



Manual do utilizador 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
USA
<http://www.cisco.com>
Tel.: +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Fax: +1 408 527-0883

Referência de texto: OL-13725-01

Índice

Prefácio vii

Descrição geral vii

Organização viii

Como utilizar a ajuda online ix

Documentação relacionada ix

Obter documentação, suporte e directrizes de segurança x

Introdução ao Cisco Unified Communications Manager Assistant 1

Descrição dos modos linha partilhada e linha proxy 1

Utilizar o Manager Assistant no modo de linha partilhada 1

Utilizar o Manager Assistant no modo de linha proxy 2

Como identificar o modo no telefone de um gestor 3

Como identificar o modo na consola do assistente 4

Suporte para outros idiomas 5

Introdução à consola do Cisco Unified Communications Manager Assistant 7

Introdução à consola do assistente 8

Como iniciar sessão na consola do assistente 8

Como terminar sessão da consola do assistente 9

Como explorar a consola sem prestar assistência a gestores 10

Conhecer a consola 10

Utilizar a barra de menus 11

Utilizar teclas de controlo de chamadas 11

Utilizar o painel As minhas chamadas 14

Utilizar o painel Os meus gestores 16

Utilizar a funcionalidade Marcação rápida 19

Utilizar o directório 20

Utilizar a barra de estado 21

Ajustar o esquema da consola	21
Ver definições administrativas	22
Definir preferências	22
Como utilizar a consola com o rato e o teclado	23
Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola	24
Como utilizar atalhos de teclado	25
Modo de utilização por parte do utilizador e gestor do Cisco Unified Communications Manager Assistant	26

Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas 29

Como efectuar uma chamada	29
Como atender uma chamada	30
Como terminar uma chamada	31
Como colocar uma chamada em espera	31
Como recuperar uma chamada em espera	31
Como transferir uma chamada	32
Como estabelecer uma chamada em conferência	33
Como encaminhar uma chamada para outro número	34
Como utilizar o redireccionamento	35
Como configurar o alvo para encaminhamento	35
Como enviar uma chamada para um serviço de mensagens de voz	36

Assistentes: como utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone 37

Modo linha proxy vs. linha partilhada	38
Modo de linha partilhada	38
Modo de linha proxy	38
Identificar o modo	39
Iniciar sessão no Manager Assistant no telefone do assistente	39
Verificar o estado dos gestores	40
Apresentação de informações no ecrã Estado do gestor	41
Ícones de estado de chamadas	41
Processar chamadas e efectuar outras acções	42
Como atender uma chamada utilizando o Manager Assistant no telefone	44

Configurar as definições do gestor	44
Configurar as definições do assistente	47
Como personalizar a funcionalidade de toque distintivo	51

Para gestores: como utilizar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada 53

Utilizar a mobilidade de extensão da Cisco	54
Como encaminhar e transferir chamadas	54
Como redireccionar imediatamente uma chamada recebida para outro número	54
Como transferir uma chamada para o serviço de mensagens de voz	55
Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente	55
Como silenciar o toque no telefone	56

Para gestores: como utilizar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy 59

Introdução: para gestores	60
Utilizar a mobilidade de extensão da Cisco	60
Compreender a selecção do assistente	60
Utilizar a janela de estado	61
Utilizar o menu Estado do gestor no telefone	66
Configurar um tom de alerta para as chamadas recebidas	66
Como interceptar, redireccionar e transferir chamadas	67
Como interceptar uma chamada a tocar no telefone do assistente	67
Como redireccionar imediatamente uma chamada recebida para outro número	68
Como reencaminhar todas as chamadas para outro número	68
Como transferir uma chamada para o serviço de mensagens de voz	69
Como utilizar os filtros de chamadas	70
Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente	72
Como silenciar o toque no telefone	73

Como configurar funcionalidades do gestor 75

Como aceder à configuração do gestor	75
Para gestores: como aceder à configuração do gestor	76
Para assistentes: como aceder à configuração do gestor	76
Como atribuir um assistente predefinido a um gestor	77

Como configurar o alvo para encaminhamento de um gestor **77**

Como criar listas de filtros para um gestor **78**

Índice remissivo 81

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 utilizar a ajuda online, página ix](#)
- [Documentação relacionada, página ix](#)
- [Obter documentação, suporte e directrizes de segurança, página x](#)

Descrição geral

O Cisco Unified Communications Manager Assistant melhora a funcionalidade do sistema do telefone para permitir aos gestores e respectivos assistentes trabalharem em conjunto de forma mais eficaz.

O *Manual do utilizador do Cisco Unified Communications Manager Assistant* fornece instruções e exemplos para ajudar a utilizar a funcionalidade Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Todos os utilizadores do Cisco Unified Communications Manager Assistant devem ler esta publicação.

Os utilizadores incluem gestores e assistentes.

Gestores

Um *gestor* do Cisco Unified Communications Manager Assistant é um utilizador cujas chamadas recebidas são interceptadas e redireccionadas para um assistente. O gestor é apoiado por, pelo menos, um assistente.

Os gestores podem utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant directamente nos telefones IP Cisco Unified. No entanto, os gestores poderão configurar as respectivas funcionalidades a partir da janela Configuração do gestor ou podem solicitar aos assistentes que configurem estas preferências em seu nome.

Para obter detalhes, consulte [Como configurar funcionalidades do gestor, página 75](#).

Assistentes

Um *assistente* do Cisco Unified Communications Manager Assistant é um utilizador que processa as chamadas em nome de um gestor.

Dependendo da configuração e utilização da funcionalidade, o Cisco Unified Communications Manager Assistant intercepta, de forma manual ou automática, chamadas recebidas originalmente destinadas a um gestor e redirecciona-as para outro alvo, que pode ser o respectivo assistente. Os assistentes podem atender, transferir, encaminhar e efectuar outras tarefas de processamento para chamadas que o Cisco Unified Communications Manager Assistant tenha redireccionado para si. Um assistente pode prestar assistência a um máximo de 33 gestores.

Os assistentes podem aceder à maioria das funcionalidades do Cisco Unified Communications Manager Assistant a partir dos respectivos computadores, utilizando uma aplicação chamada consola do assistente. Os assistentes podem utilizar a consola do assistente para:

- Efectuar, atender, transferir, colocar em espera, terminar, encaminhar ou adicionar participantes a uma chamada em conferência
- Monitorizar a actividade de chamadas de um gestor e o estado das funcionalidades.
- Activar ou desactivar funcionalidades de gestor.
- Configurar funcionalidades do gestor.

Organização

A **Tabela 1** fornece uma descrição geral da organização deste manual.

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

Secção	Descrição
"Introdução ao Cisco Unified Communications Manager Assistant"	Descreve o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada e linha proxy, e como identificar o modo que está a utilizar.
"Introdução à consola do Cisco Unified Communications Manager Assistant"	Fornece aos assistentes uma descrição geral completa da consola do assistente.
"Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas"	Fornece aos assistentes instruções baseadas em tarefas para utilizar a consola do assistente para processar e monitorizar chamadas e funcionalidades, em nome de um ou mais gestores (até um máximo de cinco).
"Assistentes: como utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone"	Descreve como utilizar o toque distintivo, as teclas de função e o intercomunicador no telefone IP Cisco Unified do assistente.

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

Secção	Descrição
"Para gestores: como utilizar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada"	Descreve o modo de utilização das funcionalidades do Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada.
"Para gestores: como utilizar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy"	Descreve como utilizar o menu do Cisco Unified Communications Manager Assistant, as teclas de função e a janela de estado no telefone IP Cisco Unified do gestor para processar chamadas e monitorizar a actividade de chamadas de um assistente no modo de linha proxy.
"Como configurar funcionalidades do gestor"	Descreve como gestores e assistentes podem personalizar as funcionalidades do gestor utilizando a janela Configuração do gestor.

Como utilizar a ajuda online

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

Para aceder à ajuda online, clique na tecla ? ou clique em **Ajuda** na barra de menus, localizada na parte superior da consola.

Quando abrir a janela de ajuda, pode clicar em **Procurar** na barra de ferramentas para efectuar pesquisas no *Manual de utilizador do Cisco Unified Communications Manager Assistant* por palavra-chave. Clique em **Ver PDF** para obter uma versão do documento para impressão.



Nota A funcionalidade Procurar pode não funcionar em algumas versões da ajuda online.

É necessário ter o Adobe Acrobat instalado (como aplicação 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 no 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 directrizes de segurança

Para obter informações sobre como obter documentação e suporte, fornecer comentários à documentação, directrizes de segurança, bem como aliases recomendados e documentos gerais da Cisco, consulte mensalmente a secção *Novidades na documentação de produto da Cisco*, a qual lista toda a documentação técnica nova e revista da Cisco em:

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

Introdução ao Cisco Unified Communications Manager Assistant

Os telefones IP Cisco Unified são utilizados numa rede que pode ter até 3500 gestores e 3500 assistentes. Os gestores e assistentes numa rede de grandes dimensões podem receber grandes volumes de chamadas de fora e dentro da rede.

Para ajudar os gestores e assistentes a processar estas chamadas de forma mais eficiente, o Cisco Unified Communications Manager Assistant fornece capacidades de encaminhamento de chamadas e outras funcionalidades.

Este capítulo contém as seguintes secções:

- [Descrição dos modos linha partilhada e linha proxy, página 1](#)
- [Como identificar o modo no telefone de um gestor, página 3](#)
- [Como identificar o modo na consola do assistente, página 4](#)

Descrição dos modos linha partilhada e linha proxy

O Cisco Unified Communications Manager Assistant funciona em dois modos: linha partilhada e linha proxy. As funcionalidades disponíveis baseiam-se no modo seleccionado pelo administrador do sistema para a sua configuração do Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Esta secção contém as seguintes secções:

- [Utilizar o Manager Assistant no modo de linha partilhada, página 1](#)
- [Utilizar o Manager Assistant no modo de linha proxy, página 2](#)

Utilizar o Manager Assistant no modo de linha partilhada

Se o administrador do sistema tiver configurado o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada, o gestor e o assistente partilham o mesmo número de directório, por exemplo 8001. O assistente processa chamadas para o gestor no número de directório partilhado. Quando o gestor receber uma chamada no número 8001, os telefones do gestor e do assistente tocam.

As funcionalidades do Cisco Unified Communications Manager Assistant não aplicáveis ao modo de linha partilhada incluem as opções de selecção do assistente predefinido, monitorização do assistente, filtrar chamadas e encaminhar todas as chamadas. O assistente não pode visualizar ou aceder a estas funcionalidades na aplicação da consola do assistente.

O telefone do assistente não possuirá a tecla de função para a funcionalidade Encaminhar todas. O telefone do gestor não possuirá as teclas de função para as funcionalidades de monitorização do assistente, interceptar chamada ou encaminhar todas.

Se for um assistente que utilize o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada, não necessita de iniciar sessão para receber chamadas. As chamadas destinadas ao gestor tocarão automaticamente no seu telefone. Necessita de iniciar sessão na consola do assistente se pretender utilizar a aplicação para processar chamadas ou para utilizar a tecla de função do seu telefone para transferir uma chamada para o sistema de mensagens de voz do gestor. Consulte ["Introdução à consola do assistente"](#) para mais informações sobre a utilização da consola do assistente.

Se for um gestor que utilize o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada, pode partilhar o seu número de directório com um máximo de 10 assistentes. Todos os assistentes que partilhem o seu número de telefone podem atender e processar uma chamada. Consulte ["Para gestores: como utilizar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada"](#).

Tópicos relacionados

- [Utilizar o Manager Assistant no modo de linha proxy, página 2](#)
- [Como identificar o modo no telefone de um gestor, página 3](#)
- [Como identificar o modo na consola do assistente, página 4](#)

Utilizar o Manager Assistant no modo de linha proxy

Se o administrador do sistema tiver configurado o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy, o gestor e o assistente não partilham o mesmo número de directório. O assistente processa as chamadas para o gestor utilizando um número proxy. O número proxy não é o número de directório do gestor, mas um número alternativo seleccionado pelo sistema e que o assistente utiliza para processar as chamadas do gestor.

No modo de linha proxy, um gestor e um assistente têm acesso a todas as funcionalidades do Cisco Unified Communications Manager Assistant, incluindo as opções de selecção do assistente predefinido, monitorização do assistente, filtrar chamadas e encaminhar todas as chamadas.

Se for um assistente que utilize o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy, tem de iniciar sessão na consola do assistente e possuir um filtro activado para receber chamadas para o gestor no seu telefone. Pode utilizar a aplicação da consola do assistente para todas as funcionalidades de processamento de chamadas, tais como atendimento e transferência. Consulte ["Introdução à consola do assistente"](#) para mais informações sobre a utilização da consola do assistente.

Se for um gestor que utilize o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy, pode configurar filtros para ordenar e filtrar selectivamente chamadas recebidas para o seu assistente. Consulte "[Para gestores: como utilizar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy](#)" para obter informações sobre como utilizar todas as funcionalidades no Cisco Unified Communications Manager Assistant.

Tópicos relacionados

- [Utilizar o Manager Assistant no modo de linha proxy, página 2](#)
- [Como identificar o modo no telefone de um gestor, página 3](#)
- [Como identificar o modo na consola do assistente, página 4](#)

Como identificar o modo no telefone de um gestor

Para identificar o modo do Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone de um gestor, reinicie o ecrã LCD do telefone levantando e pousando o auscultador.

Se visualizar apenas um ícone na janela de estado do ecrã LCD (um ícone com um sino ou um sino riscado), estará a utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada (ver [Figura 1](#) ou [Figura 2](#)). Consulte "[Para gestores: como utilizar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada](#)".

Figura 1 *Ecrã LCD da janela de estado num telefone IP Cisco Unified (7940G ou 7960G) no modo de linha partilhada*



Figura 2 *Ecrã LCD da janela de estado num telefone IP Cisco Unified (7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE) no modo de linha partilhada*



Se visualizar vários ícones na janela de estado do ecrã LCD, está a utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy (ver [Figura 3](#) ou [Figura 4](#)). Consulte "[Para gestores: como utilizar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy](#)".

