar > Atalhos de teclado** para abrir a janela e, em seguida, selecione um comando de menu na lista para ver o atalho associado.

Por exemplo, se você selecionar Chamada > Atender na janela Editar tecla de atalho, você poderá ver que o atalho padrão inicial utiliza uma combinação das teclas "Ctrl" e "A" (Ctrl-A).

Personalizar atalhos de teclado

Para personalizar um atalho de teclado, escolha **Editar > Atalhos de teclado** na barra de menus. Selecione um comando de menu na lista e clique em **Ctrl**, **Shift** ou **Alt** para atribuir a primeira parte do atalho. Em seguida, digite uma letra ou número no campo **Tecla** para atribuir a última parte do atalho. Clique em **Salvar** para atribuir o novo atalho de teclado ao comando selecionado.

Usar atalhos

Para invocar um atalho, mantenha pressionada a primeira tecla da combinação do atalho e pressione a segunda tecla. Por exemplo, se você pretende usar o atalho **Ctrl-L** para colocar uma chamada em espera, mantenha a tecla **Ctrl** pressionada e pressione **L**.



Nota Para que os atalhos de teclado funcionem, a página do console Assistant tem que ser a janela ativa no ambiente de trabalho.

Tópicos relacionados

- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Conhecer o console, página 10](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador no console, página 23](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)

Como você e seu gerente usam o Cisco Unified Communications Manager Assistant

Os recursos do Cisco Unified Communications Manager Assistant serão usados a partir do seu telefone e do console Assistant para processar chamadas para o gerente. Por exemplo, quando você atender uma chamada para o gerente, poderá querer consultá-lo através de um duplo clique na linha de intercomunicador no console Assistant. Se o gerente optar por atender a chamada, você pode desviá-la selecionando a tecla **Redirecionar chamada** no console Assistant ou escolhendo a tecla de função **Redirecionar** no telefone. Se o gerente desejar que o chamador deixe uma mensagem de voz, você pode encaminhar a chamada para o sistema de mensagens de voz do gerente selecionando a tecla **Transferir para correio de voz** ou escolhendo a tecla de função **TrnsfCV**.

O gerente usa os recursos do Cisco Unified Communications Manager Assistant principalmente a partir do telefone IP Cisco Unified. Por exemplo, o seu gerente pode estar aguardando uma chamada de um corretor de imóveis. O gerente deverá ativar a monitoração do assistente para controlar as chamadas recebidas. Quando o número do corretor de imóveis aparecer, o gerente poderá interceptar a chamada usando a tecla de função **Intrcpt**. Outro exemplo de como o gerente pode usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant é pressionar a tecla de função **Redirecionar** no telefone para desviar uma chamada que está tocando para o assistente. O gerente pode confirmar se a chamada desviada foi atendida e monitorar a duração da chamada consultando a janela de status do Cisco Unified Communications Manager Assistant na tela LCD do telefone.

**Dica**

Tanto o assistente como o gerente podem personalizar recursos na janela Configuração do gerente. Para abrir essa janela, escolha **Gerente > Configuração** na barra de menus ou clique com o botão direito do mouse em qualquer parte da linha de um gerente no painel Meus gerentes e escolha **Configuração**.

Tópicos relacionados

- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Conhecer o console, página 10](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador no console, página 23](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Para gerentes: como usar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada, página 49](#)
- [Para gerentes: como usar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy, página 55](#)
- [Como configurar os recursos do gerente, página 71](#)

Como usar o console Assistant para processar chamadas

Você pode usar o mouse e o teclado para efetuar, atender, transferir, terminar e efetuar todo o tipo de processamento de chamadas no console Assistant.



Nota Certifique-se de que a chamada que pretende processar esteja selecionada (realçada) no console. Os botões de controle de chamada e os itens de menu aparecerão acinzentados (inativos) se não forem relevantes para a chamada selecionada.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos relacionados com o processamento de chamadas:

- [Como efetuar uma chamada, página 27](#)
- [Como atender uma chamada, página 28](#)
- [Como terminar uma chamada, página 28](#)
- [Como colocar uma chamada em espera, página 29](#)
- [Como transferir uma chamada, página 30](#)
- [Como configurar uma chamada de conferência, página 31](#)
- [Como desviar uma chamada para outro número, página 32](#)
- [Como enviar uma chamada para um serviço de mensagens de voz, página 34](#)

Como efetuar uma chamada

Para efetuar uma chamada no console Assistant, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Discar**.
- Clique com o botão direito do mouse em uma linha telefônica no painel **Minhas chamadas** e escolha **Discar** no menu pop-up.
- Escolha **Chamada > Discar** na barra de menus.
- Clique duas vezes em um número de discagem rápida ou de diretório.
- Arraste e solte um número de diretório no painel **Minhas chamadas**.

- Use o atalho de teclado associado.
- Com o console aberto e ativo no ambiente de trabalho, digite o número de telefone para o qual pretende ligar usando o teclado e, em seguida, pressione **Enter**. Você poderá ver o número para o qual está ligando na barra de status na parte inferior do console.

Se a janela pop-up Introduza número aparecer, digite o número de telefone para o qual pretende ligar e clique em **OK**.

Digite o número exatamente como se estivesse efetuando a chamada no telefone IP Cisco Unified.

As chamadas originadas do console Assistant utilizam a primeira linha física do telefone Assistant.

Tópicos relacionados

- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)

Como atender uma chamada

Para atender uma chamada selecionada, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Atender**.
- Clique duas vezes em uma chamada que está tocando no painel Minhas chamadas.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Atender** no menu pop-up.
- Escolha **Chamada > Atender** na barra de menus.
- Use o atalho de teclado associado.

Se a chamada que pretende atender não estiver selecionada (realçada), clique na mesma para selecioná-la antes de efetuar um dos procedimentos acima descritos.

Tópicos relacionados

- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)

Como terminar uma chamada

Para terminar uma chamada selecionada, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Desligar**.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Desligar** no menu pop-up.
- Escolha **Chamada > Desligar** na barra de menus.
- Use o atalho de teclado associado.

Tópicos relacionados

- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)

Como colocar uma chamada em espera

Para colocar uma chamada selecionada em espera, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Espera**.
- Clique duas vezes na chamada conectada.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Espera** no menu pop-up.
- Escolha **Chamada > Espera** na barra de menus.
- Use o atalho de teclado associado.

Tópicos relacionados

- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)

Como recuperar uma chamada em espera

Para recuperar uma chamada selecionada da espera, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Contin.**
- Clique duas vezes na chamada em espera.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Contin.** no menu pop-up.
- Escolha **Chamada > Contin.** na barra de menus.
- Use o atalho de teclado associado.

Tópicos relacionados

- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)

Como transferir uma chamada

Existem três formas de transferir chamadas:

- **Transferência:** redireciona imediatamente a chamada sem permitir que você fale com o destinatário da transferência (a pessoa para quem você está transferindo a chamada).
- **Transferência de consulta:** redireciona a chamada permitindo que, antes, você fale com o destinatário da transferência.
- **Transferência direta:** conecta diretamente duas chamadas (chamadas ativas e chamadas em espera).



Nota

Antes de poder transferir a chamada, é necessário atendê-la. Depois de transferir a chamada, não é possível recuperá-la (a não ser que ela seja novamente transferida para você).

Transferência

Para efetuar uma transferência de uma chamada selecionada, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Transf.**
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Transf.** no menu pop-up.
- Escolha **Chamada > Transf.** na barra de menus.
- Arraste a chamada para uma lista no painel Discagens rápidas.
- Arraste a chamada para uma lista no painel Diretório.
- Use o atalho de teclado associado.

A menos que você arraste a chamada para a lista do painel Discagens rápidas ou do painel Diretório, a janela pop-up Introduza número aparecerá. Digite o número do telefone do destinatário da transferência e clique em **OK**.

Transferência de consulta

Para efetuar uma transferência de consulta de uma chamada selecionada, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Transferência de consulta**.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Transferência de consulta** no menu pop-up.
- Escolha **Chamada > Transferência de consulta** na barra de menus.
- No painel Discagens rápidas ou no painel Diretório, clique com o botão direito do mouse na listagem para a qual deseja transferir a chamada e, em seguida, escolha **Transferência de consulta** no menu pop-up.
- Use o atalho de teclado associado.

Se a janela pop-up Introduza número aparecer, digite o número do telefone do destinatário da transferência e clique em OK.

Depois de falar com o destinatário, clique na tecla **Transferência de consulta** novamente para concluir a transferência.



Nota Não é possível terminar uma transferência de consulta enquanto o telefone estiver tocando ou usando o método arrastar e soltar. Você precisa falar com o destinatário para terminar a transferência de consulta.

Transferência direta

Para efetuar uma transferência direta de duas chamadas, realce as duas chamadas e escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Transferência direta**.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Transferência direta** no menu pop-up.
- Escolha **Chamada > Transferência direta** na barra de menus.

Tópicos relacionados

- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)

Como configurar uma chamada de conferência

Existem duas formas de estabelecer uma chamada de conferência:

- Conferência: você inicia uma chamada e adiciona participantes em uma conferência.
- Unir: você conecta chamadas ativas e chamadas em espera em uma única chamada de conferência.

Para adicionar participantes em conferência a uma chamada ativa selecionada, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Conferência**.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Conferência** no menu pop-up.
- Escolha **Chamada > Conferência** na barra de menus.
- Clique com o botão direito do mouse em uma lista no painel Discagens rápidas ou no painel Diretório e escolha **Conferência** no menu pop-up.
- Use o atalho de teclado associado.

Se a janela pop-up Introduza número aparecer, digite o número do telefone do participante da conferência e clique em OK.

Depois de falar com o novo participante da conferência, clique na tecla **Conferência** novamente para adicionar a pessoa à chamada.

Para estabelecer uma chamada de conferência usando a opção unir, realce as chamadas que deseja colocar em conferência e escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Unir**.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Unir** no menu pop-up.
- Escolha **Chamada > Unir** na barra de menus.

Tópicos relacionados

- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)

Como desviar uma chamada para outro número

Use a tecla Redirecionar para transferir uma chamada selecionada para um número de destino predeterminado. É possível redirecionar uma chamada que esteja tocando, conectada ou em espera.

No modo linha proxy, o alvo padrão inicial é o gerente para quem a chamada era originalmente destinada. No modo linha compartilhada, não existe alvo padrão. No entanto, é possível configurar o alvo usando qualquer ramal ou número de telefone válidos.

