



## CARTÃO DE REFERÊNCIA



### Para gestores

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

Identificar o modo do Cisco Unified Communications Manager Assistant que está a utilizar

Utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada

Utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy

O administrador do sistema configurou o Cisco Unified Communications Manager Assistant para funcionar num dos seguintes modos: modo de linha partilhada e modo de linha proxy. No modo de linha partilhada, o assistente utiliza um número de directório partilhado (linha) para processar a chamada. No modo de linha proxy, o assistente utiliza um número de directório diferente (linha) como um proxy para processar a chamada.

Este manual ajuda a identificar o modo do Cisco Unified Communications Manager Assistant que está a utilizar e resume as funcionalidades disponíveis no telefone nos diferentes modos.

## Identificar o modo do Cisco Unified Communications Manager Assistant que está a utilizar

Para identificar o modo do Cisco Unified Communications Manager Assistant que está a utilizar no telefone, identifique o menu Estado do gestor no canto inferior esquerdo do ecrã LCD.

Se visualizar apenas um ícone na janela de estado do ecrã LCD (um sino ou um sino riscado), estará a utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada.



Se visualizar vários ícones na janela de estado do ecrã LCD, está a utilizar o modo de linha proxy.



## Utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada

A secção seguinte resume as funcionalidades disponibilizadas para um gestor que utiliza o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada.

## Configurar um alvo para encaminhamento

É possível redireccionar chamadas para o alvo para encaminhamento premindo a tecla de função **Redireccionar**. O alvo para encaminhamento, por exemplo, o número de directório do assistente, é configurado na janela Configuração do gestor. Para aceder à janela Configuração do gestor, utilize o URL, nome de utilizador e palavra-passe fornecidos pelo administrador do sistema. Abra o URL numa janela do Internet Explorer da Microsoft no seu computador. Em seguida, inicie sessão.



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

Introduza o número do directório que pretende utilizar como alvo para encaminhamento e clique em **Guardar**.

## Silenciar o toque do telefone

Para silenciar e reactivar o toque do telefone, prima a tecla de função DND de modo a activar ou desactivar a funcionalidade Não interromper. Um sino indica que a funcionalidade DND está *desactivada* (o toque está activado); um sino riscado indica que está *activada* (toque desactivado).

## Processar chamadas

O telefone apresenta teclas de função adicionais para assistência no processamento de chamadas. Pode aceder às seguintes funcionalidades no telefone quando utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada:

### Encaminhar uma chamada activa

Prima a tecla de função **Redireccionar** para encaminhar uma chamada do seu telefone para outro número. Utilize a janela Configuração do gestor para definir um número de directório como alvo para encaminhamento.

### Enviar uma chamada para o correio de voz

Prima a tecla de função **TrnsCCV** para enviar uma chamada activa para o correio de voz.

## Efectuar uma chamada de intercomunicador

Prima a tecla de marcação rápida **Intercom** no telefone para efectuar uma chamada de intercomunicador para o assistente.

## Utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy

A secção seguinte resume as funcionalidades disponibilizadas para um gestor que utiliza o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy.

## Configurar as definições do gestor

É possível utilizar a janela Configuração do gestor para configurar as definições do gestor.

## Acéder à configuração do gestor

Para aceder à janela Configuração do gestor, utilize o URL, nome de utilizador e palavra-passe fornecidos pelo administrador do sistema. Clique no URL e, em seguida, inicie sessão.



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

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

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

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



## Definir o assistente predefinido

Sempre que for possível, o Cisco Unified Communications Manager Assistant atribui o assistente activo como assistente predefinido. Se o assistente predefinido não estiver disponível, o Cisco Unified Communications Manager Assistant atribui outro assistente.

É possível escolher o assistente predefinido do seguinte modo:

1. Na janela Configuração do gestor, seleccione o separador Assistente predefinido.
2. Seleccione um assistente a partir do menu pendente Assistente.
3. Clique em **Guardar**.

## Definir o alvo para encaminhamento

Redireccione as chamadas para o alvo para encaminhamento premindo a tecla de função **Redireccionar** ou **EncTd**.

1. Na janela Configuração do gestor, seleccione o separador Encaminhar.
2. Seleccione o assistente ou introduza o número do directório que pretende utilizar como alvo para encaminhamento.
3. Clique em **Guardar**.

## Definir listas de filtros

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

1. Na janela Configuração do gestor, seleccione o separador filtro inclusivo ou o separador filtro exclusivo.
  - Filtro inclusivo: as chamadas que correspondem a números na lista de filtros inclusivos vão para si; as outras chamadas vão para o assistente.
  - Filtro exclusivo: as chamadas que correspondem a números na lista de filtros exclusivos vão para o assistente; as outras chamadas vão para si.
2. Construa uma lista de filtros que contenha um ou mais números de telefone. É possível utilizar os seguintes caracteres universais:
  - **x**: substitui um único dígito no número de telefone.
  - **\***: substitui vários dígitos no início ou no fim do número.
3. Clique em **Guardar**.