Figura 3 Ecrã LCD da janela de estado num telefone IP Cisco Unified (7940G ou 7960G) no modo de linha proxy



Figura 4 Ecrã LCD da janela de estado num telefone IP Cisco Unified (7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G, 7971G-GE) no modo de linha proxy



Tópicos relacionados

- [Utilizar o Manager Assistant no modo de linha partilhada, página 1](#)
- [Utilizar o Manager Assistant no modo de linha proxy, página 2](#)
- [Como identificar o modo na consola do assistente, página 4](#)

Como identificar o modo na consola do assistente

Para identificar o modo do Cisco Unified Communications Manager Assistant na consola do assistente:

Passo 1 Inicie sessão na aplicação da consola do assistente. Consulte [Como iniciar sessão na consola do assistente, página 8](#).

Passo 2 Localize o número de extensão junto ao nome do gestor no painel As minhas chamadas. Consulte [Utilizar o painel As minhas chamadas, página 14](#).

Passo 3 Para o mesmo gestor, encontre o número de extensão junto ao ícone do telefone na coluna Detalhes da chamada no painel Os meus gestores. Consulte [Utilizar o painel Os meus gestores, página 16](#).



Nota

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

Se os números de extensão forem os mesmos, está a utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada. O assistente e o gestor têm o mesmo número de directório e partilham uma linha.

Se os números de extensão forem diferentes, está a utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy. O assistente possui um número de directório alternativo para processar chamadas em nome do gestor. O número alternativo é um número proxy que representa o número de directório actual do gestor.

**Nota**

No modo de linha partilhada, visualizará quatro títulos no painel da janela Os meus gestores: Gestor, Intercomunicador, DND e Detalhes da chamada. No modo de linha proxy, visualizará os cabeçalhos adicionais: Encaminhar todas, Monitorização do assistente, Filtrar chamadas e Modo de filtro

Tópicos relacionados

- [Utilizar o Manager Assistant no modo de linha partilhada, página 1](#)
- [Utilizar o Manager Assistant no modo de linha proxy, página 2](#)
- [Como identificar o modo no telefone de um gestor, página 3](#)

Suporte para outros idiomas

O Cisco Unified Communications Manager Assistant suporta um número de idiomas diferentes, incluindo árabe e hebraico.

**Nota**

Se estiver a utilizar o idioma árabe ou hebraico, o aspecto dos ecrãs do Cisco Unified Communications Manager Assistant é alterado para reflectir a direcção da direita para a esquerda destes idiomas.

Para mais informações sobre como utilizar idiomas diferentes no telefone, contacte o administrador do sistema.

Introdução à consola do Cisco Unified Communications Manager Assistant

A aplicação da consola do assistente ajuda os assistentes a processar as chamadas dos gestores de forma mais eficaz. O Cisco Unified Communications Manager Assistant funciona em dois modos: linha partilhada e linha proxy. O acesso às funcionalidades descritas abaixo depende do modo seleccionado pelo administrador do sistema para a configuração do Cisco Unified Communications Manager Assistant. Sendo um assistente que utiliza o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada, deverá ser-lhe atribuído o mesmo número de directório do gestor. O número partilhado é utilizado para processar chamadas em nome do gestor. Sendo um assistente que utiliza o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy, o gestor terá um número de directório e o assistente um número de directório alternativo que utilizará como um proxy. O número proxy é utilizado para processar chamadas em nome do gestor. Antes de começar, deverá identificar o modo seleccionado pelo administrador do sistema. Consulte [Como identificar o modo na consola do assistente, página 4](#) para obter mais informações.

Como assistente, pode aceder às funcionalidades do Cisco Unified Communications Manager Assistant a partir do computador utilizando a aplicação da consola do assistente.

É possível utilizar a consola do assistente para:

- Efectuar, atender, encaminhar, transferir e terminar uma chamada, bem como colocar uma chamada em espera
- Adicionar participantes a uma chamada em conferência
- Efectuar marcações rápidas
- Efectuar procuras em directórios
- Abrir uma linha do intercomunicador para o gestor



Nota

Se a funcionalidade de intercomunicador não estiver disponível no telefone, contacte o administrador do sistema.

- Monitorizar a actividade de chamadas do gestor
- Alterar funcionalidades e definições do gestor
- Personalizar as ferramentas de processamento de chamadas
- Introduzir números num teclado virtual em resposta aos sistemas de voz interactivos

Tópicos relacionados

- [Descrição dos modos linha partilhada e linha proxy, página 1](#)
- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola, página 24](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Modo de utilização por parte do utilizador e gestor do Cisco Unified Communications Manager Assistant, página 26](#)



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

Introdução à consola do assistente

Esta secção contém os seguintes tópicos:

- [Como iniciar sessão na consola do assistente, página 8](#)
- [Como terminar sessão da consola do assistente, página 9](#)
- [Como explorar a consola sem prestar assistência a gestores, página 10](#)
- [Conhecer a consola, página 10](#)
- [Como utilizar a consola com o rato e o teclado, página 23](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola, página 24](#)

Como iniciar sessão na consola do assistente

Inicie sessão na consola do assistente para processar chamadas em nome de um ou mais gestores. Ao iniciar sessão, o assistente fica online e pronto a processar chamadas.

Para iniciar sessão, introduza o ID de utilizador e a palavra-passe na caixa de diálogo de início de sessão do Cisco Unified Communications Manager Assistant. O nome de utilizador e a palavra-passe são fornecidos pelo administrador do sistema.



Nota Pode definir o Cisco Unified Communications Manager Assistant para memorizar as informações de início de sessão.

A consola do assistente é aberta no ambiente de trabalho.

O assistente tem agora sessão iniciada e, até terminar sessão, está disponível para fornecer apoio de processamento de chamadas aos gestores (ou até que haja uma alteração no seu estado de controlo de chamadas, ou deixe de estar online). Para mais informações acerca das informações de estado, consulte [Utilizar a barra de estado, página 21](#).

Sugestões

- O painel Os meus gestores na consola mostra os gestores que contam com a sua assistência. Duas setas verdes junto ao nome de um gestor indicam que este tem sessão iniciada e que, por isso, conta com a sua assistência; um gestor com o nome a cinzento não necessita de assistência.
- Se clicar na tecla **Definições** na caixa de diálogo de início de sessão do Cisco Unified Communications Manager Assistant, é possível monitorizar definições administrativas básicas e avançadas. O administrador do sistema poderá solicitar-lhe que monitorize estas definições para ajudar a resolver algum problema. Não altere estas definições a não ser que receba instruções para tal da parte do administrador do sistema.

Tópicos relacionados

- [Como terminar sessão da consola do assistente, página 9](#)
- [Como explorar a consola sem prestar assistência a gestores, página 10](#)
- [Conhecer a consola, página 10](#)
- [Utilizar o painel Os meus gestores, página 16](#)
- [Como utilizar a consola com o rato e o teclado, página 23](#)

Como terminar sessão da consola do assistente

Para terminar sessão da consola do assistente, clique em **Ficheiro > Sair** a partir da barra de menus na parte superior da consola. Se marcar a opção **Lembrar ID de utilizador e palavra-passe**, iniciará automaticamente a sessão na próxima vez que a consola do assistente for iniciada no computador.



Nota

Se utilizar um computador partilhado, poderá terminar a sessão da consola do assistente clicando em **Ficheiro > Terminar sessão** a partir da barra de menus. A consola do assistente apresentará a caixa de diálogo de início de sessão em vez de a iniciar automaticamente com o seu ID de utilizador e palavra-passe.

Tópicos relacionados

- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola, página 24](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)

Como explorar a consola sem prestar assistência a gestores

Se utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy, será possível familiarizar-se com a consola do assistente sem ficar disponível para os gestores. Não será possível ficar offline para explorar a consola no modo de linha partilhada.

Para aceder à consola sem prestar assistência a gestores, inicie sessão da forma habitual e, em seguida, clique na tecla de controlo de chamadas **Offline**. Esta é a primeira tecla na linha de ícones situada na parte superior ou lateral do ecrã. Também pode efectuar esta tarefa escolhendo **Ficheiro > Offline** a partir da barra de menus.

Quando fica offline desta forma, o Cisco Unified Communications Manager Assistant move os gestores que estava a assistir para outro assistente. Durante o tempo em que estiver offline, não poderá receber chamadas telefónicas para os gestores e o painel Os meus gestores na consola permanecerá inactivo.

Quando voltar a estar online, estará disponível para assistir novamente os gestores. O Cisco Unified Communications Manager Assistant poderá mover os gestores que estava a ajudar anteriormente (antes de ficar offline) novamente para si. Este facto dependerá da disponibilidade de outros assistentes e do facto de ter sido ou não designado como assistente predefinido para um gestor. Para obter informações sobre como atribuir um assistente predefinido, consulte [Como atribuir um assistente predefinido a um gestor, página 77](#).

Para retomar o estado online, clique na tecla de controlo de chamadas **Online** (é a mesma tecla da opção Offline). Em alternativa, pode seleccionar **Ficheiro > Online** a partir da barra de menus.



Sugestão

O estado online é visível a partir da barra de estado no canto inferior direito da consola.

Tópicos relacionados

- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola, página 24](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)

Conhecer a consola

As secções que se seguem identificam áreas da consola do assistente e especificam como podem ser utilizadas para controlar funcionalidades e processar chamadas:

- [Utilizar a barra de menus, página 11](#)
- [Utilizar teclas de controlo de chamadas, página 11](#)
- [Utilizar o painel As minhas chamadas, página 14](#)
- [Utilizar o painel Os meus gestores, página 16](#)
- [Utilizar a funcionalidade Marcação rápida, página 19](#)

- Utilizar o directório, página 20
- Utilizar a barra de estado, página 21
- Ajustar o esquema da consola, página 21
- Ver definições administrativas, página 22

Utilizar a barra de menus

A barra de menus localiza-se na parte superior da consola do assistente. Os comandos de menu são sensíveis ao contexto.

Pode utilizar a barra de menus da seguinte forma:

- Ficheiro: estado online/offline, iniciar/terminar sessão e sair da consola.
- Editar: criar e editar marcações rápidas, personalizar atalhos de teclado, alterar o alvo para encaminhamento, definir preferências e aceder a definições do administrador.
- Ver: especificar o tamanho do texto e esquemas de cores e actualizar o esquema predefinido.
- Chamada: marcar, atender, desligar, colocar em espera, transferir, encaminhar ou adicionar participantes a uma chamada em conferência.
- Gestor: efectuar uma chamada de intercomunicador para um gestor, aceder à janela Configuração do gestor e activar/desactivar funcionalidades para um gestor.



Nota

Se a funcionalidade de intercomunicador não estiver disponível no telefone, contacte o administrador do sistema.

- Ajuda: aceder à ajuda online.

Tópicos relacionados

- Conhecer a consola, página 10
- Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola, página 24
- Como utilizar atalhos de teclado, página 25
- Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29

Utilizar teclas de controlo de chamadas

É possível efectuar tarefas a partir da consola do assistente clicando em teclas de controlo de chamadas (a linha de ícones situada na parte superior ou lateral da consola). Coloque o rato sobre uma tecla de controlo de chamadas para ver uma descrição da respectiva função.

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

Tabela 2 Teclas de controlo de chamadas

Tecla de controlo de chamadas	Função
<p>Online</p> 	<p>Funciona em conjunto com a tecla Offline para alternar o estado da ligação na aplicação da consola do assistente. A tecla Online permite-lhe retomar a sua ligação online na consola do assistente, de modo a ser possível processar chamadas em nome do seu gestor.</p>
<p>Offline</p> 	<p>Funciona em conjunto com a tecla Online para alternar o estado da ligação. A função Offline permite-lhe explorar a consola, mas não estará disponível para processar as chamadas do gestor.</p>
<p>Marcar</p> 	<p>Abre um teclado de marcação que é possível utilizar para efectuar chamadas.</p>
<p>Atender</p> 	<p>Liga-o a uma chamada recebida.</p>
<p>Desligar</p> 	<p>Termina uma chamada activa.</p>
<p>Espera</p> 	<p>Funciona em conjunto com a tecla Retomar para alternar o estado da chamada em espera. A tecla Espera coloca uma chamada em espera.</p>

Tabela 2 Teclas de controlo de chamadas (continuação)

Tecla de controlo de chamadas	Função
Retomar 	Funciona em conjunto com a tecla Espera para alternar o estado da chamada em espera. A tecla Retomar recupera uma chamada em espera.
Transferir 	Transfere uma chamada directamente para o número alvo introduzido na janela de contexto.
Transferência com consulta 	Funciona como a tecla Transferir, mas permite-lhe falar com a pessoa para quem pretende transferir a chamada.
Transferência directa 	Transfere uma chamada para outra chamada.
Conferência 	Permite-lhe adicionar participantes a uma chamada em conferência.
Participar 	Múltiplas chamadas em conferência. É possível adicionar, no máximo, 15 chamadas em simultâneo.

Tabela 2 Teclas de controlo de chamadas (continuação)

Tecla de controlo de chamadas	Função
Redireccionar 	Encaminha imediatamente uma chamada a tocar, ligada ou em espera para o gestor a quem se destinava originalmente a chamada ou para outro número alvo. Para especificar o alvo para encaminhamento, seleccione Editar > Redireccionar a partir da barra de menus.
Transferir para correio de voz 	Redirecciona uma chamada a tocar ou ligada para o sistema de mensagens de voz do gestor.

As teclas de controlo de chamadas são sensíveis ao contexto; a disponibilidade das teclas depende do estado da chamada seleccionada.

Certifique-se de que a chamada que pretende processar com uma tecla de controlo de chamada está seleccionada (realçada) antes de clicar na tecla.



Sugestão

É possível clicar com o botão direito do rato num espaço vazio do painel de controlo de chamadas (e não nas teclas) para alterar a sua posição na consola.