Para obter mais detalhes, consulte as seguintes seções:

- [Como usar o redirecionamento, página 32](#)
- [Como configurar o Alvo para desvio, página 33](#)

Como usar o redirecionamento

Para redirecionar uma chamada selecionada para o Alvo para desvio, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamada **Redirecionar**.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Redirecionar** no menu pop-up.
- Escolha **Chamada > Redirecionar** na barra de menus.
- Use o atalho de teclado associado.

Dicas

- Ao contrário da opção Transferência, que exige que seja especificado o alvo com cada utilização, Redirecionar envia as chamadas para um único número de destino predeterminado.
- É possível desviar uma chamada que esteja tocando, conectada ou em espera.
- Não é possível desviar uma chamada efetuada ou recebida em uma de suas próprias linhas telefônicas (em vez de uma linha proxy de gerente).

Tópico relacionado

- [Como configurar o Alvo para desvio, página 33](#)

Como configurar o Alvo para desvio

É possível definir como Alvo para desvio o gerente para quem a chamada foi originalmente destinada ou outro número de diretório.

Para ver ou alterar o alvo, escolha **Editar > Redirecionar** na barra de menus. A janela pop-up Alvo para desvio é exibida.

No modo linha compartilhada, digite um número de telefone ou um ramal na caixa de texto. Digite o número exatamente como o discaria em seu telefone.

No modo linha proxy, é possível alternar entre um alvo Gerente ou um alvo Número de diretório. Se você selecionar a opção Número de diretório, digite um número de telefone ou ramal. Digite o número exatamente como o discaria em seu telefone.

Clique em **Salvar** para manter as alterações.

Dicas

- Além de configurar o seu próprio Alvo para desvio, você pode configurar o alvo do gerente. O Alvo para desvio do gerente é diferente do seu. Para obter instruções, consulte [Como configurar o alvo para desvio de um gerente, página 73](#).
- Você pode desviar uma chamada usando o telefone IP Cisco Unified. Atenda a chamada e pressione a tecla de função **Redirecionar** no telefone IP Cisco Unified para transferir a chamada para o seu Alvo para desvio.

Tópicos relacionados

- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)
- [Como usar o redirecionamento, página 32](#)
- [Assistentes: como usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone, página 35](#)
- [Como configurar os recursos do gerente, página 71](#)

Como enviar uma chamada para um serviço de mensagens de voz

É possível transferir uma chamada tocando ou conectada que você esteja processando em nome de um gerente para o serviço de mensagens de voz desse gerente.

Para enviar uma chamada selecionada para o serviço de mensagens de voz, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Transferir para correio de voz**.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Transferir para correio de voz** no menu pop-up.
- Escolha **Chamada > Transferir para correio de voz** na barra de menus.
- Use o atalho de teclado associado.

Dicas

- Você pode também executar essa tarefa no telefone IP Cisco Unified. Atenda a chamada e pressione a tecla de função **TrnsfCV** no telefone IP Cisco Unified para transferir a chamada do gerente para o respectivo serviço de mensagens de voz.
- Esse recurso não é aplicável a chamadas que você efetuou ou recebeu em uma de suas linhas telefônicas. Esse recurso somente se aplica a chamadas na linha proxy do seu gerente.

Tópicos relacionados

- [Introdução ao console Assistant, página 8](#)
- [Como usar atalhos de teclado, página 24](#)
- [Como usar o console Assistant para processar chamadas, página 27](#)
- [Assistentes: como usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone, página 35](#)

Assistentes: como usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone

Você pode acessar alguns recursos do Cisco Unified Communications Manager Assistant diretamente no telefone IP Cisco Unified. À exceção do Toque distintivo, esses recursos estão também disponíveis no aplicativo do console Assistant.

O Cisco Unified Communications Manager Assistant permite que o assistente use as teclas físicas e as teclas de função do telefone para executar a maioria das tarefas que o assistente pode executar no aplicativo do console do Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Os recursos do Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone do assistente podem ser usados simultaneamente com o aplicativo console Assistant.

O Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone do assistente é compatível nesses telefones:

- Telefone IP Cisco Unified 7971G-GE
- Telefone IP Cisco Unified 7970G
- Telefone IP Cisco Unified 7961G
- Telefone IP Cisco Unified 7961G-GE
- Telefone IP Cisco Unified 7960G
- Telefone IP Cisco Unified 7941G
- Telefone IP Cisco Unified 7941G-GE
- Telefone IP Cisco Unified 7940G



Nota

A Cisco recomenda com veemência que, para usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone do assistente, você não tenha mais do que cinco gerentes auxiliados por um assistente.



Nota

Os assistentes preferidos podem ser definidos pelo gerente (usando a URL da Web) ou pelo assistente (usando o aplicativo do console), mas não no próprio telefone.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- [Modo linha proxy e modo linha compartilhada, página 36](#): descreve os dois modos nos quais o Cisco Unified Communications Manager Assistant opera.
- [Iniciar sessão no Manager Assistant no telefone do assistente, página 37](#): descreve o processo de início de sessão no telefone.
- [Verificar o status dos gerentes, página 38](#): descreve informações sobre o status de cada gerente que um assistente auxilia.
- [Processar chamadas e executar outras ações, página 40](#): descreve os processos de atendimento, transferência e encaminhamento de chamadas, assim como outras ações que o assistente pode executar.
- [Como atender uma chamada usando o Manager Assistant no telefone, página 42](#): descreve os três métodos que o assistente pode usar para atender a chamada.
- [Configurar as definições do gerente, página 42](#): descreve várias configurações que o assistente pode controlar para os gerentes que auxilia.
- [Configurar as definições do assistente, página 44](#): descreve como configurar as opções relacionadas ao assistente, como alvos para desvio e classificação de status do gerente.
- [Como personalizar o recurso de toque distintivo, página 47](#): descreve o procedimento para associação de tipos de toque para cada linha telefônica.

Modo linha proxy e modo linha compartilhada

O aplicativo do Cisco Unified Communications Manager Assistant ajuda os assistentes a processar chamadas para gerentes mais efetivamente. O Cisco Unified Communications Manager Assistant opera em dois modos: linha compartilhada e linha proxy. É o administrador do sistema quem configura o modo.

Modo linha compartilhada

Sendo um assistente que utiliza o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada, deverá ser-lhe atribuído o mesmo número de diretório do gerente. O número partilhado é usado para processar chamadas em nome do seu gerente.

Modo linha proxy

Sendo um assistente que utiliza o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy, o gerente terá um número de diretório e o assistente um número de diretório alternativo que utilizará como um proxy. O número proxy é usado para processar chamadas em nome do seu gerente.

Identificar o modo

Antes de começar, você deverá identificar o modo selecionado pelo administrador do sistema. Verifique a tela de definições do gerente:

- No modo linha compartilhada, somente a opção Não perturbar aparece na tela.
- No modo linha proxy, várias opções aparecem na tela.

Iniciar sessão no Manager Assistant no telefone do assistente

Para iniciar a sessão no Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone do assistente, execute estes passos:

Procedimento

Passo 1 Pressione a tecla **Serviços** no telefone.

Passo 2 Selecione **Serviço telefônico IPMA principal**.

Passo 3 Digite o ID do usuário e o PIN e, em seguida, pressione **Enviar**.

A tela Status do gerente deverá aparecer (consulte a [Figura 5](#)).

Figura 5 Tela Status do gerente



Nota Se o Serviço IPMA principal ficar desativado, a tela do telefone do assistente não será atualizada para indicar essa condição. No entanto, o assistente receberá uma mensagem "Host não encontrado, Exceção" ao tentar usar uma tecla de função. Nesse caso, o assistente deverá selecionar manualmente o Serviço telefônico IPMA secundário no menu Serviços IP e iniciar a sessão novamente.

Verificar o status dos gerentes

A [Figura 5](#) mostra um exemplo da tela Status do gerente. Essa tela contém uma lista de todos os gerentes que são auxiliados por um assistente específico.

Estas seções descrevem as informações e as teclas de funções exibidas na tela.

Informações exibidas na tela Status do gerente

Para cada gerente auxiliado pelo assistente, são exibidas as seguintes informações:

- Linha de status do assistente do gerente: indica se o assistente está online ou offline.
- Número de gerentes na lista: permite determinar rapidamente o número de gerentes na lista.
- Nome do gerente: classificado da seguinte maneira, nesta ordem:
 - Indicação de nova chamada
 - Alteração de status do gerente no gancho
 - No gancho
- Ícone de status à esquerda do nome do gerente: consulte a [Tabela 4](#) para obter uma lista e as descrições desses ícones de status.
- Linha proxy do gerente

Ícones de status da chamada

A [Tabela 4](#) mostra e descreve os vários ícones de status da chamada que aparecem à esquerda do nome do gerente na tela Status do gerente.

Tabela 4 Ícones de status da chamada

Ícone de estado da chamada do gerente	Função
Ocupado 	Este ícone será exibido na tela Status do gerente ao lado do nome do gerente se o telefone do gerente estiver ocupado.
Espera 	Se o gerente colocar uma chamada em espera, este ícone será exibido ao lado do nome do gerente na tela Status do gerente.
Inativo/no gancho 	Este ícone será exibido na tela Status do gerente ao lado do nome do gerente se o telefone do gerente estiver no gancho.

Tabela 4 Ícones de status da chamada (continuação)

Ícone de estado da chamada do gerente	Função
<p>Fora do gancho</p> 	Este ícone será exibido na tela Status do gerente ao lado do nome do gerente se o telefone do gerente estiver fora do gancho.
<p>Tocando</p> 	Este ícone será exibido na tela Status do gerente ao lado do nome do gerente cujo telefone está tocando.
<p>Desconhecido</p> 	<p>Este ícone será exibido na tela Status do gerente ao lado do nome do gerente cujo estado não pode ser determinado pelo Cisco Unified Communications Manager Assistant.</p> <p>Por exemplo, pode ter ocorrido uma falha de CTI ou o gerente pode ser um gerente móvel que ainda não iniciou a sessão.</p>
IME (Indicador de mensagem em espera)	"IME" será exibido na tela Status do gerente ao lado do nome do gerente se este estiver com um correio de voz em espera.

Processar chamadas e executar outras ações

A [Tabela 5](#) descreve as teclas de função que aparecem na tela Status do gerente. As teclas de função permitem executar diferentes tarefas de processamento de chamadas.

Tabela 5 Teclas de função no telefone do assistente

Tecla de função	Função
Seleç.	Seleciona o gerente destacado da lista de gerentes e vai para a tela de definições do gerente (consulte a Figura 6 página 43), onde você pode configurar as definições para o gerente selecionado.
Atender	Atende uma chamada recebida para o gerente correspondente.