## Seleção do assistente

Para processar as chamadas, o assistente tem de ter sessão iniciada na aplicação da consola Cisco Unified Communications Manager Assistant e estar online. Se o assistente activo terminar sessão ou ficar offline, o Cisco Unified Communications Manager Assistant tentará atribuir outro assistente.

Como gestor, tem sempre sessão iniciada no Cisco Unified Communications Manager Assistant.

## Identificar o assistente activo

O assistente activo é a pessoa que actualmente processa as chamadas em seu nome.

Se tiver vários assistentes, poderá identificar que assistente está actualmente activo. Para o fazer, prima a tecla **Serviços** no telefone e seleccione Serviço assistente. A opção 3 identifica o assistente activo.

## Alterar o assistente activo

Selecione a opção 3 no menu Estado do gestor. Altere o assistente activo seleccionando outro assistente na lista de assistentes disponíveis. Depois de terminar, saia do menu.

## Quando não existirem assistentes disponíveis

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

## Monitorizar chamadas e funcionalidades

O menu Estado do gestor é apresentado no ecrã LCD do telefone. Utilize a janela de estado para monitorizar as chamadas e utilizar as seguintes funcionalidades:

## Monitorizar chamadas redireccionadas

Procure estas mensagens da monitorização do assistente no painel superior da janela de estado:

- "Monitorização do assistente – activada": não existem chamadas redireccionadas actualmente activas.

- "Chamada de" e identificação do autor da chamada: uma chamada redireccionada está a tocar no telefone do assistente. Poderá premir a tecla de função **Intrcpt** para interceptar a chamada agora.

- Tom de alerta: além das informações de "Chamada de", é emitido um alerta de áudio quando a chamada redireccionada é recebida.

Para activar alertas de áudio, prima a tecla **Serviços** e defina Tom de alerta como Activado.

- Identificação do autor da chamada e um temporizador: o assistente atendeu a chamada redireccionada.
- "Monitorização do assistente – desactivada": a funcionalidade de monitorização do assistente está desactivada.

Active e desactive esta funcionalidade através da tecla de função **DefMoni**.

## Monitorizar as funcionalidades

Procure estes ícones de funcionalidades no menu Estado do gestor (da esquerda para a direita):

- Assistente: um ícone que se assemelha a uma pessoa indica que existe um assistente *activo* e pronto a processar chamadas; o mesmo ícone com uma linha por cima indica que não existem assistentes actualmente disponíveis.
- Filtro de chamadas: um círculo preenchido com rede indica que o filtro está *activado*; um círculo vazio indica *desactivado*. Utilize o menu Estado do gestor para activar e desactivar esta funcionalidade.
- Não interromper: um sino indica que a funcionalidade DND está *desactivada* (o toque está activado); um sino riscado indica que está *activada* (toque desactivado). Para silenciar e reactivar o toque do telefone, prima a tecla de função DND para activar ou desactivar esta funcionalidade.
- Encaminhar todas: uma seta desviada por uma barreira indica que a funcionalidade EncTd está *activada*; uma seta direita indica que está *desactivada*. Prima a tecla de função **EncTd** para activar e desactivar esta funcionalidade.

## Processar chamadas

O telefone apresenta teclas de função adicionais para assistência no processamento de chamadas. Pode aceder às seguintes funcionalidades no telefone quando utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy.

## Interceptar uma chamada

Prima a tecla de função **Intrcpt** para interceptar uma chamada a tocar no telefone do assistente.

Procure uma mensagem "Chamada de" na janela de monitorização do assistente. Esta mensagem indica que existe uma chamada redireccionada a tocar no telefone do assistente. Pode interceptar uma chamada a tocar, mas não uma chamada ligada.

## Encaminhar uma chamada activa

Prima a tecla de função **Redireccionar** para encaminhar uma chamada do seu telefone para outro número. Utilize a janela Configuração do gestor para definir um alvo para encaminhamento.

## Encaminhar todas as chamadas futuras

Prima a tecla de função **EncTd** para desviar todas as chamadas (não filtradas) para outro número. Utilize a janela Configuração do gestor para definir um alvo para encaminhamento.

## Enviar uma chamada para o correio de voz

Prima a tecla de função **TrnsCCV** para enviar uma chamada activa para o correio de voz.

## Efectuar uma chamada de intercomunicador

Prima a tecla de marcação rápida **Intercom** no telefone para efectuar uma chamada de intercomunicador para o assistente seleccionado.

## Filtrar chamadas

Quando o filtro de chamadas está *activado*, o Cisco Unified Communications Manager Assistant filtra as chamadas recebidas para o assistente com base na identificação do autor da chamada e nas definições das listas de filtros.

## Activar e desactivar o filtro

Selecione 1 no menu Estado do gestor do telefone.

Selecione 2 no menu Estado do gestor para activar um modo de filtro; pode alternar entre os modos de filtro inclusivo e exclusivo.