Tópicos relacionados

- [Conhecer a consola, página 10](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola, página 24](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)

Utilizar o painel As minhas chamadas

A consola do assistente apresenta as chamadas destinadas a si e aos gestores no painel As minhas chamadas. São chamadas que pode operar utilizando as ferramentas na consola do assistente.

O Cisco Unified Communications Manager Assistant suporta até 33 linhas.

Cada chamada é apresentada abaixo da linha telefónica associada.

Cada linha telefónica é apresentada abaixo de um dos seguintes títulos:

- **As minhas linhas:** apresenta qualquer chamada actualmente activa efectuada ou recebida através da linha telefónica do assistente.
- **Linhas do gestor:** apresenta as chamadas activas que está a processar ou que pode processar em nome do gestor.
- **Intercomunicador:** apresenta o estado das linhas do intercomunicador, se aplicável.

**Nota**

Se a funcionalidade de intercomunicador não estiver disponível no telefone, contacte o administrador do sistema.

Consoante o número de gestores que lhe estão atribuídos, poderá ver entre uma e 33 linhas na secção As linhas do gestor do painel As minhas chamadas.

Cada linha de gestor contém:

- A linha partilhada do gestor ou o número de extensão do telefone proxy do gestor. O número proxy não é o número de directório do gestor, mas um número que pode utilizar para processar as chamadas do gestor.
- O nome do gestor.
- Informações sobre chamadas activas – as chamadas activas são representadas por:
 - um ícone animado que indica o estado da chamada (a tocar, ligada ou em espera)
 - a identificação do autor da chamada
 - um temporizador a indicar a duração da chamada

Sugestões

- É necessário introduzir uma extensão real (e não uma extensão proxy) para transferir uma chamada para um gestor. É possível ver a extensão de telefone real do gestor no painel Os meus gestores na consola do assistente.
- Não é possível aplicar as opções Transferir para correio de voz ou Redireccionar para chamadas efectuada ou recebidas pelo assistente através da sua própria linha telefónica. Estas funcionalidades aplicam-se apenas a chamadas recebidas numa linha proxy de gestor.
- Sempre que estiver a utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada, poderá verificar se o gestor ou qualquer outro assistente atendeu uma chamada quando visualizar uma seta vermelha dupla junto da linha do gestor.

Tópicos relacionados

- [Conhecer a consola, página 10](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola, página 24](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)

Utilizar o painel Os meus gestores

É possível utilizar o painel Os meus gestores na consola do assistente para monitorizar a actividade de chamadas e o estado das funcionalidades para cada um dos gestores. Também é possível activar e desactivar funcionalidades de gestor a partir deste painel.



Nota As funcionalidades Tom de alerta, Não interromper, Encaminhar todas, Monitorização do assistente, Filtrar chamadas e Modo de filtro estão disponíveis apenas no modo de linha proxy.

A [Tabela 3](#) descreve as informações apresentadas sob cada cabeçalho de coluna no painel Os meus gestores.

Tabela 3 *Informações apresentadas no painel "Os meus gestores" da consola do assistente*

Cabeçalho de coluna "Os meus gestores"	O que significa
Gestor	Apresenta o nome do gestor. Se toda a linha de informações sobre um gestor estiver a cinzento, significa que este não conta com a sua assistência para o processamento das respectivas chamadas. Além disso, é possível visualizar os dois seguintes ícones diferentes junto do ícone do gestor: <ul style="list-style-type: none">• Se visualizar duas setas verdes junto ao ícone do gestor, significa que este conta com a sua assistência para o processamento das respectivas chamadas.• Se visualizar um ícone de um envelope junto ao ícone do gestor, este possui uma mensagem de voz.
Intercom.	Clique nesta coluna para efectuar uma chamada de intercomunicador para um gestor. Nota Se a funcionalidade de intercomunicador não estiver disponível no telefone, contacte o administrador do sistema.
DND	Se esta caixa estiver marcada, significa que a funcionalidade Não interromper (DND: Do Not Disturb) está activada. Para activar e desactivar a funcionalidade Não interromper, clique na célula DND. A funcionalidade DND desactiva o toque no telefone do gestor; não redirecciona as chamadas. Nota Se a funcionalidade DND não estiver disponível no telefone, contacte o administrador do sistema.

Tabela 3 *Informações apresentadas no painel "Os meus gestores" da consola do assistente*

Cabeçalho de coluna "Os meus gestores"	O que significa
EncTd	(Apenas no modo de linha proxy) Se esta caixa estiver marcada, significa que a funcionalidade Encaminhar todas (EncTd) está activada. Para activar e desactivar a funcionalidade Encaminhar todas, clique na célula EncTd. A funcionalidade Encaminhar todas redirecciona automaticamente todas as chamadas recebidas para o alvo para encaminhamento do gestor.
Monit. assist.	(Apenas no modo de linha proxy) Uma marca de verificação indica que o gestor activou a monitorização do assistente. Esta funcionalidade permite a um gestor ver a duração e a identificação do autor das chamadas que o assistente está a processar em seu nome.
Tom de alerta	(Apenas modo de linha proxy) Uma marca de verificação indica que as chamadas efectuadas para o gestor geram um alerta de áudio no telefone do gestor.
Filtro activado	(Apenas no modo de linha proxy) Se esta caixa estiver marcada, significa que existe um filtro de chamadas activo. Para activar e desactivar o filtro, clique na célula do filtro. Os filtros podem encaminhar chamadas para o assistente ou para o gestor, com base na identificação do autor da chamada e no modo de filtro.

Tabela 3 Informações apresentadas no painel "Os meus gestores" da consola do assistente

Cabeçalho de coluna "Os meus gestores"	O que significa
Modo de filtro	<p>(Apenas no modo de 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>gestor</i>; as restantes são redireccionadas para o assistente. • Exclusivo: as chamadas que correspondem aos números no filtro exclusivo são redireccionadas para o <i>assistente</i>; as restantes são enviadas para o gestor. <p>Para configurar filtros para um gestor, utilize a janela Configuração do gestor. Clique com o botão direito do rato em qualquer parte na linha de um gestor no painel Os meus gestores e seleccione Configurar para abrir esta janela.</p> <p>Nota Nas predefinições de filtro iniciais, o filtro inclusivo está activado e todas as chamadas do gestor são direccionadas para si.</p>
Detalhes de chamadas	<p>Os detalhes de chamadas consistem no número da linha do gestor, na duração da chamada e na identificação do autor da chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linha: o número de extensão real da linha telefónica primária do gestor; um ícone de telefone indica o estado da linha. • Duração da chamada: a duração real de uma chamada activa efectuada ou recebida pelo gestor. O temporizador começa assim que a chamada é efectuada ou recebida. O temporizador pára quando a chamada é desligada ou transferida. • Identificação do autor da chamada: o nome (se disponível) e o número da pessoa para quem o gestor ligou ou de quem recebeu uma chamada. A consola do assistente apresentará informação sobre chamadas desviadas quando a informação estiver disponível.



Sugestão

É possível monitorizar, mas não processar, as chamadas que aparecem no painel Os meus gestores da consola. Estas são chamadas que foram redireccionadas para o gestor ou por ele directamente efectuadas ou recebidas.

Tópicos relacionados

- [Conhecer a consola, página 10](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola, página 24](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)
- [Como configurar funcionalidades do gestor, página 75](#)

Utilizar a funcionalidade Marcação rápida

A funcionalidade Marcação rápida permite-lhe configurar uma lista telefónica pessoal na consola do assistente. Pode efectuar chamadas e realizar outras tarefas de processamento de chamadas utilizando números de marcação rápida.

Para abrir o menu de marcações rápidas e ver uma lista de comandos disponíveis, clique com o botão direito do rato no painel Marcações rápidas ou seleccione **Editar > Marcações rápidas** a partir da barra de menus. Se alguns dos comandos de marcação rápida estiverem a cinzento, experimente seleccionar uma listagem de marcação rápida antes de abrir o menu.

Utilize o menu de marcações rápidas para criar e alterar grupos de marcação rápida, efectuar uma chamada, especificar um alvo para transferência e adicionar participantes a uma chamada em conferência.

Para aceder rapidamente a números de marcação rápida, organize as entradas em grupos de marcação rápida. Por exemplo, crie um grupo pessoal para si próprio e um grupo para cada um dos gestores.

Ao adicionar novas listagens de marcação rápida, estas aparecem pela ordem em que foram criadas. Para ordenar todos os itens numa lista de marcação rápida, clique num cabeçalho de coluna (nome, número de telefone ou notas). As listas são organizadas por ordem alfabética ou numérica, consoante o cabeçalho escolhido. Clique no cabeçalho novamente para alternar entre a ordem ascendente e descendente.

É possível efectuar chamadas utilizando as listagens de marcação rápida através de um dos seguintes modos:

- Arraste o registo de marcação rápida para a sua linha ou para a linha do gestor.
- Efectue uma chamada na sua linha realçando a linha e fazendo duplo clique no registo de marcação rápida. Efectue uma chamada na linha do gestor realçando a linha e fazendo duplo clique no registo de marcação rápida.
- Arraste o registo de marcação rápida para a tecla de marcação no painel de controlo da chamada e clique em **OK**.

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

- Para efectuar uma transferência sem consulta para uma pessoa na lista de marcações rápidas, arraste e largue uma chamada activa para a respectiva listagem.
- Para adicionar uma nova listagem de marcação rápida, arraste e largue uma listagem do painel Directório para o painel Marcação rápida.



Sugestão

O grupo de marcação rápida Exemplo e a listagem de marcação rápida de exemplo estão inactivos; são incluídos apenas para demonstrar como as informações de marcação rápida aparecem na consola. É possível eliminar os exemplos, se o pretender.

Tópicos relacionados

- [Conhecer a consola, página 10](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola, página 24](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)

Utilizar o directório

Utilize o directório para procurar um colega e efectuar e processar chamadas utilizando os resultados da procura.

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

O directório apresenta uma lista de todos os utilizadores que correspondem à sequência de procura. Os resultados da procura são ordenados por nome, apelido, número de telefone e departamento.

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

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

- Faça duplo clique no nome ou número de uma pessoa para efectuar uma chamada.
- Clique com o botão direito do rato no nome de uma pessoa para apresentar um menu de contexto com comandos relevantes.
- Para efectuar uma transferência sem consulta para uma pessoa no directório, arraste e largue uma chamada activa para o nome ou número apropriado.
- Para adicionar uma nova listagem de marcação rápida, arraste e largue uma listagem do painel Directório para o painel Marcações rápidas.

Tópicos relacionados

- [Conhecer a consola, página 10](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola, página 24](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)

Utilizar a barra de estado

A barra de estado localiza-se na parte inferior do ecrã da consola do assistente e apresenta as seguintes informações do sistema:

- Ligado/Não ligado: indica o estado da ligação ao servidor do Cisco Unified Communications Manager Assistant.
- Online/Offline: indica o estado da disponibilidade do assistente para os gestores.
- Controlo da chamada funcional/Controlo da chamada não funcional: indica a disponibilidade das funcionalidades de processamento de chamadas.
- A filtrar: indica a disponibilidade das funcionalidades de filtrar chamadas.

A barra de estado também apresenta um ícone Colocar no topo para indicar se a consola está definida para aparecer automaticamente no ambiente de trabalho ao ser recebida uma chamada. Clique no ícone Colocar no topo para activar e desactivar esta funcionalidade (por predefinição, a funcionalidade está desactivada). O ícone fica mais escuro quando a funcionalidade está activada.

Também é possível activar e desactivar a funcionalidade Colocar no topo a partir do menu **Editar > Preferências**.

Tópicos relacionados

- [Conhecer a consola, página 10](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola, página 24](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)

Ajustar o esquema da consola

É possível personalizar o tamanho e a posição dos painéis na consola do assistente. Utilize o menu **Ver** para alterar o esquema de cores e o tipo de letra, bem como para actualizar as predefinições iniciais.



Sugestão

É possível configurar a consola para que apareça automaticamente no ambiente de trabalho quando for recebida uma chamada. Para activar a funcionalidade Colocar no topo, seleccione **Editar > Preferências** a partir do menu principal e, em seguida, clique na caixa de verificação **Activar a consola numa nova chamada**. A barra de estado na parte inferior do ecrã da consola inclui um ícone Colocar no topo. O ícone fica mais escuro quando a funcionalidade está activada.

Tópicos relacionados

- [Conhecer a consola, página 10](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola, página 24](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)

Ver definições administrativas

É possível ver as definições administrativas a partir da caixa de diálogo de início de sessão ou seleccionado **Editar > Definições** a partir da barra de menus.



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

Existem dois tipos de definições:

- Definições básicas
 - Nome do anfitrião ou endereço IP do servidor do Cisco Unified Communications Manager Assistant
 - Porta do servidor do Cisco Unified Communications Manager Assistant
- Definições avançadas
 - Rastreo activado/desactivado

O separador Definições avançadas apresenta a localização em que os ficheiros de rastreo são guardados.

Tópicos relacionados

- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)
- [Como configurar funcionalidades do gestor, página 75](#)

Definir preferências

É possível activar as duas definições seguintes no menu Preferências:

- Configurar a consola de modo a surgir automaticamente no seu ambiente de trabalho sempre que receber uma chamada: para activar a funcionalidade Colocar no topo para a consola, seleccione **Editar > Preferências** a partir do menu principal e clique na caixa de verificação Activar a consola numa nova chamada. A barra de estado na parte inferior do ecrã da consola inclui um ícone Colocar no topo. O ícone aparece com um sombreado mais escuro quando a funcionalidade está activada.

- Configurar o computador de modo a iniciar automaticamente a aplicação da consola do assistente quando iniciar o computador: para activar a funcionalidade de arranque automático, seleccione **Editar > Preferências** a partir do menu principal e clique a caixa de verificação **Consola de inicialização automática** no arranque do computador. A consola do assistente será iniciada automaticamente da próxima vez que iniciar o computador.