Tabela 5 Teclas de função no telefone do assistente (continuação)

Tecla de função	Função
Sair	Sai da tela Status do gerente e vai para a página do menu Serviços.
Redirecionar	Desvia imediatamente uma chamada tocando, conectada ou em espera para o gerente correspondente (por padrão) ou para outro número predefinido. Para definir o alvo para desvio de um número de diretório, pressione ConfigAssist e, em seguida, pressione Definir alvo para desvio e digite o número.
Mais	Mostra as teclas de função disponíveis restantes da tela Status do gerente.
TrnsfCV	Envia uma chamada tocando, conectada ou em espera para o correio de voz do gerente correspondente.
InterCom	Permite falar com o gerente através de uma linha de intercomunicador.
Offline	Você fica offline. Se houver um outro assistente configurado para o gerente e se esse assistente estiver online, então esse assistente irá se tornar o assistente ativo do gerente. Se não houver outros assistentes disponíveis, as chamadas para o gerente não serão filtradas ou desviadas e tocarão todas no telefone do gerente. <div style="text-align: center;">  Nota </div> <p>Quando o assistente principal fica offline ou sai da sessão, o telefone do gerente e o status da chamada são exibidos no telefone do próximo assistente disponível, que se torna o assistente principal.</p>
ConfigAssist	Vai para a tela de definições do assistente, onde é possível configurar várias definições. Consulte a Tabela 7 página 45 para obter detalhes sobre os campos que você pode configurar.

Como atender uma chamada usando o Manager Assistant no telefone

Você pode atender uma chamada para um gerente, que será exibida na página Status do gerente, de três maneiras:

- Pressione a tecla de função **Atender** na página Status do gerente.
- Selecione a tecla Linha da chamada que está tocando ou a tecla do alto-falante.
- Saia da tela Cisco Unified Communications Manager Assistant e selecione a tecla Atender na tela de processamento de chamadas, que é a tela que fica visível depois que você sai da tela Cisco Unified Communications Manager Assistant. A tela Processamento de chamadas mostra o número originário da chamada e contém as teclas de função **Atender**, **Redirecionar** e **TrnsfCV**.



Nota Quando você atende a chamada usando qualquer um desses métodos, a tela Cisco Unified Communications Manager Assistant é substituída pela tela de processamento de chamadas (se esta tela já não estiver visível). Nesse ponto, utilize as teclas de função da tela de processamento de chamadas como faria normalmente. O Cisco Unified Communications Manager Assistant não controla essas funções.

Configurar as definições do gerente

A [Figura 6](#) mostra a tela Definições do gerente, que é exibida quando você seleciona um gerente na lista mostrada na tela Status do gerente (consulte a [Figura 5](#)).

A [Tabela 6](#) descreve como definir os campos dessa tela.

Figura 6 Tela de definições do gerente

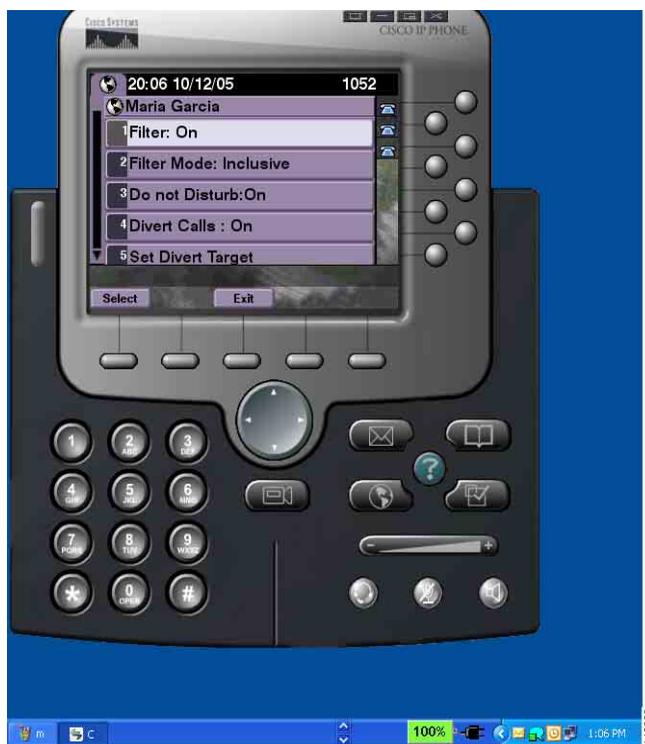


Tabela 6 Campos de definições do gerente

Tecla de função	Função
Filtro	<p>Alterna entre Ativado e Desativado. Altere a definição deste campo realçando o campo e pressionando Selec. Se este campo estiver configurado como Ativado, então as regras de filtragem configuradas no campo Modo de filtro serão aplicadas.</p>
	<p> Nota Para configurar filtros para um gerente, você precisa utilizar o aplicativo do console Assistant. Para obter mais informações, consulte Como criar listas de filtros para um gerente, página 74.</p>

Tabela 6 Campos de definições do gerente (continuação)

Tecla de função	Função
Modo de filtro	<p>Alterna entre Exclusivo e Inclusivo. Altere a definição deste campo realçando o campo e pressionando Selec.</p> <ul style="list-style-type: none">• Exclusivo: as chamadas que correspondem aos números de telefone da lista de filtros são enviadas ao assistente; as demais chamadas são enviadas ao gerente.• Inclusivo: as chamadas que correspondem aos números de telefone da lista de filtros são enviadas ao gerente; as demais chamadas são enviadas ao assistente. <p>Os caracteres curinga permitidos são X para um único dígito e * para uma seqüência de dígitos no início ou no final de um número apenas.</p>
Não perturbar	<p>Desliga a campanha do telefone do gerente. Isso pode ser executado em cada um dos gerentes.</p>
Desviar chamadas	<p>Alterna entre Ativado e Desativado. Altere a definição deste campo realçando o campo e pressionando Selec. Se este campo estiver definido como Ativado, o Cisco Unified Communications Manager Assistant enviará uma chamada que está tocando, conectada ou em espera para o gerente ou para outro número predefinido (um número que você especifica selecionando o campo Definir alvo para desvio).</p>
Definir alvo para desvio	<p>O número para o qual as chamadas são desviadas se o campo Desviar chamadas estiver Ativado.</p> <p>Padrão: As chamadas serão desviadas para o telefone do gerente correspondente a não ser que um outro número de diretório esteja configurado aqui.</p>
Tom de alerta	<p>Alterna entre Ativado e Desativado. Altere a definição deste campo realçando o campo e pressionando Selec. Se esse campo estiver definido como Ativado em um ambiente de linha proxy, as chamadas para o gerente gerarão um alerta de áudio no telefone dele.</p>

Configurar as definições do assistente

A [Figura 7](#) mostra a tela Definições do assistente, que é exibida quando você pressiona a tecla de função **ConfigAssist** na tela Status do gerente (consulte a [Figura 5](#)). A tela de definições do assistente permite configurar itens como alvos para desvio e classificar a tela Status do gerente.

A [Tabela 7](#) descreve como definir os campos dessa tela.

A [Tabela 8](#) descreve como usar as teclas de funções dessa tela.

Figura 7 Definições do assistente



Tabela 7 Campos de definições do assistente

Campo	Função
Sobrescrever plano chamada (Ativar/Desativar)	<p>Alterna entre Ativado e Desativado. Altere a definição deste campo realçando o campo e pressionando Selec. A ativação dessa opção envia atualizações em tempo real enquanto você está em uma chamada.</p> <p>É útil para verificar se o status de um gerente está ocupado ou inativo antes de desviar uma chamada para esse gerente. Com essa opção ativada, uma alteração no status do gerente é exibida enquanto você está em uma chamada.</p>
Ordenação inteligente (Ativar/Desativar)	<p>Alterna entre Ativado e Desativado. Altere a definição deste campo realçando o campo e pressionando Selec. Quando essa opção está ativada, a tela Status do gerente é classificada com base em novos eventos de chamadas.</p> <p>Para ver a hierarquia em que a lista de gerentes é classificada, consulte Informações exibidas na tela Status do gerente, página 39.</p> <p>Se essa opção não for ativada, a tela Status do gerente ficará estática.</p>

Tabela 7 *Campos de definições do assistente (continuação)*

Campo	Função
Definir alvo para desvio	<p>Quando o campo Desviar todas está configurado como Ativado para um gerente (consulte a Figura 6 página 43), as chamadas recebidas para aquele gerente são enviadas para o alvo de desvio, que pode ser o gerente atualmente selecionado (por padrão) ou um número do diretório.</p> <p>Para desviar chamadas para um número de diretório, digite o número no campo Definir alvo para desvio; para alterar um número de diretório, edite o campo Definir alvo para desvio.</p>

Tabela 8 *Teclas de função das definições do assistente*

Campo	Função
Selec.	<p>Pressionar esse botão altera as definições dos dois campos alternados nesta tela: Sobrescrever plano chamada e Ordenação inteligente. Se você realçar o campo Definir alvo para desvio e pressionar Selec., você será levado para a tela para configuração do número do alvo para desvio.</p>
AtualPar/AtualPad	<p>A tela Status do gerente, por padrão, é atualizada quando ocorre uma alteração no status do gerente ou quando há uma nova chamada para um gerente.</p> <p>A tecla AtualPar impede essa atualização automática.</p> <p>Uma situação na qual você poderia usar esse botão seria, por exemplo, se você estivesse auxiliando 33 gerentes e desejasse alterar a definição do vigésimo gerente.</p> <p>Para alterar as definições desse gerente, você se deslocaria na lista de gerentes na tela Status do gerente, realçaria o vigésimo nome e pressionaria Selec.</p> <p>No entanto, se a sua tela fosse atualizada durante esse processo, você perderia o seu lugar na lista de rolagem e também perderia atualizações de status potencialmente importantes. Assim, para evitar que ocorram atualizações em tal situação, pressione a tecla AtualPar.</p> <div style="border-top: 1px solid black; padding-top: 5px;"> <p> Nota Para ativar novamente as atualizações automáticas, pressione a tecla AtualPad.</p> </div>

Tabela 8 Teclas de função das definições do assistente (continuação)

Campo	Função
Sair	Sai da tela Definições do assistente e volta para a tela Status do gerente.
Encerrar	Encerra a sessão do serviço IPMA. Se você encerrar a sessão, precisará reiniciar a sessão no serviço novamente.

Como personalizar o recurso de toque distintivo

O toque distintivo permite associar um tipo de toque audível exclusivo a cada uma das linhas telefônicas. É possível associar um tipo de toque exclusivo à linha proxy do gerente para distinguir rapidamente entre as chamadas recebidas pelo assistente e as chamadas recebidas pelo gerente.