Para desactivar cada uma destas funcionalidades, desmarque a respectiva caixa de verificação.

Como utilizar a consola com o rato e o teclado

A consola do assistente oferece várias combinações entre rato e teclado para efectuar uma determinada tarefa.

É possível:

- Clicar, clicar com o botão direito do rato e fazer duplo clique nos itens da consola
- Arrastar e largar itens da consola
- Utilizar atalhos de teclado

Por exemplo, é possível escolher entre as seguintes opções para atender uma chamada:

- Clicar na tecla de controlo de chamada **Atender**
- Fazer duplo clique na chamada no painel **As minhas chamadas**
- Clicar com o botão direito do rato no painel **As minhas chamadas** e seleccionar **Atender** a partir do menu de contexto
- Utilizar um atalho de teclado

É possível realizar algumas tarefas arrastando e largando itens da consola. Para adicionar uma listagem de marcação rápida, por exemplo, pode arrastar e largar uma chamada seleccionada do painel **As minhas chamadas** para o painel **Marcações rápidas**.



Sugestão

Poderá encontrar todas as opções para realizar tarefas específicas, tais como transferir uma chamada, consultando "[Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas](#)".

Tópicos relacionados

- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola, página 24](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)

Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola

A funcionalidade Intercomunicador é uma funcionalidade opcional configurada pelo administrador do sistema. Permite-lhe falar com o gestor através de uma linha de intercomunicador.



Nota Se a funcionalidade de intercomunicador não estiver disponível no telefone, contacte o administrador do sistema.

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

Para efectuar uma chamada de intercomunicador, faça duplo clique no nome do gestor no painel As minhas chamadas. Também é possível clicar no ícone de intercomunicador correspondente no painel Os meus gestores.

Se iniciar uma chamada de intercomunicador sem especificar um gestor, o gestor no início da lista é seleccionado como alvo da chamada.



Nota O gestor ao qual liga através de uma chamada de intercomunicador torna-se o alvo da tecla de marcação rápida.

Se o gestor não estiver noutra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, o altifalante do assistente e o do gestor serão activados simultaneamente. Pode falar utilizando o altifalante, o auricular ou o auscultador.

Se o gestor estiver noutra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, esta irá tocar no telefone do gestor e tem que ser atendida manualmente. Também é este o caso quando um gestor efectua uma chamada de intercomunicador para um assistente que esteja ocupado noutra chamada.

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

Telefones IP Cisco Unified 7940G e 7960G

Para efectuar uma chamada de intercomunicador, faça duplo clique no nome do gestor no painel As minhas chamadas. Também é possível clicar no ícone de intercomunicador correspondente no painel Os meus gestores.

Se o gestor não estiver noutra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, o altifalante do assistente e o do gestor serão activados simultaneamente. Pode falar utilizando o altifalante, o auricular ou o auscultador.

Se o gestor estiver noutra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, esta irá tocar no telefone do gestor e tem que ser atendida manualmente. Também é este o caso quando um gestor efectua uma chamada de intercomunicador para um assistente que esteja ocupado noutra chamada.

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

Tópicos relacionados

- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Conhecer a consola, página 10](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Assistentes: como utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone, página 37](#)

Como utilizar atalhos de teclado

É possível utilizar atalhos de teclado em vez do rato com a maioria das ferramentas e funcionalidades da consola do assistente. Os atalhos de teclado ajudam-no a processar as chamadas de um modo mais eficaz.

Pode utilizar atalhos predefinidos iniciais ou personalizar atalhos de forma a satisfazerem as suas necessidades. O Cisco Unified Communications Manager Assistant memoriza um atalho personalizado da próxima vez que iniciar sessão.

Ver atalhos

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

Além disso, é possível ver os atalhos a partir da janela de contexto Editar tecla de atalho. Seleccione **Editar > Atalhos de teclado** para abrir a janela e, em seguida, seleccione um comando de menu a partir da lista para ver o atalho associado.

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

Personalizar atalhos de teclado

Para personalizar um atalho de teclado, seleccione **Editar > Atalhos de teclado** a partir da barra de menus. Seleccione um comando de menu a partir da lista e clique em Ctrl, Shift ou Alt para atribuir a primeira parte do atalho. Em seguida, introduza uma letra ou número no campo Tecla para atribuir a última parte do atalho. Clique em **Guardar** para atribuir o novo atalho de teclado ao comando seleccionado.

Utilizar atalhos

Para invocar um atalho, mantenha premida a primeira tecla da combinação do atalho e prima a segunda tecla. Por exemplo, se pretender utilizar o atalho Ctrl-L para colocar uma chamada em espera, mantenha premida a tecla Ctrl e prima L.



Nota

Para que os atalhos de teclado funcionem, a página da consola do assistente tem que ser a janela activa no ambiente de trabalho.

Tópicos relacionados

- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Conhecer a consola, página 10](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola, página 24](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)

Modo de utilização por parte do utilizador e gestor do Cisco Unified Communications Manager Assistant

Deverá utilizar as funcionalidades do Cisco Unified Communications Manager Assistant a partir do seu telefone e da consola do assistente para processar as chamadas para o gestor. Por exemplo, quando atender uma chamada para o gestor, poderá querer consultá-lo através de duplo clique na linha de intercomunicador na consola do assistente. Se o gestor optar por atender a chamada, é possível desviá-la seleccionando a tecla Redireccionar na consola do assistente ou seleccionando a tecla de função **Redireccionar** no telefone. Se o gestor desejar que o autor da chamada deixe uma mensagem de voz, é possível desviar a chamada para o sistema de mensagens de voz do gestor seleccionando a tecla Transferir para correio de voz ou a tecla de função **TrnsCCV**.

O gestor utilizará as funcionalidades do Cisco Unified Communications Manager Assistant principalmente a partir do telefone IP Cisco Unified. Por exemplo, o gestor pode aguardar uma chamada proveniente de um agente intermediário qualificado. O gestor deverá activar a monitorização do assistente para controlar as chamadas recebidas. Quando o número do agente intermediário qualificado surgir, o gestor pode interceptar a chamada utilizando a tecla de função **Intrcpt**. Outro exemplo de como o gestor pode utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant é premir a tecla de função **Redireccionar** no telefone para encaminhar uma chamada a tocar para si. O gestor pode confirmar se atendeu a chamada encaminhada e monitoriza a duração da chamada através da janela de estado do Cisco Unified Communications Manager Assistant no ecrã LCD do telefone.



Sugestão

Tanto o assistente como os gestores podem personalizar funcionalidades a partir da janela Configuração do gestor. Para abrir esta janela, seleccione **Gestor > Configuração** a partir da barra de menus ou clique com o botão direito do rato em qualquer parte na linha de um gestor no painel Os meus gestores e seleccione **Configuração**.

Tópicos relacionados

- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Conhecer a consola, página 10](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador a partir da consola, página 24](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Para gestores: como utilizar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada, página 53](#)
- [Para gestores: como utilizar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy, página 59](#)
- [Como configurar funcionalidades do gestor, página 75](#)

Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas

É possível utilizar o rato e o teclado para efectuar, atender, transferir, terminar e efectuar todo o tipo de processamento de chamadas a partir da consola do assistente.



Nota Certifique-se de que a chamada que pretende processar está seleccionada (realçada) na consola. Os botões de controlo de chamada e os itens de menu aparecem a cinzento (inactivos) se não forem relevantes para a chamada seleccionada.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos relativos ao processamento de chamadas:

- [Como efectuar uma chamada, página 29](#)
- [Como atender uma chamada, página 30](#)
- [Como terminar uma chamada, página 31](#)
- [Como colocar uma chamada em espera, página 31](#)
- [Como transferir uma chamada, página 32](#)
- [Como estabelecer uma chamada em conferência, página 33](#)
- [Como encaminhar uma chamada para outro número, página 34](#)
- [Como enviar uma chamada para um serviço de mensagens de voz, página 36](#)

Como efectuar uma chamada

Para efectuar uma chamada a partir da consola do assistente, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controlo de chamadas **Marcar**.
- Clique com o botão direito do rato numa linha telefónica no painel **As minhas chamadas** e seleccione **Marcar** a partir do menu de contexto.
- Seleccione **Chamada > Marcar** a partir da barra de menus.
- Faça duplo clique num número de marcação rápida ou de directório.
- Arraste e largue um número de directório para o painel **As minhas chamadas**.

- Utilize o atalho de teclado associado.
- Com a consola aberta e activa no ambiente de trabalho, introduza o número de telefone para o qual pretende ligar utilizando o teclado e, em seguida, prima **Enter**. Poderá ver o número para onde está a ligar na barra de estado na parte inferior da consola.

Se a janela de contexto Introduzir número aparecer, introduza o número de telefone para o qual pretende ligar e clique em **OK**.

Introduza o número tal como se estivesse a efectuar a chamada a partir do telefone IP Cisco Unified.

As chamadas com origem na consola do assistente utilizam a primeira linha física do telefone do assistente.

Tópicos relacionados

- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)

Como atender uma chamada

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

- Clique na tecla de controlo de chamadas **Atender**.
- Faça duplo clique numa chamada a tocar no painel As minhas chamadas.
- Clique com o botão direito do rato na chamada e seleccione **Atender** a partir do menu de contexto.
- Seleccione **Chamada > Atender** a partir da barra de menus.
- Utilize o atalho de teclado associado.

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

Tópicos relacionados

- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)

Como terminar uma chamada

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

- Clique na tecla de controlo de chamadas **Desligar**.
- Clique com o botão direito do rato na chamada e seleccione **Desligar** a partir do menu de contexto.
- Seleccione **Chamada > Desligar** a partir da barra de menus.
- Utilize o atalho de teclado associado.

Tópicos relacionados

- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)

Como colocar uma chamada em espera

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

- Clique na tecla de controlo de chamadas **Espera**.
- Faça duplo clique na chamada ligada.
- Clique com o botão direito do rato na chamada e seleccione **Espera** a partir do menu de contexto.
- Seleccione **Chamada > Espera** a partir da barra de menus.
- Utilize o atalho de teclado associado.

Tópicos relacionados

- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)

Como recuperar uma chamada em espera

Para recuperar uma chamada em espera seleccionada, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controlo de chamadas **Retomar**.
- Faça duplo clique na chamada em espera.
- Clique com o botão direito do rato na chamada e seleccione **Retomar** a partir do menu de contexto.
- Seleccione **Chamada > Retomar** a partir da barra de menus.
- Utilize o atalho de teclado associado.

Tópicos relacionados

- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)

Como transferir uma chamada

Existem três formas de transferir chamadas:

- **Transferência:** redirecciona imediatamente a chamada sem permitir que fale com o destinatário da transferência (a pessoa para quem está a transferir a chamada).
- **Transferência com consulta:** redirecciona a chamada permitindo, antes, que fale com o destinatário da transferência.
- **Transferência directa:** liga directamente duas chamadas (chamadas activas e chamadas em espera).



Nota

É necessário atender uma chamada antes de ser possível transferi-la. Depois de transferir a chamada, não é possível recuperá-la (a não ser que seja novamente transferida para si).

Transferir

Para efectuar a transferência de uma chamada seleccionada, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controlo de chamadas **Transferir**.
- Clique com o botão direito do rato na chamada e seleccione **Transferir** a partir do menu de contexto.
- Seleccione **Chamada > Transferir** a partir da barra de menus.
- Arraste a chamada para uma listagem no painel **Marcações rápidas**.
- Arraste a chamada para uma listagem no painel **Directório**.
- Utilize o atalho de teclado associado.

A menos que arraste a chamada para uma listagem no painel **Marcações rápidas** ou no painel **Directório**, aparece a janela de contexto **Introduzir número**. Introduza o número de telefone do destinatário da transferência e clique em **OK**.

Transferência com consulta

Para efectuar uma transferência com consulta de uma chamada seleccionada, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controlo de chamadas **Transferência com consulta**.
- Clique com o botão direito do rato na chamada e seleccione **Transferência com consulta** a partir do menu de contexto.

- Selecione **Chamada > Transferência com consulta** a partir da barra de menus.
- No painel **Marcações rápidas** ou **Directório**, clique com o botão direito do rato na listagem para a qual pretende transferir a chamada e, em seguida, selecione **Transferência com consulta** a partir do menu de contexto.
- Utilize o atalho de teclado associado.

Se a janela de contexto **Introduzir número** aparecer, introduza o número de telefone do destinatário da transferência e clique em **OK**.

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



Nota

Não é possível efectuar uma transferência com consulta enquanto o telefone estiver a tocar ou utilizando o método arrastar e largar. Deve falar com o destinatário para efectuar a transferência com consulta.

Transferência directa

Para efectuar uma transferência directa de duas chamadas, realce as duas chamadas e escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controlo de chamadas **Transferência directa**.
- Clique com o botão direito do rato na chamada e selecione **Transferência directa** a partir do menu de contexto.
- Selecione **Chamada > Transferência directa** a partir da barra de menus.

Tópicos relacionados

- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)

Como estabelecer uma chamada em conferência

Existem duas formas de estabelecer uma chamada em conferência:

- **Conferência:** o utilizador inicia uma chamada para adicionar participantes numa conferência.
- **Participar:** o utilizador liga chamadas activas e chamadas em espera numa única chamada em conferência.

Para adicionar participantes em conferência a uma chamada activa seleccionada, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controlo de chamadas **Conferência**.
- Clique com o botão direito do rato na chamada e seleccione **Conferência** a partir do menu de contexto.
- Seleccione **Chamada > Conferência** a partir da barra de menus.
- Clique como botão direito do rato numa listagem nos painéis **Marcações rápidas** ou **Directório** e seleccione **Conferência** a partir do menu de contexto.
- Utilize o atalho de teclado associado.

Se a janela de contexto **Introduzir número** aparecer, introduza o número de telefone do participante da conferência e clique em **OK**.

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

Para estabelecer uma chamada em conferência utilizando **Participar**, realce as chamadas que deseja colocar em conferência e escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controlo de chamadas **Participar**.
- Clique com o botão direito do rato na chamada e seleccione **Participar** a partir do menu de contexto.
- Seleccione **Chamada > Participar** a partir da barra de menus.