Use o procedimento a seguir para personalizar o recurso de toque distintivo diretamente no telefone.

Procedimento

Passo 1 Pressione o botão **Definições** no telefone IP Cisco Unified.

Passo 2 Use a tecla **Navegação** para selecionar **Tipo de toque** no menu Definições (ou pressione **2** no teclado do telefone).

Todas as linhas telefônicas são exibidas no visor LCD do telefone, juntamente com o tipo de toque selecionado para cada uma delas. Inicialmente, todas as linhas utilizam o tipo de toque padrão.

Passo 3 Para alterar o tipo de toque para uma linha, use a tecla **Navegação** para selecionar a linha e, em seguida, pressione a tecla de função **Selec.**



Nota

Para identificar que linha proxy de gerente no seu telefone está associada a um gerente em particular, consulte o painel Meus gerentes do aplicativo do console Assistant. Esta é a área que apresenta as linhas proxy e os nomes dos gerentes (uma linha proxy de gerente é a linha em que o assistente recebe as chamadas destinadas a esse gerente).

Passo 4 Use a tecla **Navegação** para se deslocar através da lista de tipos de toques disponíveis para a linha selecionada. Para ouvir uma amostra de um tipo de toque, selecione-o e pressione a tecla de função **Tocar.**

Passo 5 Para associar um novo tipo de toque, pressione as teclas de função **Selec.** e **OK.**

Passo 6 Repita os passos 3 a 5 para personalizar o tipo de toque de uma outra linha selecionada.

Passo 7 Pressione a tecla de função **Sair** para sair do menu Tipo de toque.

Para gerentes: como usar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada

O Cisco Unified Communications Manager Assistant otimiza a funcionalidade do seu telefone e permite que você e seu assistente processem chamadas de maneira mais eficaz. O administrador do sistema configurou o Cisco Unified Communications Manager Assistant para operar no modo linha compartilhada ou no modo linha proxy. No modo linha compartilhada, é atribuído ao gerente e ao assistente o mesmo número de diretório. Seu assistente usa este número compartilhado para processar chamadas em seu nome. No modo linha proxy, você recebe um número de diretório e o seu assistente recebe um número de diretório alternativo para usar como um proxy. O seu assistente utiliza esse número proxy para processar chamadas em seu nome. Antes de começar, você deverá identificar o modo selecionado pelo administrador do sistema. Consulte "[Introdução ao Cisco Unified Communications Manager Assistant](#)".

O Cisco Unified Communications Manager Assistant fornece os seguintes recursos para gerentes que possuem a configuração no modo linha compartilhada:

- Recursos otimizados de processamento de chamadas em seu telefone IP Cisco Unified: fornece novas teclas de função e uma janela de status no visor LCD do telefone.
- Função de intercomunicador: permite ao gerente efetuar e receber chamadas de intercomunicador do assistente.
- Configuração de recursos baseados na Web: permite personalizar o alvo para desvio usando a janela Configuração do gerente. Como alternativa, o assistente pode configurar esse recurso no console Assistant.

Consulte os tópicos a seguir para obter mais informações:

- [Como identificar o modo em um telefone de gerente, página 3](#)
- [Como desviar e transferir chamadas, página 50](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente, página 51](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 52](#)
- [Para gerentes: como acessar a configuração do gerente, página 72](#)

Usar a mobilidade de ramal da Cisco

Procedimento

Para usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant com a mobilidade de ramal da Cisco, siga estas etapas:

Passo 1 Inicie sessão na mobilidade de ramal da Cisco.

Passo 2 Selecione o serviço do Assistant no menu Serviços.

Consulte o *Manual do telefone IP da Cisco Unified 7960G/7940G* para obter mais informações sobre o recurso Mobilidade de ramal da Cisco.

Tópicos relacionados

- [Como desviar e transferir chamadas, página 50](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente, página 51](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 52](#)

Como desviar e transferir chamadas

Para gerentes

Você pode usar as teclas de função do Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone para desviar, transferir e, de outra forma, processar chamadas ativas.

Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- [Como redirecionar imediatamente uma chamada recebida para outro número, página 50](#)
- [Como transferir uma chamada para o serviço de mensagens de voz, página 51](#)

Como redirecionar imediatamente uma chamada recebida para outro número

Para gerentes

Pressione a tecla de função **Redirecionar** para desviar uma chamada que esteja tocando, conectada ou em espera do seu telefone para outro número de telefone definido como alvo para desvio. O gerente ou o assistente podem alterar esse alvo na janela Configuração do gerente.

Tópicos relacionados

- Usar a mobilidade de ramal da Cisco, página 50
- Como desviar e transferir chamadas, página 50
- Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente, página 51
- Como configurar o alvo para desvio de um gerente, página 73

Como transferir uma chamada para o serviço de mensagens de voz

Para gerentes

Pressione a tecla de função **TrnsfCV** para enviar imediatamente uma chamada do seu telefone para o serviço de mensagens de voz. Você pode transferir uma chamada em espera para o serviço de mensagens de voz.

Tópicos relacionados

- Usar a mobilidade de ramal da Cisco, página 50
- Como desviar e transferir chamadas, página 50
- Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente, página 51
- Como silenciar o toque no telefone, página 52

Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente

O recurso Intercomunicador é um recurso opcional que permite falar com um assistente através de uma linha de intercomunicador. Ele é configurado pelo administrador do sistema.



Nota

Se o recurso de intercomunicador não estiver disponível no telefone, contate o administrador do sistema.

Telefones IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G e 7971G-GE

Para efetuar uma chamada de intercomunicador no telefone IP Cisco Unified, pressione a tecla de discagem rápida **Intercom** correspondente ao seu assistente. O assistente ativo atual é o alvo da chamada de intercomunicador.

Se não houver nenhum assistente ativo ao iniciar sessão, não haverá nenhum alvo para a chamada de intercomunicador.

Quando uma chamada de intercomunicador é iniciada, o alto-falante do assistente atende automaticamente. Você pode então falar utilizando o alto-falante, o fone de ouvido ou o monofone. Para falar com o gerente, o assistente deve pressionar a tecla Intercom no telefone do assistente.

Para terminar uma chamada de intercomunicador, desligue o telefone (ou pressione a tecla de alto-falante ou de fone de ouvido).

Telefones IP Cisco Unified 7940G e 7960G

Para efetuar uma chamada de intercomunicador no telefone IP Cisco Unified, pressione a tecla de discagem rápida **Intercom** correspondente ao seu assistente.

Se o assistente não estiver em outra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, o alto-falante do gerente e o do assistente serão ativados simultaneamente. Em seguida, o gerente e o assistente podem falar, usando o alto-falante, o fone de ouvido ou o monofone. Esse também é o caso quando o assistente efetua uma chamada de intercomunicador para o gerente.

Se o assistente estiver ocupado em outra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, esta irá tocar no telefone do assistente e terá de ser atendida manualmente. Isso também acontece quando o assistente efetua uma chamada de intercomunicador para o gerente em um momento em que esteja ocupado em outra chamada.

Para terminar uma chamada de intercomunicador, desligue o telefone (ou pressione a tecla de alto-falante ou de fone de ouvido).

Tópicos relacionados

- [Usar a mobilidade de ramal da Cisco, página 50](#)
- [Como desviar e transferir chamadas, página 50](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 52](#)

Como silenciar o toque no telefone

Para gerentes

Para silenciar o toque do telefone, pressione a tecla de função **NaoPtb** para ativar ou desativar o recurso Não perturbar.



Nota Se o recurso NaoPtb não estiver disponível no telefone, contate o administrador do sistema.

Quando esse recurso está ativado, o toque é desativado no telefone IP Cisco Unified. O recurso NaoPtb desativa o toque para todas as linhas no telefone.



Nota O intercomunicador não é afetado pelo recurso NaoPtb.

O recurso Não perturbar é representado por um sino na janela de status do Cisco Unified Communications Manager Assistant no visor LCD do telefone IP Cisco Unified. Um ícone de sino riscado indica que o recurso está ativado e que a campainha do telefone está desativada. O telefone do gerente não tocará, mas o do assistente tocará. Um ícone de sino indica que o recurso está desativado e que a campainha está ativada.

O padrão inicial é desativado.

Tópicos relacionados

- [Usar a mobilidade de ramal da Cisco, página 50](#)
- [Como desviar e transferir chamadas, página 50](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente, página 51](#)

Para gerentes: como usar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy

O Cisco Unified Communications Manager Assistant otimiza a funcionalidade do seu telefone e permite que você e seu assistente processem chamadas de maneira mais eficaz. O administrador do sistema configurou o Cisco Unified Communications Manager Assistant para operar no modo linha compartilhada ou no modo linha proxy. No modo linha compartilhada, é atribuído ao gerente e ao assistente o mesmo número de diretório. O seu assistente usa esse número compartilhado (linha) para processar chamadas em seu nome. No modo linha proxy, você recebe um número de diretório e o seu assistente recebe um número de diretório alternativo para usar como um proxy. O seu assistente usa o número proxy (linha) para processar chamadas em seu nome. Antes de começar, você deverá identificar o modo selecionado pelo administrador do sistema. Consulte "[Introdução ao Cisco Unified Communications Manager Assistant](#)".

O Cisco Unified Communications Manager Assistant fornece os seguintes recursos para gerentes que possuem a configuração no modo linha proxy:

- Desvio de chamadas: redireciona de forma seletiva chamadas recebidas para o telefone do gerente ou do assistente, com base na lista de filtros personalizada.
- Recursos otimizados de processamento e monitoração de chamadas em seu telefone IP Cisco Unified: fornece novas teclas de função e uma janela de status no visor LCD do telefone.
- Função de intercomunicador: permite ao gerente efetuar e receber chamadas de intercomunicador do assistente.
- Configuração de recursos baseados na Web: permite configurar alguns recursos de gerente, como o alvo para desvio, usando a janela Configuração do gerente. Como alternativa, o assistente pode configurar esses recursos em seu nome no console Assistant.

Tópicos relacionados

- [Como identificar o modo em um telefone de gerente, página 3](#)
- [Introdução: para gerentes, página 56](#)
- [Como interceptar, redirecionar e transferir chamadas, página 63](#)
- [Como usar a filtragem de chamadas, página 66](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente, página 68](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 69](#)
- [Para gerentes: como acessar a configuração do gerente, página 72](#)

Introdução: para gerentes

Estes tópicos podem ajudar a começar a usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant:

- Usar a mobilidade de ramal da Cisco, página 56
- Compreender a seleção do assistente, página 56
- Usar a janela de status, página 57
- Usar o Menu de status do gerente no telefone, página 61

Usar a mobilidade de ramal da Cisco

Procedimento

Para usar o Cisco Unified Communications Manager Assistant com a mobilidade de ramal da Cisco:

Passo 1 Inicie sessão na mobilidade de ramal da Cisco.