Tópicos relacionados

- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)

Como encaminhar uma chamada para outro número

Utilize a tecla **Redireccionar** para transferir uma chamada seleccionada para um número alvo predeterminado. É possível redireccionar uma chamada que esteja a tocar, ligada ou em espera.

No modo de linha proxy, o alvo predefinido inicial é o gestor a quem a chamada era originalmente destinada. No modo de linha partilhada, não existe alvo predefinido. No entanto, é possível configurar o alvo utilizando qualquer extensão ou número de telefone válido.

Para obter mais detalhes, consulte as seguintes secções:

- [Como utilizar o redireccionamento, página 35](#)
- [Como configurar o alvo para encaminhamento, página 35](#)

Como utilizar o redireccionamento

Para redireccionar uma chamada seleccionada para o alvo para encaminhamento, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controlo de chamadas **Redireccionar**.
- Clique com o botão direito do rato na chamada e seleccione **Redireccionar** a partir do menu de contexto.
- Seleccione **Chamada > Redireccionar** a partir da barra de menus.
- Utilize o atalho de teclado associado.

Sugestões

- Ao contrário da opção Transferir, que requer que seja especificado um alvo em cada utilização, a opção Redireccionar envia as chamadas para um único número alvo predeterminado.
- É possível encaminhar uma chamada que esteja a tocar, ligada ou em espera.
- Não é possível encaminhar uma chamada efectuada ou recebida através de uma das suas próprias linhas telefónicas (e não de uma linha proxy de gestor).

Tópico relacionado

- [Como configurar o alvo para encaminhamento, página 35](#)

Como configurar o alvo para encaminhamento

É possível definir como alvo para encaminhamento o gestor a quem a chamada era originalmente destinada ou outro número de directório.

Para ver ou alterar o alvo, seleccione **Editar > Redireccionar** a partir da barra de menus. É apresentada a janela de contexto Alvo para encaminhamento.

No modo de linha partilhada, introduza um número de telefone ou uma extensão na caixa de texto. Introduza o número tal como o marcaria a partir do seu telefone.

No modo de linha proxy, é possível alternar entre um Gestor ou um Número de directório. Se seleccionar a opção Número de directório, introduza um número de telefone ou extensão. Introduza o número tal como o marcaria a partir do seu telefone.

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

Sugestões

- Para além de configurar o seu próprio alvo para encaminhamento, poderá configurar o do gestor. O alvo para encaminhamento do gestor é distinto do seu. Para obter instruções, consulte [Como configurar o alvo para encaminhamento de um gestor, página 77](#).

- É possível encaminhar uma chamada utilizando o telefone IP Cisco Unified. Atenda a chamada e prima a tecla de função **Redireccionar** no telefone IP Cisco Unified para transferir a chamada para o alvo para encaminhamento.

Tópicos relacionados

- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)
- [Como utilizar o redireccionamento, página 35](#)
- [Assistentes: como utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone, página 37](#)
- [Como configurar funcionalidades do gestor, página 75](#)

Como enviar uma chamada para um serviço de mensagens de voz

É possível transferir uma chamada a tocar ou ligada, que esteja a ser processada em nome de um gestor, para o serviço de mensagens de voz desse mesmo gestor.

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

- Clique na tecla de controlo de chamadas **Transferir para correio de voz**.
- Clique com o botão direito do rato na chamada e seleccione **Transferir para correio de voz** a partir do menu de contexto.
- Seleccione **Chamada > Transferir para correio de voz** a partir da barra de menus.
- Utilize o atalho de teclado associado.

Sugestões

- Também é possível efectuar esta acção a partir do telefone IP Cisco Unified. Atenda a chamada e prima a tecla de função **TrnsCCV** no telefone IP Cisco Unified para transferir a chamada do gestor para o respectivo serviço de mensagens de voz.
- Esta funcionalidade não é aplicável a chamadas que efectuou ou recebeu numa das suas linhas telefónicas. Esta funcionalidade apenas se aplica a chamadas na linha proxy do seu gestor.

Tópicos relacionados

- [Introdução à consola do assistente, página 8](#)
- [Como utilizar atalhos de teclado, página 25](#)
- [Como utilizar a consola do assistente para processar chamadas, página 29](#)
- [Assistentes: como utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone, página 37](#)

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

Pode aceder a algumas funcionalidades do Cisco Unified Communications Manager Assistant directamente no telefone IP Cisco Unified. À excepção do Toque distintivo, estas funcionalidades estão também disponíveis na aplicação da consola do assistente.

O Cisco Unified Communications Manager Assistant permite ao assistente utilizar as teclas e as teclas de função do telefone para efectuar a maioria das tarefas que é possível executar na aplicação da consola Cisco Unified Communications Manager Assistant.

As funcionalidades do Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone do assistente podem ser utilizadas simultaneamente através da aplicação da consola do assistente.

O Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone do assistente é suportado nos seguintes 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 vivamente que, para utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone do assistente, não deverão existir mais de cinco gestores suportados por cada assistente.



Nota

Os assistentes preferenciais podem ser definidos pelo gestor (utilizando o URL da Web) ou pelo assistente (utilizando a aplicação da consola), mas não no próprio telefone.

Esta secção contém os seguintes tópicos:

- [Modo linha proxy vs. linha partilhada, página 38](#): descreve os dois modos nos quais funciona o Cisco Unified Communications Manager Assistant.
- [Iniciar sessão no Manager Assistant no telefone do assistente, página 39](#): descreve o processo de início de sessão no telefone.
- [Verificar o estado dos gestores, página 40](#): descreve as informações sobre o estado de cada gestor suportado por um assistente.
- [Processar chamadas e efectuar outras acções, página 42](#): descreve o processo de atender, transferir e encaminhar chamadas, bem como outras acções que o assistente poderá efectuar.
- [Como atender uma chamada utilizando o Manager Assistant no telefone, página 44](#): descreve os três métodos que o assistente pode utilizar para atender a chamada.
- [Configurar as definições do gestor, página 44](#): descreve as várias definições que o assistente pode controlar para os gestores suportados.
- [Configurar as definições do assistente, página 47](#): descreve o processo de configuração das opções relacionadas com o assistente, como, por exemplo, alvos para encaminhamento e ordenação dos estados dos gestores.
- [Como personalizar a funcionalidade de toque distintivo, página 51](#): descreve o processo de associação de tipos de toque para cada linha telefónica.

Modo linha proxy vs. linha partilhada

A aplicação Cisco Unified Communications Manager Assistant ajuda os assistentes a processar as chamadas dos gestores de forma mais eficaz. O Cisco Unified Communications Manager Assistant funciona em dois modos: linha partilhada e linha proxy. O administrador do sistema configura este modo.

Modo de linha partilhada

Sendo um assistente que utiliza o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada, deverá ser-lhe atribuído o mesmo número de directório do gestor. O número partilhado é utilizado para processar chamadas em nome do gestor.

Modo de linha proxy

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

Identificar o modo

Antes de começar, deverá identificar o modo seleccionado pelo administrador do sistema. Consulte o ecrã Definições do gestor:

- No modo de linha partilhada, só a opção Não interromper é apresentada neste ecrã.
- No modo de linha proxy, são apresentadas várias opções neste ecrã.

Iniciar sessão no Manager Assistant no telefone do assistente

Para iniciar sessão no Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone do assistente, efectue os seguintes passos:

Procedimento

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

Passo 2 Seleccione **Serviço telefónico IPMA principal**.

Passo 3 Introduza o ID de utilizador e o PIN e, em seguida, prima **Submet**.

Deverá ser apresentado o ecrã Estado do gestor (ver [Figura 5](#)).

Figura 5 *Ecrã Estado do gestor*



Nota Se o Serviço IPMA principal ficar inactivo, o ecrã do telefone do assistente não é actualizado para indicar esta condição. No entanto, o assistente receberá a mensagem "Excepção de anfitrião não encontrado" ao tentar utilizar uma tecla de função. Neste caso, o assistente terá de seleccionar manualmente a opção **Serviço telefónico IPMA secundário** a partir do menu Serviços IP e iniciar sessão novamente.

Verificar o estado dos gestores

A [Figura 5](#) apresenta um exemplo do ecrã Estado do gestor. Este ecrã contém uma lista de todos os gestores suportados por um assistente específico.

Esta secção descreve as informações apresentadas no ecrã e as respectivas teclas de função.

Apresentação de informações no ecrã Estado do gestor

Para cada gestor suportado pelo assistente, são apresentadas as seguintes informações:

- Estado do assistente do gestor: indica se o assistente está online ou offline.
- Número de gestores na lista: permite determinar rapidamente o número de gestores na lista.
- Nome do gestor: apresentado da seguinte forma:
 - Indicação de nova chamada
 - Alteração do estado do gestor no descanso
 - No descanso
- Ícone de estado à esquerda do nome do gestor: consulte a [Tabela 4](#) para obter uma lista e a descrição destes ícones de estado.
- Linha proxy do gestor

Ícones de estado de chamadas

A [Tabela 4](#) indica e descreve os vários ícones de estado de chamadas apresentados à esquerda do nome do gestor no ecrã Estado do gestor.

Tabela 4 Ícones de estado de chamadas

Ícone de estado de chamadas do gestor	Função
Ocupado 	Este ícone é apresentado no ecrã Estado do gestor junto ao nome do gestor se o respectivo telefone estiver ocupado.
Espera 	Se o gestor colocar uma chamada em espera, este ícone é apresentado junto ao respectivo nome no ecrã Estado do gestor.
Inactivo/no descanso 	Este ícone é apresentado no ecrã Estado do gestor junto ao nome do gestor se o respectivo telefone estiver no descanso.

Tabela 4 Ícones de estado de chamadas (continuação)

Ícone de estado de chamadas do gestor	Função
<p>Fora do descanso</p> 	Este ícone é apresentado no ecrã Estado do gestor junto ao nome do gestor se o respectivo telefone estiver fora do descanso.
<p>Tocar</p> 	Este ícone é apresentado no ecrã Estado do gestor junto ao nome do gestor cujo telefone estiver a tocar.
<p>Desconhecido</p> 	<p>Este ícone é apresentado no ecrã Estado do gestor junto ao nome do gestor cujo estado não pode ser determinado pelo Cisco Unified Communications Manager Assistant.</p> <p>Por exemplo, poderá ter ocorrido uma falha de CTI ou poderá tratar-se de um gestor móvel que ainda não iniciou sessão.</p>
<p>IME (indicador de mensagem em espera)</p>	"IME" é apresentado no ecrã Estado do gestor junto ao nome do gestor se tiver correio de voz em espera.

Processar chamadas e efectuar outras acções

A [Tabela 5](#) descreve as teclas de função apresentadas no ecrã Estado do gestor. As teclas de função permitem efectuar diferentes tarefas de processamento de chamadas.

Tabela 5 Teclas de função no telefone do assistente

Tecla de função	Função
Seleç.	Seleciona o gestor realçado a partir da lista de gestores e apresenta o ecrã Definições do gestor (ver Figura 6, página 45), no qual poderá configurar as definições do gestor seleccionado.
Atender	Permite atender uma chamada recebida para o gestor correspondente.

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

Tecla de função	Função
Sair	Sai do ecrã Estado do gestor e apresenta a página do menu Serviços.
Redireccionar	Encaminha imediatamente uma chamada a tocar, ligada ou em espera para o gestor correspondente (por predefinição) ou para outro número predefinido. Para definir o alvo para encaminhamento para um número de directório, prima DefAssist , em seguida Definir alvo para encaminhamento e introduza o número.
Mais	Apresenta as teclas de função disponíveis para o ecrã Estado do gestor.
TrnsCCV	Envia uma chamada a tocar, ligada ou em espera para a caixa de correio de voz do gestor correspondente.
InterCom	Permite falar com o gestor através de uma linha de intercomunicador.
Offline	Activa o modo offline. Se existir outro assistente configurado para o gestor, e se estiver online, esse assistente torna-se o assistente activo para o gestor. Se não estiverem disponíveis outros assistentes, as chamadas para o gestor não serão filtradas nem encaminhadas e tocarão no respectivo telefone. <div style="display: flex; align-items: flex-start;"> <div style="margin-right: 10px;">  Nota </div> <div> <p>Quando o assistente principal ficar offline ou terminar a sessão, o estado do telefone e das chamadas do gestor é indicado no telefone do assistente seguinte disponível, tornando-o o assistente principal.</p> </div> </div>
DefAssist	Apresenta o ecrã Definições do assistente, no qual poderá configurar várias definições. Consulte a Tabela 7, página 49 para saber quais os campos que pode configurar.

Como atender uma chamada utilizando o Manager Assistant no telefone

É possível atender uma chamada para um gestor, que será apresentada na página Estado do gestor, de três modos:

- Prima a tecla de função **Atender** na página Estado do gestor.
- Seleccione a tecla de linha da chamada a tocar ou a tecla do altifalante.
- Saia do ecrã do Cisco Unified Communications Manager Assistant e seleccione a tecla **Atender** no ecrã de processamento de chamadas, que é o ecrã visível depois de sair do ecrã do Cisco Unified Communications Manager Assistant. O ecrã **Processamento de chamadas** indica o número de origem da chamada e contém as teclas de função **Atender**, **Redireccionar** e **TrnsCCV**.



Nota Quando atender a chamada utilizando um destes métodos, o ecrã do Cisco Unified Communications Manager Assistant é sobreposto pelo ecrã de processamento de chamadas (se ainda não estiver visível). Neste momento, utilize normalmente as teclas de função no ecrã de processamento de chamadas; o Cisco Unified Communications Manager Assistant não controla estas funcionalidades.

Configurar as definições do gestor

A [Figura 6](#) mostra o ecrã **Definições do gestor**, o qual é apresentado quando selecciona um gestor a partir da lista no ecrã **Estado do gestor** (ver [Figura 5](#)).