Passo 2 Selecione o serviço do Assistant no menu Serviços.

Consulte o *Manual do telefone IP da Cisco Unified 7960G/7940G* para obter mais informações sobre o recurso Mobilidade de ramal da Cisco.

Compreender a seleção do assistente

Como gerente, você inicia sessão automaticamente no Cisco Unified Communications Manager Assistant a menos que esteja configurado para usar a Mobilidade de ramal da Cisco.

Para processar as chamadas, o assistente deve iniciar sessão no aplicativo do console do Cisco Unified Communications Manager Assistant e permanecer online. Se o assistente ativo terminar sessão ou ficar offline, o Cisco Unified Communications Manager Assistant tentará atribuir-lhe outro assistente.

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. O item 3 identifica o assistente ativo.

Atribuir o assistente padrão

Sempre que possível, o Cisco Unified Communications Manager Assistant atribui ao assistente *padrão* a função de assistente ativo. Se o assistente padrão não estiver disponível (offline ou sem sessão iniciada), o Cisco Unified Communications Manager Assistant atribuirá outro assistente até que o assistente padrão inicie sessão ou volte a ficar disponível online.

O gerente ou o assistente podem escolher o assistente padrão na janela Configuração do gerente. Para obter detalhes, consulte [Como atribuir um assistente padrão a um gerente, página 73](#).

Mudar de assistentes

Se você tiver vários assistentes e mais do que um estiver online e com sessão iniciada, é possível substituir a seleção automática escolhendo manualmente o assistente ativo.

Selecione o item 3 no menu Status do gerente no telefone para ver uma lista de assistentes disponíveis. Se houver vários assistentes disponíveis, selecione um outro assistente como assistente ativo. Ao terminar, saia do menu.

Quando não existirem assistentes disponíveis

Se todos os assistentes estiverem indisponíveis, o ícone Assistente (ícone da esquerda) na janela Menu de status do gerente do telefone aparecerá riscado. O suporte ao processamento de chamadas será retomado assim que um dos seus assistentes iniciar sessão.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gerentes, página 56](#)
- [Como interceptar, redirecionar e transferir chamadas, página 63](#)
- [Como usar a filtragem de chamadas, página 66](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente, página 68](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 69](#)

Usar a janela de status

Para gerentes

A janela Menu de status do gerente aparece no visor LCD do telefone IP Cisco Unified.

Existem duas áreas dentro do Menu de status do gerente:

- Área de monitoração do assistente: a parte superior da janela de status exibe o ID do chamador e o tempo decorrido de uma chamada que esteja sendo processada em seu nome por um assistente. Consulte a [Tabela 9](#) para obter mais detalhes.
- Área de assistentes e recursos dos telefones IP Cisco Unified 7940G e 7960G: a parte maior da janela de status exibe ícones que indicam a presença de um assistente ativo e o status ativo/inativo dos recursos. Consulte a [Tabela 10](#) para obter mais detalhes.

- Área de assistentes e recursos dos telefones IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE: a parte maior da janela de status exibe ícones que indicam a presença de um assistente ativo e o status ativo/inativo dos recursos. Consulte a [Tabela 11](#) para obter mais detalhes.

Tabela 9 Mensagens da monitoração do assistente no Menu de status do gerente

Mensagem	Significado
"Monitoração do assistente - Ativada"	A monitoração do assistente está ativada mas, no momento, não existem chamadas conectadas ou recebidas sendo redirecionadas para o assistente.
"Chamada de" seguido do ID do chamador	Uma chamada recebida foi redirecionada e está tocando no telefone do assistente. O gerente pode interceptar a chamada.
ID do chamador e temporizador	A chamada recebida foi atendida pelo assistente. O temporizador inicia quando o assistente atende a chamada (ou efetua qualquer outro tipo de processamento).
"Monitoração do assistente - Desativada"	A monitoração do assistente está desativada. Para ativá-la, pressione a tecla de função Visual .
"Filtrando"	O recurso Filtrar chamada não está disponível no momento.

Tabela 10 Ícones do assistente e dos recursos no Menu de status do gerente dos telefones IP Cisco Unified 7940G e 7960G

Recurso	Descrição
Assistente disponível 	O ícone do assistente assemelha-se a uma pessoa e está situado no lado esquerdo da janela de status. O ícone indica que um assistente ativo está pronto para processar as suas chamadas.
Assistente indisponível 	O ícone do assistente indisponível assemelha-se a uma pessoa com uma linha atravessada. Ele indica que todos os seus assistentes se encontram indisponíveis. Para identificar o assistente ativo, pressione a tecla Serviços no telefone IP Cisco Unified e, em seguida, selecione o serviço do Assistant.

Tabela 10 Ícones do assistente e dos recursos no Menu de status do gerente dos telefones IP Cisco Unified 7940G e 7960G (continuação)

Recurso	Descrição
Filtro de chamada ativado 	Um círculo preenchido com uma rede indica que o filtro está <i>ativado</i> .
Filtro de chamada desativado 	Um círculo vazio indica que o filtro está <i>desativado</i> . Para ativar e desativar o filtro, selecione Filtro no Menu de status do gerente. Você pode configurar o filtro da chamada na página da Web Configuração do gerente.
Não perturbar ativado 	Um sino riscado indica que o recurso está <i>ativado</i> (a campanha está desativada).
Não perturbar desativado 	Um sino indica que o recurso está <i>desativado</i> (a campanha está ativada). Para ativar e desativar o recurso Não perturbar e ligar ou desligar a campanha, pressione a tecla de função NaoPtb .
Desviar todas ativado 	Uma seta desviada por uma barreira indica que o recurso está <i>ativado</i> (as chamadas são redirecionadas para outro telefone).
Desviar todas desativado 	Uma seta direta indica que o recurso está <i>desativado</i> (as chamadas são direcionadas ao seu telefone). Para ativar/desativar o recurso Desviar todas, pressione a tecla de função DesvTd . O alvo padrão inicial deste recurso é o assistente selecionado. Você pode alterar o alvo na página da Web Configuração do gerente.

Tabela 11 Ícones do assistente e dos recursos no Menu de status do gerente dos telefones IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G e 7971G-GE

Recurso	Descrição
<p>Assistente disponível</p> 	<p>O ícone do assistente assemelha-se a uma pessoa e está situado no lado esquerdo da janela de status. O ícone indica que um assistente ativo está pronto para processar as suas chamadas.</p>
<p>Assistente indisponível</p> 	<p>O ícone do assistente indisponível assemelha-se a uma pessoa com uma linha atravessada. Ele indica que todos os seus assistentes se encontram indisponíveis.</p> <p>Para identificar o assistente ativo, pressione a tecla Serviços no telefone IP Cisco Unified e, em seguida, selecione o serviço do Assistant.</p>
<p>Filtro de chamada ativado</p> 	<p>Uma janela com uma seta verde atravessada e uma seta vermelha desviada indica que o filtro está <i>ativado</i>.</p>
<p>Filtro de chamada desativado</p> 	<p>Uma janela riscada com uma seta verde atravessada e uma seta vermelha desviada indica que o filtro está <i>desativado</i>.</p> <p>Para ativar e desativar o filtro, selecione Filtro no Menu de status do gerente. Você pode configurar o filtro da chamada na página da Web Configuração do gerente.</p>
<p>Não perturbar ativado</p> 	<p>Um sino riscado indica que o recurso está <i>ativado</i> (a campanha está desativada).</p>
<p>Não perturbar desativado</p> 	<p>Um sino indica que o recurso está <i>desativado</i> (a campanha está ativada).</p> <p>Para ativar e desativar o recurso Não perturbar e ligar ou desligar a campanha, pressione a tecla de função NaoPtb.</p>

Tabela 11 Ícones do assistente e dos recursos no Menu de status do gerente dos telefones IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G e 7971G-GE (continuação)

Recurso	Descrição
 <p>Desviar todas ativado</p>	Uma seta desviada por uma barreira indica que o recurso está <i>ativado</i> (as chamadas são redirecionadas para outro telefone).
 <p>Desviar todas desativado</p>	<p>Uma seta riscada desviada por uma barreira indica que o recurso está <i>desativado</i> (as chamadas são direcionadas ao seu telefone).</p> <p>Para ativar/desativar o recurso Desviar todas, pressione a tecla de função DesvTd. O alvo padrão inicial deste recurso é o assistente selecionado. Você pode alterar o alvo na página da Web Configuração do gerente.</p>

Dicas

- A janela de status não fica visível quando o gerente está utilizando o telefone para efetuar ou receber chamadas.
- Pressione a tecla de função **Visual**, para ativar e desativar o recurso Monitoração do assistente.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gerentes, página 56](#)
- [Como interceptar, redirecionar e transferir chamadas, página 63](#)
- [Como usar a filtragem de chamadas, página 66](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente, página 68](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 69](#)

Usar o Menu de status do gerente no telefone

Para gerentes

Para abrir o Menu de status do gerente no telefone, pressione a tecla **Serviços** e escolha o serviço do Assistant. A [Tabela 12](#) descreve os itens do Menu de status do gerente e as tarefas associadas.

Tabela 12 *Itens do Menu de status do gerente e tarefas associadas*

Item do Menu de status do gerente		Função
1	Filtro	Ativa e desativa o filtro de chamadas.
2	Modo de filtro	Alterna entre filtros inclusivos ou exclusivos.
3	Assistente	Exibe o assistente ativo e outros assistentes disponíveis.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gerentes, página 56](#)
- [Como interceptar, redirecionar e transferir chamadas, página 63](#)
- [Como usar a filtragem de chamadas, página 66](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente, página 68](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 69](#)

Configurar um tom de alerta para chamadas recebidas

As chamadas recebidas aparecem na tela do telefone do gerente, mas tocam apenas no telefone do assistente.

Procedimento

Para adicionar um alerta de áudio às chamadas recebidas no telefone do gerente, siga estes passos:

Passo 1 Pressione a tecla **Serviços**.

Passo 2 Selecione e defina o **Tom de alerta**.

Passo 3 Defina o **Tom de alerta** como **Ativado**.

O alerta soará uma vez por chamada.

O tom de alerta não toca para chamadas recebidas quando:

- O tom de alerta do telefone está desligado no telefone ou no console do assistente.
- A função **Monitoração do assistente** está desativada.
- As chamadas estão definidas para serem redirecionadas ao assistente automaticamente.

Como interceptar, redirecionar e transferir chamadas

Para gerentes

Você pode usar as teclas de função do Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone para interceptar, redirecionar, transferir e, de outra forma, processar uma chamada ativa.

Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- [Como interceptar uma chamada tocando no telefone do assistente, página 63](#)
- [Como redirecionar imediatamente uma chamada recebida para outro número, página 64](#)
- [Como redirecionar todas as chamadas para outro número, página 64](#)
- [Como transferir uma chamada para o serviço de mensagens de voz, página 65](#)

Como interceptar uma chamada tocando no telefone do assistente

Para gerentes

Pressione a tecla de função **Intrcpt** no telefone IP Cisco Unified para interceptar uma chamada que esteja tocando no telefone do assistente e redirecioná-la para seu próprio telefone.

Para interceptar uma chamada com êxito, você deve pressionar a tecla de função **Intrcpt** antes do assistente atender a chamada, uma vez que não é possível interceptar chamadas já conectadas.



Dica

Quando está tocando uma chamada para o gerente no telefone do assistente, aparece o texto "Chamada de" e o ID do chamador na área Monitorização do assistente da janela de status do telefone.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gerentes, página 56](#)
- [Como interceptar, redirecionar e transferir chamadas, página 63](#)
- [Como usar a filtragem de chamadas, página 66](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente, página 68](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 69](#)

Como redirecionar imediatamente uma chamada recebida para outro número

Para gerentes

Pressione a tecla de função **Redirecionar** para redirecionar uma chamada que está tocando, conectada ou em espera, de seu telefone para outro telefone.

Por padrão, o recurso Redirecionar redireciona as chamadas para o assistente selecionado. No entanto, o gerente ou o assistente podem substituir qualquer número de telefone como alvo para desvio.

Dicas

- Se o assistente for o alvo para desvio designado e se a Monitoração do assistente estiver ativada, será possível verificar se a chamada foi redirecionada para o assistente consultando a janela de status do visor LCD.
- Os recursos Redirecionar e Desviar todas (DesvTd) compartilham o mesmo alvo para desvio. O gerente ou o assistente podem alterar esse alvo na janela Configuração do gerente.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gerentes, página 56](#)
- [Como interceptar, redirecionar e transferir chamadas, página 63](#)
- [Como usar a filtragem de chamadas, página 66](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente, página 68](#)
- [Como configurar o alvo para desvio de um gerente, página 73](#)

Como redirecionar todas as chamadas para outro número

Para gerentes

Pressione a tecla de função **DesvTd** para ativar e desativar o recurso Desviar todas (DesvTd). Quando esse recurso está ativado, todas as chamadas recebidas são redirecionadas para outro telefone.

Ao contrário do recurso Redirecionar, que você chama em uma base chamada por chamada, o recurso Desviar todas permite redirecionar todas as futuras chamadas recebidas até que o recurso seja desativado.

Por padrão, o alvo para desvio é o assistente selecionado. No entanto, o gerente ou o assistente podem substituir qualquer número de telefone como alvo para desvio. Por exemplo, se você pretende se ausentar do escritório, mas ainda quer continuar recebendo as suas chamadas, você pode definir como alvo para encaminhamento o seu número de celular.

Dicas

- Um ícone no Menu de status do gerente indica se o recurso DesvTd está ativado ou desativado. Uma seta desviada indica que o recurso está ativado e uma seta direta indica que está desativado.
- O recurso DesvTd aplica-se a todas as linhas administradas pelo assistente; não é possível redirecionar chamadas recebidas em uma linha particular à qual seu assistente não tem acesso ou recebidas em uma linha de intercomunicador.
- Os recursos Desviar todas e Redirecionar compartilham o mesmo alvo para desvio. O gerente ou o assistente podem alterar esse alvo na janela Configuração do gerente.
- Se o filtro de chamadas e o recurso DesvTd estiverem ativados, o Cisco Unified Communications Manager Assistant aplicará, em primeiro lugar, o *filtro de chamadas* a uma chamada recebida. A filtragem de chamadas direciona a chamada para o gerente ou para o respectivo assistente (conforme as definições do filtro). Em seguida, o Cisco Unified Communications Manager Assistant aplica DesvTd às chamadas que o filtro tenha direcionado para você. O recurso DesvTd redireciona as chamadas para o alvo de desvio.
- Se você configurar o encaminhamento de todas as chamadas em seu telefone, todas as chamadas recebidas serão encaminhadas para o número de encaminhamento de chamadas que você digitou. As chamadas não serão filtradas para o assistente e não serão redirecionadas para o alvo para desvio.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gerentes, página 56](#)
- [Como interceptar, redirecionar e transferir chamadas, página 63](#)
- [Como usar a filtragem de chamadas, página 66](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente, página 68](#)
- [Como configurar o alvo para desvio de um gerente, página 73](#)

Como transferir uma chamada para o serviço de mensagens de voz

Para gerentes

Pressione a tecla de função **TrnsfCV** para enviar imediatamente uma chamada do seu telefone para o serviço de mensagens de voz. Você pode transferir uma chamada em espera para o serviço de mensagens de voz.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gerentes, página 56](#)
- [Como interceptar, redirecionar e transferir chamadas, página 63](#)
- [Como usar a filtragem de chamadas, página 66](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente, página 68](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 69](#)

Como usar a filtragem de chamadas

Para gerentes

O filtro de chamadas redireciona para o assistente, de forma seletiva, as chamadas recebidas, com base no ID do chamador e nas seguintes configurações e definições:

- Modo de filtro
- Listas de filtros
- Status do filtro ativado/desativado

A [Tabela 13](#) fornece detalhes sobre cada uma dessas definições de filtro.



Nota De acordo com os padrões iniciais, o filtro de chamadas inclusivo está ativado e as listas de filtros estão vazias; assim, todas as chamadas recebidas são direcionadas para o assistente. Para personalizar os filtros, consulte [Como criar listas de filtros para um gerente, página 74](#).

Para que o assistente possa processar suas chamadas, a filtragem de chamadas deverá estar ativada. Se a filtragem de chamadas e Desviar todas (DesvTd) estiverem ativadas, o Cisco Unified Communications Manager Assistant aplicará em primeiro lugar o *filtro de chamadas* a uma chamada recebida. A filtragem de chamadas direciona a chamada para o gerente ou para o respectivo assistente (conforme as definições do filtro). Em seguida, o Cisco Unified Communications Manager Assistant aplica DesvTd às chamadas que o filtro tenha direcionado para você. O recurso DesvTd redireciona as chamadas para o alvo de desvio.

Por exemplo, você pode definir um filtro inclusivo para receber apenas as chamadas da família. Todas as outras chamadas serão processadas pelo assistente. Se você pretende se ausentar do escritório, é possível definir como alvo para desvio o número do seu celular, ativar o recurso Desviar todas e receber as chamadas da sua família no seu celular. O assistente continuará recebendo todas as outras chamadas.



Nota Quando você configurar o encaminhamento de todas as chamadas no seu telefone, todas as chamadas recebidas serão encaminhadas para o número de encaminhamento de chamadas digitado. As chamadas não serão filtradas para o assistente e não serão redirecionadas para o alvo para desvio.

Tabela 13 Definições de filtro de chamadas

Definição	Objetivo	Onde encontrá-la	Notas
Modo de filtro	<p>Use a definição de modo de filtro para alternar entre as listas de filtros <i>inclusivos</i> e <i>exclusivos</i>.</p> <p>Filtro inclusivo: nesse modo, o Cisco Unified Communications Manager Assistant envia as chamadas recebidas correspondentes aos números na lista de filtros inclusivos para o <i>gerente</i>. As restantes são redirecionadas para o assistente.</p> <p>Filtro exclusivo: nesse modo, o Cisco Unified Communications Manager Assistant redireciona as chamadas recebidas correspondentes aos números na lista de filtros exclusivos para o <i>assistente</i>. As restantes são enviadas para você.</p>	<p>Alterne entre listas de filtros inclusivos e exclusivos no Menu de status do gerente no visor LCD do telefone.</p>	<p>Por padrão inicial, o filtro inclusivo está ativado.</p> <p>Os assistentes podem controlar o modo de filtro no console Assistant.</p>
Listas de filtros	<p>As listas de filtros são constituídas por um ou mais números de telefone (parciais ou completos). Quando uma chamada nova é recebida e o filtro está ativado, o Cisco Unified Communications Manager Assistant compara o ID do chamador com os números incluídos na lista ativa. Conforme os números correspondam ou não, e com base na lista de filtros ativa (inclusivos ou exclusivos), o Cisco Unified Communications Manager Assistant encaminha a chamada para o gerente ou para o assistente.</p>	<p>Crie listas de filtros na janela Configuração do gerente. Escolha a guia Filtro inclusivo ou Filtro exclusivo.</p>	<p>O assistente pode configurar listas de filtros em nome do gerente. Por padrão inicial, as listas de filtros estão vazias.</p>
Status do filtro ativado/desativado	<p>Esta definição ativa/desativa o filtro de chamadas.</p> <p>Quando o recurso está ativado, todas as chamadas recebidas são interceptadas e redirecionadas de acordo com as definições do filtro.</p>	<p>Ative e desative o filtro no Menu de status do gerente no visor LCD do telefone. Pressione a tecla Serviços e escolha o serviço do Assistant; em seguida, selecione Filtro.</p>	<p>O padrão inicial do filtro fica ativado.</p>

Dica

- Um ícone de círculo no Menu de status do gerente indica se o recurso de filtro de chamadas está ativado ou desativado. Um ícone de círculo preenchido com uma rede indica que está ativado; um círculo vazio indica que está desativado.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gerentes, página 56](#)
- [Como interceptar, redirecionar e transferir chamadas, página 63](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente, página 68](#)
- [Como criar listas de filtros para um gerente, página 74](#)

Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente

O recurso Intercomunicador é um recurso opcional que permite falar com um assistente através de uma linha de intercomunicador. Ele é configurado pelo administrador do sistema.



Nota Se o recurso de intercomunicador não estiver disponível no telefone, contate o administrador do sistema.

Telefones IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G e 7971G-GE

Para efetuar uma chamada de intercomunicador no telefone IP Cisco Unified, pressione a tecla de discagem rápida **Intercom** que correspondente ao seu assistente.