A [Tabela 6](#) descreve o processo de definição dos campos neste ecrã.

Figura 6 Ecrã Definições do gestor



Tabela 6 Campos de definições do gestor

Tecla de função	Função
Filtro	<p>Alterna entre Activado e Desactivado. Altere a definição deste campo realçando o campo e premindo Selec. Se este campo estiver definido como Activado, serão aplicadas as regras de filtragem no campo Modo de filtro.</p> <p> Nota Para configurar filtros para um gestor, terá de utilizar a aplicação da consola do assistente. Para mais informações, consulte Como criar listas de filtros para um gestor, página 78.</p>
Modo de filtro	<p>Alterna entre Exclusivo e Inclusivo. Altere a definição deste campo realçando o campo e premindo Selec.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exclusivo: as chamadas correspondentes aos números de telefone na lista de filtros são enviadas para o assistente; as restantes chamadas são enviadas para o gestor. • Inclusivo: as chamadas correspondentes aos números de telefone na lista de filtros são enviadas para o gestor; as restantes chamadas são enviadas para o assistente. <p>Os caracteres universais permitidos são X para um único dígito e * para uma cadeia de dígitos apenas no início ou fim de um número.</p>
Não interromper	<p>Desactiva a campanha do telefone do gestor. Esta acção pode ser efectuada para cada um dos gestores.</p>

Tabela 6 Campos de definições do gestor (continuação)

Tecla de função	Função
Encaminhamento de chamadas	Alterna entre Activado e Desactivado . Altere a definição deste campo realçando o campo e premindo Selec . Se este campo estiver definido como Activado , o Cisco Unified Communications Manager Assistant envia uma chamada a tocar, ligada ou em espera para o gestor ou outro número predefinido (número especificado seleccionando o campo Definir alvo para encaminhamento).
Definir alvo para encaminhamento	Número para o qual as chamadas são encaminhadas, se o campo Encaminhamento de chamadas estiver Activado . Predefinição: as chamadas são encaminhadas para o telefone do gestor correspondente excepto se estiver configurado outro número de directório.
Tom de alerta	Alterna entre Activado e Desactivado . Altere a definição deste campo realçando o campo e premindo Selec . Se este campo estiver definido como Activado num ambiente de linha proxy, as chamadas efectuadas para o gestor geram um alerta de áudio no telefone do gestor.

Configurar as definições do assistente

A [Figura 7](#) mostra o ecrã Definições do assistente, o qual é apresentado ao premir a tecla de função **DefAssist** no ecrã Estado do gestor (ver [Figura 5](#)). O ecrã Definições do assistente permite configurar itens, tais como alvos para encaminhamento e ordenação do ecrã Estado do gestor.

A [Tabela 7](#) descreve o processo de definição dos campos neste ecrã.

A [Tabela 8](#) descreve o processo de utilização das teclas de função neste ecrã.

Figura 7 Definições do assistente



Tabela 7 Campos de definições do assistente

Campo	Função
Substituição de chamada simples (Activar/desactivar)	<p>Alterna entre Activado e Desactivado. Altere a definição deste campo realçando o campo e premindo Selec. A activação deste sinalizador envia actualizações em tempo real durante uma chamada.</p> <p>É útil para verificar se o estado de um gestor é ocupado ou inactivo antes de encaminhar uma chamada para esse gestor. Com este sinalizador activado, uma alteração do estado do gestor é apresentada durante uma chamada.</p>
Ordenação inteligente (Activar/desactivar)	<p>Alterna entre Activado e Desactivado. Altere a definição deste campo realçando o campo e premindo Selec. Quando este sinalizador está activado, o ecrã Estado do gestor é ordenado com base em novos eventos de chamadas.</p> <p>Para obter a hierarquia de ordenação da lista de gestores, consulte Apresentação de informações no ecrã Estado do gestor, página 41.</p> <p>Se este sinalizador não estiver activado, o ecrã Estado do gestor será estático.</p>
Definir alvo para encaminhamento	<p>Quando o campo Encaminhar todas estiver definido como Activado para um gestor (ver Figura 6, página 45), as chamadas recebidas por esse gestor são encaminhadas para o alvo para encaminhamento, o qual é o gestor actualmente seleccionado (por predefinição) ou um número de directório.</p> <p>Para encaminhar chamadas para um número de directório, introduza o número no campo Definir alvo para encaminhamento; para alterar um número de directório, edite o campo Definir alvo para encaminhamento.</p>

Tabela 8 Teclas de função de definições do assistente

Campo	Função
Selec.	Se premir esta tecla, as definições dos dois campos alternados são alteradas neste ecrã: Substituição de chamada simples e Ordenação inteligente . Se realçar o campo Definir alvo para encaminhamento e premir Selec. , será apresentado o ecrã para configurar o número do alvo para encaminhamento.
ActlzCnf/ActlzCd	<p>Por predefinição, o ecrã Estado do gestor é actualizado quando ocorre uma alteração no estado de um gestor ou quando existir uma nova chamada para um gestor.</p> <p>A tecla ActlzCnf impede esta actualização automática.</p> <p>Uma das situações em que poderá utilizar esta tecla é, por exemplo, se tiver 33 gestores e pretender alterar a definição do 20.º gestor.</p> <p>Para alterar as definições deste gestor, desloque-se até à lista de gestores no ecrã Estado do gestor, realce o 20.º nome e, em seguida, prima Selec.</p> <p>No entanto, se o ecrã for actualizado durante este processo, perderá a posição na lista, bem como as actualizações de estado potencialmente importantes. Desta forma, para evitar que ocorram actualizações numa situação deste tipo, prima a tecla ActlzCnf.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Nota Para invocar novamente as actualizações automáticas, prima a tecla ActlzCd.</p> </div>
Sair	Sai do ecrã Definições do assistente e regressa ao ecrã Estado do gestor.
Terminar	Termina a sessão do serviço IPMA. Será necessário iniciar novamente a sessão no serviço depois de terminar a sessão.

Como personalizar a funcionalidade de toque distintivo

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

Utilize o seguinte procedimento para personalizar a funcionalidade Toque distintivo directamente no telefone.

Procedimento

Passo 1 Prima a tecla **Definições** no telefone IP Cisco Unified.

Passo 2 Utilize a tecla **Navegação** para seleccionar **Tipo de toque** a partir do menu **Definições** (ou prima **2** no teclado do telefone).

Todas as linhas telefónicas são apresentadas no ecrã LCD do telefone, bem como o tipo de toque seleccionado para cada uma delas. Inicialmente, todas as linhas utilizam o tipo de toque predefinido.

Passo 3 Para alterar o tipo de toque para uma linha, utilize a tecla **Navegação** para seleccionar a linha e, em seguida, prima a tecla de função **Selec.**



Nota

Para identificar que linha proxy de gestor no telefone está associada a um gestor em particular, consulte o painel **Os meus gestores** da aplicação da consola do assistente. Esta é a área que apresenta as linhas proxy e os nomes dos gestores (uma linha proxy de gestor é a linha em que o assistente recebe as chamadas destinadas a esse gestor).

Passo 4 Utilize a tecla **Navegação** para se deslocar através da lista de tipos de toques disponíveis para a linha seleccionada. Para ouvir uma amostra de um tipo de toque, seleccione-o e prima a tecla de função **Tocar**.

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

Passo 6 Repita os passos 3 a 5 para personalizar os tipos de toque para outra linha seleccionada.

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

Para gestores: como utilizar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada

O Cisco Unified Communications Manager Assistant melhora a funcionalidade do telefone e permite a si e ao assistente processar as chamadas de forma mais eficaz. O administrador do sistema configurou o Cisco Unified Communications Manager Assistant para funcionar no modo de linha partilhada ou linha proxy. No modo de linha partilhada, é atribuído ao gestor e ao assistente o mesmo número de directório. O seu assistente utiliza este número partilhado para processar chamadas em seu nome. No modo de linha proxy, possui um número de directório e o seu assistente possui um número de directório alternativo para utilizar como um proxy. O seu assistente utiliza este número proxy para processar chamadas em seu nome. Antes de começar, deverá identificar o modo seleccionado pelo administrador do sistema. Consulte ["Introdução ao Cisco Unified Communications Manager Assistant"](#).

O Cisco Unified Communications Manager Assistant disponibiliza as seguintes funcionalidades para gestores que possuem a configuração de modo de linha partilhada:

- Funcionalidades optimizadas de processamento de chamadas do telefone IP Cisco Unified: disponibiliza novas teclas de função e uma janela de estado no ecrã LCD do telefone.
- Função de intercomunicador: permite ao gestor efectuar e receber chamadas de intercomunicador do assistente.
- Configuração de funcionalidades baseada na Web: permite configurar o alvo para encaminhamento utilizando a janela Configuração do gestor. Em alternativa, o assistente pode configurar esta funcionalidade a partir da consola do assistente.

Consulte os seguintes tópicos para obter mais informações:

- [Como identificar o modo no telefone de um gestor, página 3](#)
- [Como encaminhar e transferir chamadas, página 54](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente, página 55](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 56](#)
- [Para gestores: como aceder à configuração do gestor, página 76](#)

Utilizar a mobilidade de extensão da Cisco

Procedimento

Para utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant com a mobilidade de extensão da Cisco, siga estes passos:

Passo 1 Inicie sessão na mobilidade de extensão da Cisco.

Passo 2 Selecciona Serviço assistente no menu Serviços.

Consulte o *Manual do telefone IP da Cisco Unified 7960G e 7940G* para obter mais informações sobre a funcionalidade Mobilidade de extensão da Cisco.

Tópicos relacionados

- [Como encaminhar e transferir chamadas, página 54](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente, página 55](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 56](#)

Como encaminhar e transferir chamadas

Para gestores

É possível utilizar as teclas de função do Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone para encaminhar, transferir e efectuar outras tarefas para processamento de chamadas activas.

Esta secção inclui os seguintes tópicos:

- [Como redireccionar imediatamente uma chamada recebida para outro número, página 54](#)
- [Como transferir uma chamada para o serviço de mensagens de voz, página 55](#)

Como redireccionar imediatamente uma chamada recebida para outro número

Para gestores

Prima a tecla de função **Redireccionar** para encaminhar uma chamada a tocar, ligada ou em espera do seu telefone para outro telefone definido como alvo para encaminhamento. O gestor ou o assistente podem alterar este alvo a partir da janela Configuração do gestor.

Tópicos relacionados

- [Utilizar a mobilidade de extensão da Cisco, página 54](#)
- [Como encaminhar e transferir chamadas, página 54](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente, página 55](#)
- [Como configurar o alvo para encaminhamento de um gestor, página 77](#)

Como transferir uma chamada para o serviço de mensagens de voz

Para gestores

Prima a tecla de função TrnsCCV para enviar imediatamente uma chamada do seu telefone para o serviço de mensagens de voz. É possível transferir uma chamada em espera para o serviço de mensagens de voz.

Tópicos relacionados

- [Utilizar a mobilidade de extensão da Cisco, página 54](#)
- [Como encaminhar e transferir chamadas, página 54](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente, página 55](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 56](#)

Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente

A funcionalidade de intercomunicador é uma funcionalidade opcional que lhe permite falar com um assistente através de uma linha de intercomunicador. Deve ser configurada pelo administrador do sistema.



Nota

Se a funcionalidade de intercomunicador não estiver disponível no telefone, contacte o administrador do sistema.

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

Para efectuar uma chamada de intercomunicador no telefone IP Cisco Unified, prima a tecla de marcação rápida **Intercom.** correspondente ao seu assistente. O assistente activo actual é o alvo da chamada de intercomunicador.

Se não existirem assistentes activos quando iniciar sessão, não existirá nenhum alvo para a chamada de intercomunicador.

Quando iniciar uma chamada de intercomunicador, o altifalante do assistente atende automaticamente. Pode falar utilizando o altifalante, o auricular ou o auscultador do telefone. Para falar consigo, o assistente tem de premir a tecla **Intercom.** no respectivo telefone.

Para terminar uma chamada de intercomunicador, desligue o telefone (ou prima a tecla de altifalante ou de auricular).

Telefones IP Cisco Unified 7940G e 7960G

Para efectuar uma chamada de intercomunicador no telefone IP Cisco Unified, prima a tecla de marcação rápida **Intercom.** correspondente ao seu assistente.

Se o assistente não estiver noutra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, o altifalante do gestor e o do assistente serão activados simultaneamente. Pode falar utilizando o altifalante, o auricular ou o auscultador. Também é este o caso quando o assistente efectua uma chamada de intercomunicador para o gestor.

Se o assistente estiver ocupado noutra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, esta irá tocar no telefone do assistente e tem de ser atendida manualmente. Também é este o caso quando o assistente efectua uma chamada de intercomunicador para o gestor numa altura em que esteja ocupado noutra chamada.

Para terminar uma chamada de intercomunicador, desligue o telefone (ou prima a tecla de altifalante ou de auricular).

Tópicos relacionados

- [Utilizar a mobilidade de extensão da Cisco, página 54](#)
- [Como encaminhar e transferir chamadas, página 54](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 56](#)

Como silenciar o toque no telefone

Para gestores

Para silenciar o toque do telefone, prima a tecla de função **DND** de modo a activar ou desactivar a funcionalidade Não interromper.



Nota Se a funcionalidade DND não estiver disponível no telefone, contacte o administrador do sistema.

Quando esta funcionalidade está activada, o toque é desactivado no telefone IP Cisco Unified. A funcionalidade DND desactiva o toque para todas as linhas no telefone.



Nota O intercomunicador não é afectado pela funcionalidade DND.

A funcionalidade Não interromper é representada por um sino na janela de estado do Cisco Unified Communications Manager Assistant no ecrã LCD do telefone IP Cisco Unified. Um sino riscado indica que a funcionalidade está activada e o toque do telefone está desactivado. O telefone do gestor não tocará, mas o do assistente tocará. Um sino indica que a funcionalidade está desactivada e o toque está activado.

A predefinição inicial é desactivada.