Quando uma chamada de intercomunicador é iniciada, o alto-falante do assistente atende automaticamente. Você pode então falar utilizando o alto-falante, o fone de ouvido ou o monofone. Para falar com o gerente, o assistente deve pressionar a tecla **Intercom** no telefone do assistente.

Para terminar uma chamada de intercomunicador, desligue o telefone (ou pressione a tecla de alto-falante ou de fone de ouvido).

Existem vários resultados possíveis quando uma chamada de intercomunicador é iniciada no modo linha proxy:

- Se um assistente padrão estiver configurado e disponível, ele será o alvo da chamada.
- Se um assistente padrão estiver configurado, mas indisponível, o próximo assistente disponível será o alvo da chamada.
- Se um assistente padrão estiver configurado, mas indisponível, e não houver assistentes ativos quando você iniciar sessão, o assistente padrão será o alvo da chamada de intercomunicador.
- Se um assistente padrão *não* estiver configurado, o assistente ativo atual será o alvo da chamada.

- Se um assistente padrão *não* estiver configurado e o assistente ativo atual estiver offline enquanto o gerente estiver com sessão iniciada, ocorrerá uma das seguintes situações:
 - O próximo assistente disponível será o alvo da chamada de intercomunicador.
 - Se não houver nenhum outro assistente disponível, o assistente que estava offline permanecerá como o alvo da chamada.
- Se um assistente padrão *não* estiver configurado e não houver *nenhum* assistente ativo no início de sessão, não haverá nenhum alvo para a chamada de intercomunicador.

Telefones IP Cisco Unified 7940G e 7960G

Para efetuar uma chamada de intercomunicador no telefone IP Cisco Unified, pressione a tecla de discagem rápida **Intercom** que correspondente ao seu assistente.

Se o assistente não estiver em outra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, o alto-falante do gerente e o do assistente serão ativados simultaneamente. Em seguida, o gerente e o assistente podem falar, usando o alto-falante, o fone de ouvido ou o monofone. Esse também é o caso quando o assistente efetua uma chamada de intercomunicador para o gerente.

Se o assistente estiver ocupado em outra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, esta irá tocar no telefone do assistente e terá de ser atendida manualmente. Isso também acontece quando o assistente efetua uma chamada de intercomunicador para o gerente em um momento em que esteja ocupado em outra chamada.

Para terminar uma chamada de intercomunicador, desligue o telefone (ou pressione a tecla de alto-falante ou de fone de ouvido).

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gerentes, página 56](#)
- [Como interceptar, redirecionar e transferir chamadas, página 63](#)
- [Como usar a filtragem de chamadas, página 66](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 69](#)

Como silenciar o toque no telefone

Para gerentes

Para silenciar o toque do telefone, pressione a tecla de função **NaoPtb** para ativar ou desativar o recurso Não perturbar.



Nota Se o recurso NaoPtb não estiver disponível no telefone, contate o administrador do sistema.

Quando esse recurso está ativado, o toque é desativado no telefone IP Cisco Unified. O recurso NaoPtb desativa o toque para todas as linhas no telefone.



Nota O intercomunicador não é afetado pelo recurso NaoPtb.

O recurso Não perturbar é representado por um ícone de sino no Menu de status do gerente no visor LCD do telefone IP Cisco Unified. Um ícone de sino riscado indica que o recurso está ativado e que a campanha do telefone está desativada. O telefone do assistente continua tocando. Um ícone de sino indica que o recurso está desativado e que a campanha está ativada.

O padrão inicial é desativado.

Dica

- Este recurso não afeta o filtro de chamadas.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gerentes, página 56](#)
- [Como interceptar, redirecionar e transferir chamadas, página 63](#)
- [Como usar a filtragem de chamadas, página 66](#)
- [Como usar o recurso Intercomunicador para falar com um assistente, página 68](#)

Como configurar os recursos do gerente

Tanto os gerentes como os assistentes podem alterar as preferências do gerente na janela Configuração do gerente. Os gerentes podem acessar essa janela a partir de um site da web e os assistentes podem fazê-lo através do console Assistant.

O administrador do sistema selecionou a configuração do Cisco Unified Communications Manager Assistant para funcionar em um modo linha compartilhada ou em um modo linha proxy. Se o administrador do sistema tiver configurado o Cisco Unified Communications Manager Assistant para funcionar no modo linha proxy, será possível atribuir um assistente padrão, configurar um alvo para desvio e criar listas de filtros. Se o administrador do sistema tiver configurado o Cisco Unified Communications Manager Assistant para funcionar no modo linha compartilhada, apenas será possível configurar um alvo para desvio. No modo linha compartilhada, não é possível atribuir um assistente padrão ou definir filtros para filtrar seletivamente chamadas para um assistente.

As definições iniciais padrão permitem que os gerentes usem o Cisco Unified Communications Manager Assistant sem configurar as preferências primeiro.

Tópicos relacionados

- [Descrição dos modos linha compartilhada e linha proxy, página 1](#)
- [Como acessar a configuração do gerente, página 71](#)
- [Como atribuir um assistente padrão a um gerente, página 73](#)
- [Como configurar o alvo para desvio de um gerente, página 73](#)
- [Como criar listas de filtros para um gerente, página 74](#)

Como acessar a configuração do gerente

Consulte um dos seguintes tópicos:

- [Para gerentes: como acessar a configuração do gerente, página 72](#)
- [Para assistentes: como acessar a configuração do gerente, página 72](#)

Para gerentes: como acessar a configuração do gerente

Os gerentes poderão acessar a página de configuração do gerente usando um site da web. Obtenha a URL junto ao administrador do sistema.

Procedimento

Passo 1 Em um computador executando o Microsoft Windows 2000 ou superior, abra uma janela do Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).

A versão do browser precisa ser a 5.5 ou superior.

Passo 2 Abra a URL fornecida pelo administrador do sistema. A URL deve ter o seguinte aspeto: `http://<endereço-ip>/ma/desktop/maLogin.jsp`

Uma janela pop-up perguntará se você deseja instalar o software do Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Passo 3 Clique na **caixa de verificação** para indicar que concorda com o seguinte texto: "Confiar sempre no conteúdo da Cisco Systems Inc." Em seguida, clique em **Sim**.

A página de início de sessão aparece.

Passo 4 Digite o nome de usuário e a senha (fornecidos pelo administrador do sistema) e clique em **Iniciar sessão**.

A janela Configuração do gerente aparece.

Passo 5 Quando estiver pronto para terminar a sessão, feche a janela do browser. Se necessário, repita o passo 3.

Tópicos relacionados

- [Como atribuir um assistente padrão a um gerente, página 73](#)
- [Como configurar o alvo para desvio de um gerente, página 73](#)
- [Como criar listas de filtros para um gerente, página 74](#)

Para assistentes: como acessar a configuração do gerente

Os assistentes podem acessar a janela Configuração do gerente a partir do console Assistant.

Para acessar a janela de um gerente específico, clique com o botão direito do mouse em qualquer parte da linha destinada a esse gerente no painel Meus gerentes do console Assistant. Em seguida, escolha **Configurar** no menu pop-up.

Para acessar a janela de todos os gerentes, escolha **Gerente > Configuração** na barra de menus. Se necessário, escolha o gerente para o qual pretende configurar os recursos na lista suspensa Gerente.

Tópicos relacionados

- [Como atribuir um assistente padrão a um gerente, página 73](#)
- [Como configurar o alvo para desvio de um gerente, página 73](#)
- [Como criar listas de filtros para um gerente, página 74](#)

Como atribuir um assistente padrão a um gerente

É possível identificar um dos assistentes configurados para um gerente como o assistente *padrão*.

Sempre que possível, o Cisco Unified Communications Manager Assistant atribui o assistente padrão como o assistente ativo do gerente. Se o assistente padrão não tiver sessão iniciada, o Cisco Unified Communications Manager Assistant irá atribuir outro assistente (se houver um disponível) como o assistente ativo. Quando o assistente padrão inicia sessão, o Cisco Unified Communications Manager Assistant troca de assistente para que o assistente padrão fique ativo e processe as chamadas.

Procedimento

Passo 1 Na janela Configuração do gerente, clique na guia **Assistente padrão** (se necessário) para exibir a janela Seleção do assistente padrão.

Passo 2 Selecione o assistente apropriado no menu suspenso.

Passo 3 Salve as alterações.

Tópicos relacionados

- [Como acessar a configuração do gerente, página 71](#)
- [Como configurar o alvo para desvio de um gerente, página 73](#)
- [Como criar listas de filtros para um gerente, página 74](#)

Como configurar o alvo para desvio de um gerente

Os gerentes que usam o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha proxy podem usar os recursos Desviar todas (DesvTd) e Redirecionar (Redir) para enviar chamadas para o assistente ou para outro número de telefone (conhecido como um *alvo*). Os recursos DesvTd e Redir compartilham o mesmo Alvo para desvio.

Os gerentes que usam o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo linha compartilhada podem definir um Alvo para desvio e desviar as chamadas recebidas usando a tecla de função **Redirecionar**. A tela de desvio surge automaticamente após o início da sessão.

Como padrão inicial, o Alvo para desvio é o assistente ativo do gerente. Os gerentes e os assistentes podem usar o procedimento descrito abaixo para alterar esse alvo.

Procedimento

Passo 1 Na janela Configuração do gerente, clique na guia **Desviar** para exibir a janela Configuração de desvio.

Passo 2 (Apenas modo linha proxy) Selecione **Número de diretório** ou **Assistente**.

Passo 3 Se tiver selecionado **Número de diretório**, digite um número de telefone válido. Digite o número exatamente como o discaria em seu telefone.

Passo 4 Salve as alterações.

Tópicos relacionados

- [Como interceptar, redirecionar e transferir chamadas, página 63](#)
- [Como acessar a configuração do gerente, página 71](#)
- [Como atribuir um assistente padrão a um gerente, página 73](#)
- [Como criar listas de filtros para um gerente, página 74](#)

Como criar listas de filtros para um gerente

As listas de filtros permitem que os gerentes ou assistentes personalizem o recurso de filtro de chamadas do gerente.

Por padrão, as listas de filtros estão vazias. Adicione números a uma lista de filtros para personalizá-la. Escolha um modo de filtro para alternar entre listas de filtros *inclusivos* ou *exclusivos*:

- **Inclusivo:** as chamadas que correspondem aos números na lista de filtros inclusivos são enviadas para o *gerente*; as restantes são redirecionadas para o assistente ativo.
- **Exclusivo:** as chamadas que correspondem aos números na lista de filtros exclusivos são redirecionadas para o *assistente*; as restantes são enviadas para o gerente.

O Cisco Unified Communications Manager Assistant compara o ID do chamador da chamada recebida com o(s) número(s) de telefone na lista de filtros ativa.

Por exemplo, se você adicionar o número de telefone 54321 a uma lista de filtros inclusivos de um gerente, todas as chamadas recebidas efetuadas para o telefone do escritório do gerente no 54321 serão encaminhadas para o gerente (e não para o assistente) se o filtro inclusivo estiver ativado.

Ou, se você adicionar o número 54xxx a uma lista de filtros exclusivos do gerente, todas as chamadas recebidas provenientes de uma linha telefônica com um número de cinco dígitos que comece por 54 serão encaminhadas para o assistente (e não para o gerente) se o filtro exclusivo estiver ativado.

**Nota**

Só é possível ativar um modo de filtro (Inclusivo ou Exclusivo) de cada vez. Os gerentes podem alternar entre modos de filtro no menu Cisco Unified Communications Manager Assistant em seus telefones. Os assistentes podem alternar entre os modos de filtro para um gerente no console Assistant.

As listas de filtros podem incluir os seguintes caracteres curinga:

- x: utilizado para substituir um *único* dígito em qualquer parte do filtro. Por exemplo, "123x5" representa números de telefone de cinco dígitos em que o quarto dígito é de 0 a 9. O x pode estar em maiúsculas ou minúsculas.
- *: utilizado para substituir *vários* dígitos no início ou no fim do filtro. Por exemplo, "5*" representa números de telefone de qualquer comprimento começados por 5.

Além de caracteres curinga, as listas de filtros podem incluir hífen (-), pontos (.) e espaços em branco.

**Dica**

As listas de filtros podem ser vazias. Por padrão inicial, o filtro está ativado e a lista de filtros inclusivos está vazia. Isso significa que todas as chamadas recebidas pelo gerente são redirecionadas para o assistente.

Gerentes: ativem suas listas de filtros no telefone. Para fazer isso, abra o menu Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone. Pressione **1** para ativar e desativar o recurso do filtro e pressione **2** para alternar entre os modos de filtro inclusivo e exclusivo.

Os gerentes e os assistentes podem usar o procedimento a seguir para criar listas de filtros.

Procedimento

Passo 1 Na janela Configuração do gerente, clique na guia **Inclusivo** ou **Exclusivo** para exibir a janela de configuração apropriada.

Passo 2 Digite um número de telefone parcial ou completo no campo **Filtro**.

Se precisar de ajuda, clique no link **Mais informações** para ver exemplos de filtros.

Passo 3 É possível adicionar, substituir ou excluir filtros:

- Para adicionar um novo filtro, digite um filtro no campo Filtro e clique em **adicionar**. O novo filtro aparecerá na lista de filtros.
- Para substituir um filtro existente, selecione o filtro que pretende modificar na lista de filtros. Altere o filtro conforme necessário no campo Filtro e clique em **substituir**. O filtro alterado aparecerá na lista de filtros.
- Para excluir um filtro, selecione-o na lista de filtros e clique em **eliminar**. O filtro excluído será removido da lista de filtros.

Passo 4 Salve as alterações.

Dicas

- Se a filtragem de chamadas e Desviar todas (DesvTd) estiverem ativadas, o Cisco Unified Communications Manager Assistant aplicará em primeiro lugar o *filtro de chamadas* a uma chamada recebida. A filtragem de chamadas direciona a chamada para o gerente ou para o respectivo assistente (conforme as definições do filtro). Em seguida, o Cisco Unified Communications Manager Assistant aplica DesvTd às chamadas que o filtro tenha direcionado para você. O recurso DesvTd redireciona as chamadas para o alvo de desvio.
- Um ícone de círculo na janela de status do Cisco Unified Communications Manager Assistant indica se o recurso de filtro de chamadas está ativado ou desativado. Um ícone de círculo preenchido com uma rede indica que está ativado; um círculo vazio indica que está desativado.

Tópicos relacionados

- [Como usar a filtragem de chamadas, página 66](#)
- [Como acessar a configuração do gerente, página 71](#)
- [Como atribuir um assistente padrão a um gerente, página 73](#)
- [Como configurar o alvo para desvio de um gerente, página 73](#)

Índice remissivo

A

- ajuda online, usar [ix](#)
- alvo para desvio, configurar
 - assistentes [32](#)
 - gerentes [73](#)
- anular espera [29](#)
- assistente padrão
 - atribuir [73](#)
- assistentes
 - escolher (gerentes) [56](#)
 - identificar (gerentes) [56](#)
 - linhas telefônicas para [14](#)
 - padrão [73](#)
 - personalizar toque do telefone para [47](#)
- atalhos de teclado [24](#)
- atender uma chamada [28](#)

B

- barra de menus
 - no console Assistant [11](#)
- barra de status
 - usar [20](#)
- Botão Espera [29](#)

C

- caracteres curinga
 - em listas de filtros [74](#)
- chamada em espera
 - colocar uma chamada em espera [29](#)
 - recuperar uma chamada em espera [29](#)
- chamadas
 - forma de exibição [14](#)
- chamadas de conferência, efetuar [31](#)
- Cisco Unified Communications Manager Assistant, definição [vii](#)
- colocar uma chamada em espera [29](#)
- console
 - discar a partir de [27](#)
- console Assistant
 - acessar sem prestar assistência a gerentes [10](#)
 - atalhos de teclado para [24](#)
 - identificar partes do [10](#)
 - iniciar [8](#)
 - iniciar sessão no [8](#)
 - menu para [11](#)
 - operar com mouse e teclado [22](#)
 - personalizar layout [20](#)
 - processar chamadas no [27](#)
 - teclas de controle de chamadas [11](#)
 - terminar sessão do [9](#)
 - usar o intercomunicador no [23](#)

correio de voz

enviar uma chamada para (assistentes) [34](#)

enviar uma chamada para (gerentes) [51](#), [65](#)

D

definições

administrativas [21](#)

desligar uma chamada [28](#)

Desviar todas

com filtro de chamadas [76](#)

desviar uma chamada

assistentes [32](#)

gerentes [50](#), [64](#)

diretório

usar [19](#)

discagens rápidas [18](#)

discar um número [27](#)

documentação

organização [viii](#)

para o telefone IP Cisco Unified [ix](#)

E

efetuar uma chamada [27](#)

encaminhar todas as chamadas [64](#)

F

filtrar

descrição de [66](#)

listas para [74](#)

filtrar chamadas

com o recurso Desviar todas [76](#)

descrição de [66](#)

listas para [74](#)

modos [74](#)

filtro exclusivo

definição [66](#)

filtro inclusivo

definição [66](#)

G

gerentes

configurar recursos [71](#)

monitorar [16](#)

status dos recursos dos [16](#)

status online dos [16](#)

I

ícones no telefone

de definições de recursos (gerentes) [58](#), [60](#)

Desviar todas (gerentes) [64](#)

filtrar (gerentes) [68](#)

Não perturbar (gerentes) [52](#), [69](#)

iniciar sessão, assistentes [8](#)

interceptar uma chamada [63](#)

intercomunicador

usar no console Assistant [23](#)

usar no telefone (gerentes) [51](#), [68](#)

J

janela Configuração do gerente

usar [71](#)

janela de status

gerentes [57](#)

L

linha compartilhada

janela de status em um telefone de gerente [3](#)

usar o Manager Assistant no modo linha compartilhada [1](#)

usar um telefone de gerente [49](#)

linha proxy

janela de status em um telefone de gerente [4](#)

usar o Manager Assistant no modo linha proxy [2](#)

usar um telefone de gerente [55](#)

linhas do gerente

no painel Meus gerentes [16](#)

no painel Minhas chamadas [14](#)

linhas proxy do gerente [14](#)

listas de filtros exclusivos

criar [74](#)

listas de filtros inclusivos

criar [74](#)

M

monitoração do assistente

gerentes [57](#)

usar a tecla de função Intrcpt com [63](#)

mouse

operar o console Assistant com [22](#)

P

painel Diretório [19](#)

painel Meus gerentes [16](#)

painel Minhas chamadas [14](#)

processamento de chamadas

com teclas de controle de chamadas [12, 39](#)

no console Assistant [27](#)

no telefone do assistente [35](#)

no telefone do gerente [50, 63](#)

R

recurso Colocar no topo [20](#)

recurso Não perturbar [52, 69](#)

S

seleção do assistente

compreender [56](#)

servidor

conexão ao [20](#)

definições [21](#)

silenciar o telefone [52, 69](#)

status conectado

alterar [10](#)

monitorar [20](#)

status de controle de chamadas

monitorar [20](#)

status offline

monitorar [20](#)

T

tecla Atender **28**
tecla Contin. **29**
tecla de função DesvTd
 alvo do gerente para **73**
 usar **64**
tecla de função NaoPtb **52, 69**
tecla de função Redirecionar
 alvo do gerente para **73**
 gerentes **50, 64**
tecla de função TrnsfCV
 gerentes **51, 65**
tecla Desligar **28**
Tecla DesvIme
 usar **32**
tecla Desvio imediato
 configurar **32**
tecla Desvio imediato (assistentes)
 usar **32**
tecla Offline **10**
tecla Transf. **30**
tecla Transferência de consulta **30**
tecla TrnsfCV **34**
teclado, operar o console com **22**
teclas
 identificar **11**
teclas de controle de chamadas **12, 39**
 definição **11**
teclas de função
 gerentes **50, 63**
teclas de função Intrcpt, gerentes **63**

telefone IP Cisco Unified
 assistentes **35**
 janela de status no (gerentes) **57**
 linha compartilhada (gerentes) **49**
 linha proxy (gerentes) **55**
 teclas de função no (assistentes) **35**
 teclas de função no (gerentes) **50, 63**
terminar sessão, assistentes **9**
terminar uma chamada **28**
tom de alerta **62**
toque distintivo **47**
transferência sem consulta **30**
 efetuar **30**
transferir uma chamada **30**
TrnsfCV, tecla **34**



Sede nas Américas

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EUA

www.cisco.com
Tel: +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Fax: +1 408 527-0883

Sede no Pacífico Asiático

Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapura 068912

www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

Sede na Europa

Cisco Systems International
BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
Holanda

www-europe.cisco.com
Tel: +31 0 800 020 0791
Fax: +31 0 20 357 1100

A Cisco possui mais de 200 escritórios no mundo todo. Endereços, números de telefone e fax estão listados no site da

Cisco em www.cisco.com/go/offices.

CCVP, the Cisco Logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CGNP, CGSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered 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. (0704R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

OL-13726-01