Tópicos relacionados

- [Utilizar a mobilidade de extensão da Cisco, página 54](#)
- [Como encaminhar e transferir chamadas, página 54](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente, página 55](#)

Para gestores: como utilizar o telefone com o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy

O Cisco Unified Communications Manager Assistant melhora a funcionalidade do telefone e permite a si e ao assistente processar as chamadas de forma mais eficaz. O administrador do sistema configurou o Cisco Unified Communications Manager Assistant para funcionar no modo de linha partilhada ou linha proxy. No modo de linha partilhada, é atribuído ao gestor e ao assistente o mesmo número de directório. O seu assistente utiliza este número partilhado (linha) para processar chamadas em seu nome. No modo de linha proxy, possui um número de directório e o seu assistente possui um número de directório alternativo para utilizar como um proxy. O seu assistente utiliza o número proxy (linha) para processar chamadas em seu nome. Antes de começar, deverá identificar o modo seleccionado pelo administrador do sistema. Consulte "[Introdução ao Cisco Unified Communications Manager Assistant](#)".

O Cisco Unified Communications Manager Assistant disponibiliza as seguintes funcionalidades para gestores que possuem a configuração de modo de linha proxy:

- Encaminhamento de chamadas: redirecciona de forma selectiva chamadas recebidas para o telefone do gestor ou do assistente, com base na lista de filtros personalizada.
- Funcionalidades optimizadas de processamento e monitorização de chamadas do telefone IP Cisco Unified: disponibilizam novas teclas de função e uma janela de estado no ecrã LCD do telefone.
- Função de intercomunicador: permite ao gestor efectuar e receber chamadas de intercomunicador do assistente.
- Configuração de funcionalidades baseada na Web: permite ao gestor configurar algumas funcionalidades de gestor, tais como o alvo para encaminhamento, utilizando a janela Configuração do gestor. Em alternativa, o assistente pode configurar estas funcionalidades a partir da consola do assistente.

Tópicos relacionados

- [Como identificar o modo no telefone de um gestor, página 3](#)
- [Introdução: para gestores, página 60](#)
- [Como interceptar, redireccionar e transferir chamadas, página 67](#)
- [Como utilizar os filtros de chamadas, página 70](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente, página 72](#)

- Como silenciar o toque no telefone, página 73
- Para gestores: como aceder à configuração do gestor, página 76

Introdução: para gestores

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

- Utilizar a mobilidade de extensão da Cisco, página 60
- Compreender a selecção do assistente, página 60
- Utilizar a janela de estado, página 61
- Utilizar o menu Estado do gestor no telefone, página 66

Utilizar a mobilidade de extensão da Cisco

Procedimento

Para utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant com a mobilidade de extensão da Cisco:

Passo 1 Inicie sessão na mobilidade de extensão da Cisco.

Passo 2 Seleccione Serviço assistente no menu de serviços.

Consulte o *Manual do telefone IP da Cisco Unified 7960G e 7940G* para obter mais informações sobre a funcionalidade Mobilidade de extensão da Cisco.

Compreender a selecção do assistente

Como gestor, a sessão é iniciada automaticamente no Cisco Unified Communications Manager Assistant, excepto se estiver configurado para utilizar a mobilidade de extensão da Cisco.

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

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 o Serviço assistente. O item 3 identifica o assistente activo.

Atribuir o assistente predefinido

Sempre que possível, o Cisco Unified Communications Manager Assistant atribui o assistente *predefinido* para servir de assistente activo. Se o assistente predefinido não estiver disponível (offline ou sem sessão iniciada), o Cisco Unified Communications Manager Assistant atribui outro assistente até que o assistente predefinido inicie sessão ou volte a ficar disponível online.

O gestor ou o assistente podem escolher o assistente predefinido a partir da janela Configuração do gestor. Para obter detalhes, consulte [Como atribuir um assistente predefinido a um gestor, página 77](#).

Mudar de assistentes

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

Seleccione o item 3 a partir do menu Estado do gestor no telefone para ver uma lista de assistentes disponíveis. Se houver vários assistentes disponíveis, seleccione outro assistente como assistente activo. 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.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gestores, página 60](#)
- [Como interceptar, redireccionar e transferir chamadas, página 67](#)
- [Como utilizar os filtros de chamadas, página 70](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente, página 72](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 73](#)

Utilizar a janela de estado

Para gestores

O menu Estado do gestor é apresentado no ecrã LCD do telefone IP Cisco Unified.

Existem duas áreas no menu Estado do gestor:

- Área Monitorização do assistente: a parte superior da janela de estado apresenta a identificação do autor da chamada e o tempo decorrido, relativamente a uma chamada que esteja a ser processada em seu nome por um assistente. Consulte a [Tabela 9](#) para obter mais detalhes.
- Área Assistente e funcionalidades dos telefones IP Cisco Unified 7940G e 7960G: a parte maior da janela de estado apresenta ícones para indicar a presença de um assistente activo e o estado activado/desactivado das funcionalidades. Consulte a [Tabela 10](#) para obter mais detalhes.

- Área Assistente e funcionalidades dos telefones IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G e 7971G-GE: a parte maior da janela de estado apresenta ícones para indicar a presença de um assistente activo e o estado activado/desactivado das funcionalidades. Consulte a [Tabela 11](#) para obter mais detalhes.

Tabela 9 Mensagens da monitorização do assistente no menu Estado do gestor

Mensagem	Significado
"Monitorização do assistente – Activada"	A monitorização do assistente está activada mas, no momento, não existem chamadas ligadas ou recebidas a ser redireccionadas para o assistente.
"Chamada de" seguido da identificação do autor da chamada	Uma chamada recebida foi redireccionada e está a tocar no telefone do assistente. O gestor pode interceptar a chamada nesta altura.
Identificação do autor da chamada e um temporizador	A chamada recebida foi atendida pelo assistente. O temporizador começa quando o assistente atende a chamada (ou efectua qualquer outro tipo de processamento).
"Monitorização do assistente – Desactivada"	A monitorização do assistente está desactivada. Para activá-la, prima a tecla de função Visual .
"Filtragem desactivada"	A funcionalidade Filtrar chamada não está disponível no momento.

Tabela 10 Ícones de assistente e funcionalidades no menu Estado do gestor dos telefones IP Cisco Unified IP 7940G e 7960G

Funcionalidade	Descrição
Assistente disponível 	O ícone do assistente assemelha-se a uma pessoa e está situado no lado esquerdo da janela de estado. O ícone indica que um assistente activo está pronto para processar as suas chamadas.
Assistente indisponível 	O ícone do assistente indisponível assemelha-se a uma pessoa com uma linha atravessada. Deste modo, indica que todos os seus assistentes se encontram indisponíveis. Para identificar o assistente activo, prima a tecla Serviços no telefone IP Cisco Unified e, em seguida, seleccione Serviço assistente.

Tabela 10 Ícones de assistente e funcionalidades no menu Estado do gestor dos telefones IP Cisco Unified IP 7940G e 7960G (continuação)

Funcionalidade	Descrição
Filtro de chamada activado	Um círculo preenchido com uma rede indica que o filtro está <i>activado</i> .
	
Filtro de chamada desactivado	Um círculo vazio indica que o filtro está <i>desactivado</i> . Para activar e desactivar o filtro, seleccione Filtro a partir do menu Estado do gestor. É possível configurar o filtro da chamada a partir da página Web Configuração do gestor.
	
Não interromper activado	Um sino riscado indica que a funcionalidade está <i>activada</i> (a campanha está desactivada).
	
Não interromper desactivado	Um sino indica que a funcionalidade está <i>desactivada</i> (a campanha está activada). Para activar e desactivar a funcionalidade Não interromper e ligar ou desligar a campanha, prima a tecla de função DND.
	
Encaminhar todas activado	Uma seta desviada por uma barreira indica que a funcionalidade está <i>activada</i> (as chamadas são redireccionadas para outro telefone);
	
Encaminhar todas desactivado	Uma seta direita indica que a funcionalidade está <i>desactivada</i> (as chamadas são dirigidas para o seu telefone). Para activar/desactivar a funcionalidade Encaminhar todas, prima a tecla de função EncTd. O alvo predefinido inicial para esta funcionalidade é o assistente seleccionado. É possível alterar o alvo a partir da página Web Configuração do gestor.
	

Tabela 11 Ícones de assistente e funcionalidades no menu Estado do gestor dos telefones IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G e 7971G-GE

Funcionalidade	Descrição
<p>Assistente disponível</p> 	<p>O ícone do assistente assemelha-se a uma pessoa e está situado no lado esquerdo da janela de estado. O ícone indica que um assistente activo 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. Deste modo, indica que todos os seus assistentes se encontram indisponíveis.</p> <p>Para identificar o assistente activo, prima a tecla Serviços no telefone IP Cisco Unified e, em seguida, seleccione Serviço assistente.</p>
<p>Filtro de chamada activado</p> 	<p>Uma janela com uma seta verde atravessada e uma seta vermelha desviada indica que o filtro está <i>activado</i>.</p>
<p>Filtro de chamada desactivado</p> 	<p>Uma janela riscada com uma seta verde atravessada e uma seta vermelha desviada indica que o filtro está <i>desactivado</i>.</p> <p>Para activar e desactivar o filtro, seleccione Filtro a partir do menu Estado do gestor. É possível configurar o filtro da chamada a partir da página Web Configuração do gestor.</p>
<p>Não interromper activado</p> 	<p>Um sino riscado indica que a funcionalidade está <i>activada</i> (a campainha está desactivada).</p>
<p>Não interromper desactivado</p> 	<p>Um sino indica que a funcionalidade está <i>desactivada</i> (a campainha está activada).</p> <p>Para activar e desactivar a funcionalidade Não interromper e ligar ou desligar a campainha, prima a tecla de função DND.</p>

Tabela 11 Ícones de assistente e funcionalidades no menu Estado do gestor dos telefones IP Cisco Unified 7941G, 7941G-GE, 7961G, 7961G-GE, 7970G e 7971G-GE (continuação)

Funcionalidade	Descrição
Encaminhar todas activado 	Uma seta desviada por uma barreira indica que a funcionalidade está <i>activada</i> (as chamadas são redireccionadas para outro telefone).
Encaminhar todas desactivado 	Uma seta riscada desviada por uma barreira indica que a funcionalidade está <i>desactivada</i> (as chamadas são dirigidas para o seu telefone). Para activar/desactivar a funcionalidade Encaminhar todas, prima a tecla de função EncTd . O alvo predefinido inicial para esta funcionalidade é o assistente seleccionado. É possível alterar o alvo a partir da página Web Configuração do gestor.

Sugestões

- A janela de estado não está visível quando o gestor está a utilizar o telefone para efectuar ou receber chamadas.
- Prima a tecla de função **Visual**. para activar e desactivar a funcionalidade Monitorização do assistente.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gestores, página 60](#)
- [Como interceptar, redireccionar e transferir chamadas, página 67](#)
- [Como utilizar os filtros de chamadas, página 70](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente, página 72](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 73](#)

Utilizar o menu Estado do gestor no telefone

Para gestores

Para abrir o menu Estado do gestor do telefone, prima a tecla **Serviços** e seleccione Serviço assistente. A [Tabela 12](#) descreve os itens do menu Estado do gestor e as tarefas associadas.

Tabela 12 *Itens do menu Estado do gestor e tarefas associadas*

Item do menu Estado do gestor		Função
1	Filtro	Activa e desactiva o filtro de chamadas.
2	Modo de filtro	Alterna entre filtros inclusivos ou exclusivos.
3	Assistente	Mostra o assistente activo e outros assistentes disponíveis.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gestores, página 60](#)
- [Como interceptar, redireccionar e transferir chamadas, página 67](#)
- [Como utilizar os filtros de chamadas, página 70](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente, página 72](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 73](#)

Configurar um tom de alerta para as chamadas recebidas

As chamadas recebidas são apresentadas no ecrã do telefone do gestor, mas só tocam no telefone do assistente.

Procedimento

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

Passo 1 Prima a tecla **Serviços**.

Passo 2 Seleccione e defina **Tom de alerta**.

Passo 3 Defina **Tom de alerta** como **Activado**.

O alerta será emitido uma vez por chamada.

O tom de alerta não é reproduzido para as chamadas recebidas quando:

- O tom de alerta do telefone está desactivado no telefone ou consola do assistente.
- A funcionalidade Monitorização do assistente está desactivada.
- Define as chamadas para serem redireccionadas automaticamente para o assistente.

Como interceptar, redireccionar e transferir chamadas

Para gestores

É possível utilizar as teclas de função do Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone para interceptar, redireccionar, transferir e efectuar outras tarefas para processamento de chamadas activas.

Esta secção inclui os seguintes tópicos:

- [Como interceptar uma chamada a tocar no telefone do assistente, página 67](#)
- [Como redireccionar imediatamente uma chamada recebida para outro número, página 68](#)
- [Como reencaminhar todas as chamadas para outro número, página 68](#)
- [Como transferir uma chamada para o serviço de mensagens de voz, página 69](#)

Como interceptar uma chamada a tocar no telefone do assistente

Para gestores

Prima a tecla de função **Intrcpt** no telefone IP Cisco Unified para interceptar uma chamada que esteja a tocar no telefone do assistente e redireccioná-la para o seu próprio telefone.

Para interceptar uma chamada com êxito, é necessário premir a tecla de função **Intrcpt** antes do assistente atender a chamada, uma vez que não é possível interceptar chamadas já ligadas.



Sugestão

Quando está a tocar uma chamada para o gestor no telefone do assistente, aparece o texto "Chamada de" e a identificação do autor da chamada na área Monitorização do assistente da janela de estado do telefone.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gestores, página 60](#)
- [Como interceptar, redireccionar e transferir chamadas, página 67](#)
- [Como utilizar os filtros de chamadas, página 70](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente, página 72](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 73](#)

Como redireccionar imediatamente uma chamada recebida para outro número

Para gestores

Prima a tecla de função **Redireccionar** para redireccionar uma chamada a tocar, ligada ou em espera do seu telefone para outro telefone.

Por predefinição, a funcionalidade Redireccionar redirecciona as chamadas para o assistente seleccionado. No entanto, o gestor ou o assistente podem definir qualquer número de telefone como alvo para encaminhamento.

Sugestões

- Se o assistente for o alvo para encaminhamento designado e se a monitorização do assistente estiver activada, é possível verificar se a chamada foi redireccionada para o assistente olhando para a janela de estado no ecrã LCD.
- As funcionalidades Redireccionar e Encaminhar todas (EncTd) partilham o mesmo alvo para encaminhamento. O gestor ou o assistente podem alterar este alvo a partir da janela Configuração do gestor.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gestores, página 60](#)
- [Como interceptar, redireccionar e transferir chamadas, página 67](#)
- [Como utilizar os filtros de chamadas, página 70](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente, página 72](#)
- [Como configurar o alvo para encaminhamento de um gestor, página 77](#)

Como reencaminhar todas as chamadas para outro número

Para gestores

Prima a tecla de função **EncTd** para activar e desactivar a funcionalidade Encaminhar todas. Quando esta funcionalidade está activada, todas as chamadas recebidas são redireccionadas para outro telefone.

Ao contrário da opção Redireccionar, que é possível invocar chamada a chamada, a funcionalidade EncTd redirecciona todas as chamadas recebidas até ser desactivada.

Por predefinição, o alvo para encaminhamento é o assistente seleccionado. No entanto, o gestor ou o assistente podem definir qualquer número de telefone como alvo para encaminhamento.

Por exemplo, se pretender ausentar-se do escritório e continuar a receber as suas chamadas, é possível definir como alvo para encaminhamento o seu número de telemóvel.

Sugestões

- Um ícone no menu Estado do gestor indica se a funcionalidade EncTd está activada ou desactivada. Uma seta desviada indica que a funcionalidade está activada e uma seta direita indica que está desactivada.
- A funcionalidade Encaminhar todas aplica-se a todas as linhas geridas pelo assistente; não é possível redireccionar a chamada recebida numa linha privada a que o seu assistente não tem acesso ou numa linha de intercomunicador.
- Ambas as funcionalidades partilham o mesmo alvo para encaminhamento. O gestor ou o assistente podem alterar este alvo a partir da janela Configuração do gestor.
- Se tanto o filtro de chamadas como a funcionalidade EncTd estiverem activados, o Cisco Unified Communications Manager Assistant aplica, em primeiro lugar, o *filtro de chamadas* a uma chamada recebida. O filtro de chamadas direcciona a chamada para o gestor ou para o respectivo assistente (consoante as definições do filtro). Em seguida, o Cisco Unified Communications Manager Assistant aplica a opção EncTd às chamadas direccionadas pelo filtro. A funcionalidade EncTd redirecciona as chamadas para o alvo para encaminhamento.
- Se configurar o desvio de todas as chamadas no telefone, todas as chamadas recebidas serão desviadas para o número de desvio de chamadas introduzido. As suas chamadas não serão filtradas para o assistente e não serão redireccionadas para o alvo para encaminhamento.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gestores, página 60](#)
- [Como interceptar, redireccionar e transferir chamadas, página 67](#)
- [Como utilizar os filtros de chamadas, página 70](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente, página 72](#)
- [Como configurar o alvo para encaminhamento de um gestor, página 77](#)

Como transferir uma chamada para o serviço de mensagens de voz

Para gestores

Prima a tecla de função TrnsCCV para enviar imediatamente uma chamada do seu telefone para o serviço de mensagens de voz. É possível transferir uma chamada em espera para o serviço de mensagens de voz.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gestores, página 60](#)
- [Como interceptar, redireccionar e transferir chamadas, página 67](#)
- [Como utilizar os filtros de chamadas, página 70](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente, página 72](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 73](#)

Como utilizar os filtros de chamadas

Para gestores

O filtro de chamadas redirecciona de forma selectiva as chamadas recebidas para o assistente, com base na identificação do autor da chamada e nas seguintes configurações e definições:

- Modo de filtro
- Listas de filtros
- Estado do filtro activado/desactivado

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



Nota De acordo com as predefinições iniciais, o filtro de chamadas inclusivo está activado e as listas de filtros estão vazias, pelo que todas as chamadas recebidas são direccionadas para o assistente. Para personalizar os filtros, consulte [Como criar listas de filtros para um gestor, página 78](#).

Para que o assistente possa processar as suas chamadas, o filtro de chamadas deve estar activado. Se tiver ambas as funcionalidades de filtro de chamadas e Encaminhar todas (EncTd) activadas, o Cisco Unified Communications Manager Assistant aplica, em primeiro lugar, o *filtro de chamadas* a uma chamada recebida. O filtro de chamadas direcciona a chamada para o gestor ou para o respectivo assistente (consoante as definições do filtro). Em seguida, o Cisco Unified Communications Manager Assistant aplica a opção EncTd às chamadas direccionadas pelo filtro. A funcionalidade EncTd redirecciona as chamadas para o alvo para encaminhamento.

Por exemplo, é possível definir um filtro inclusivo para receber apenas as chamadas da família. Todas as outras chamadas serão processadas pelo assistente. Se pretender ausentar-se do escritório, é possível definir como alvo para encaminhamento o número do seu telemóvel, activar Encaminhar todas e receber as chamadas da sua família no seu telemóvel. O assistente continuará a receber todas as outras chamadas.



Nota Quando configurar o desvio de todas as chamadas no seu telefone, todas as chamadas recebidas serão desviadas para o número de desvio de chamadas introduzido. As suas chamadas não serão filtradas para o assistente e não serão redireccionadas para o alvo para encaminhamento.

Tabela 13 Definições de filtro de chamadas

Definição	Objectivo	Onde encontrá-la	Notas
Modo de filtro	<p>Utilize a definição de modo de filtro para alternar entre listas de filtros <i>Inclusivos</i> e <i>Exclusivos</i>.</p> <p>Filtro inclusivo: neste modo, o Cisco Unified Communications Manager Assistant envia as chamadas recebidas correspondentes aos números na lista de filtros inclusivos para o <i>gestor</i>; as restantes são redireccionadas para o assistente.</p> <p>Filtro exclusivo: neste modo, o Cisco Unified Communications Manager Assistant redirecciona as chamadas recebidas correspondentes aos números na lista de filtros exclusivos para o <i>assistente</i>; as restantes são enviadas para o gestor.</p>	<p>Altere entre listas de filtros inclusivos e exclusivos a partir do menu Estado do gestor no ecrã LCD do telefone.</p>	<p>Por predefinição inicial, o filtro inclusivo está activo.</p> <p>Os assistentes podem controlar o modo de filtro a partir da consola do assistente.</p>
Listas de filtros	<p>As listas de filtros são constituídas por um ou mais números de telefone (parciais ou completos). Quando é recebida uma chamada nova e o filtro está activo, o Cisco Unified Communications Manager Assistant compara a identificação do autor da chamada com os números incluídos na lista activa. Consoante os números correspondam ou não, e com base na lista de filtros activa (filtros inclusivos ou exclusivos), o Cisco Unified Communications Manager Assistant encaminha a chamada para o gestor ou para o assistente.</p>	<p>Crie listas de filtros a partir da janela Configuração do gestor. Seccione o separador Filtro inclusivo ou Filtro exclusivo.</p>	<p>O assistente pode configurar listas de filtros em nome do gestor. Por predefinição inicial, as listas de filtros estão vazias.</p>
Estado do filtro activado/desactivado	<p>Esta definição activa/desactiva o filtro de chamadas.</p> <p>Quando a funcionalidade está activada, todas as chamadas recebidas são interceptadas e redireccionadas de acordo com as definições do filtro.</p>	<p>Active e desactive o filtro a partir do menu Estado do gestor no ecrã LCD do telefone. Prima a tecla Serviços, seccione Serviço assistente e, em seguida, seccione Filtro.</p>	<p>A predefinição inicial para o filtro está activada.</p>

Sugestão

- Um ícone de círculo no menu Estado do gestor indica se a funcionalidade de filtro de chamadas está activada ou desactivada. Um ícone de círculo preenchido com uma rede indica que está activada; um círculo vazio indica que está desactivada.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gestores, página 60](#)
- [Como interceptar, redireccionar e transferir chamadas, página 67](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente, página 72](#)
- [Como criar listas de filtros para um gestor, página 78](#)

Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente

A funcionalidade de intercomunicador é uma funcionalidade opcional que lhe permite falar com um assistente através de uma linha de intercomunicador. Deve ser configurada pelo administrador do sistema.



Nota Se a funcionalidade de intercomunicador não estiver disponível no telefone, contacte o administrador do sistema.

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

Para efectuar uma chamada de intercomunicador no telefone IP Cisco Unified, prima a tecla de marcação rápida **Intercom.** correspondente ao seu assistente.

Quando iniciar uma chamada de intercomunicador, o altifalante do assistente atende automaticamente. Pode falar utilizando o altifalante, o auricular ou o auscultador do telefone. Para falar consigo, o assistente tem de premir a tecla **Intercom.** no respectivo telefone.

Para terminar uma chamada de intercomunicador, desligue o telefone (ou prima a tecla de altifalante ou de auricular).

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

- Se um assistente predefinido estiver configurado e disponível, esse assistente é o alvo da chamada.
- Se um assistente predefinido estiver configurado mas não disponível, o assistente disponível seguinte torna-se o alvo da chamada.
- Se um assistente predefinido estiver configurado mas indisponível e não existirem assistentes activos quando iniciar sessão, o assistente predefinido permanece o alvo da chamada de intercomunicador.

- Se um assistente predefinido *não* estiver configurado, o assistente activo actual torna-se o alvo da chamada.
- Se um assistente predefinido *não* estiver configurado e o assistente activo actual estiver offline quando tiver sessão iniciada, ocorrerá uma das seguintes situações:
 - O assistente seguinte disponível torna-se o alvo da chamada de intercomunicador.
 - Se não existirem assistentes disponíveis, o assistente que ficou offline permanece o alvo da chamada.
- Se um assistente predefinido *não* estiver configurado e *não* existirem assistentes activos quando tiver sessão iniciada, não existirá nenhum alvo para a chamada de intercomunicador.

Telefones IP Cisco Unified 7940G e 7960G

Para efectuar uma chamada de intercomunicador no telefone IP Cisco Unified, prima a tecla de marcação rápida **Intercom.** correspondente ao seu assistente.

Se o assistente não estiver noutra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, o altifalante do gestor e o do assistente serão activados simultaneamente. Pode falar utilizando o altifalante, o auricular ou o auscultador. Também é este o caso quando o assistente efectua uma chamada de intercomunicador para o gestor.

Se o assistente estiver ocupado noutra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, esta irá tocar no telefone do assistente e tem de ser atendida manualmente. Também é este o caso quando o assistente efectua uma chamada de intercomunicador para o gestor numa altura em que esteja ocupado noutra chamada.

Para terminar uma chamada de intercomunicador, desligue o telefone (ou prima a tecla de altifalante ou de auricular).

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gestores, página 60](#)
- [Como interceptar, redireccionar e transferir chamadas, página 67](#)
- [Como utilizar os filtros de chamadas, página 70](#)
- [Como silenciar o toque no telefone, página 73](#)

Como silenciar o toque no telefone

Para gestores

Para silenciar o toque do telefone, prima a tecla de função DND de modo a activar ou desactivar a funcionalidade Não interromper.



Nota Se a funcionalidade DND não estiver disponível no telefone, contacte o administrador do sistema.

Quando esta funcionalidade está activada, o toque é desactivado no telefone IP Cisco Unified. A funcionalidade DND desactiva o toque para todas as linhas no telefone.



Nota O intercomunicador não é afectado pela funcionalidade DND.

A funcionalidade Não interromper é representada por um sino no menu Estado do gestor no ecrã LCD do telefone IP Cisco Unified. Um sino riscado indica que a funcionalidade está activada e o toque do telefone está desactivado. O telefone do assistente continua a tocar. Um sino indica que a funcionalidade está desactivada e o toque está activado.

A predefinição inicial é desactivada.

Sugestão

- Esta funcionalidade não afecta o filtro de chamadas.

Tópicos relacionados

- [Introdução: para gestores, página 60](#)
- [Como interceptar, redireccionar e transferir chamadas, página 67](#)
- [Como utilizar os filtros de chamadas, página 70](#)
- [Como utilizar a funcionalidade de intercomunicador para falar com um assistente, página 72](#)

Como configurar funcionalidades do gestor

Tanto os gestores como os assistentes podem alterar as preferências do gestor a partir da janela Configuração do gestor. Os gestores podem aceder a esta janela a partir de um Web site e os assistentes podem fazê-lo através da consola do assistente.

O administrador do sistema seleccionou a configuração do Cisco Unified Communications Manager Assistant para funcionar num modo de linha partilhada ou num modo de linha proxy. Se o administrador do sistema tiver configurado o Cisco Unified Communications Manager Assistant para funcionar no modo de linha proxy, será possível atribuir um assistente predefinido, configurar um alvo para encaminhamento e criar listas de filtros. Se o administrador do sistema tiver configurado o Cisco Unified Communications Manager Assistant para funcionar no modo de linha partilhada, apenas será possível configurar um alvo para encaminhamento. No modo de linha partilhada, não será possível atribuir um assistente predefinido ou definir filtros para filtrar selectivamente chamadas para um assistente.

As predefinições iniciais permitem aos gestores utilizar o Cisco Unified Communications Manager Assistant sem configurar primeiro as preferências.

Tópicos relacionados

- [Descrição dos modos linha partilhada e linha proxy, página 1](#)
- [Como aceder à configuração do gestor, página 75](#)
- [Como atribuir um assistente predefinido a um gestor, página 77](#)
- [Como configurar o alvo para encaminhamento de um gestor, página 77](#)
- [Como criar listas de filtros para um gestor, página 78](#)

Como aceder à configuração do gestor

Consulte um dos seguintes tópicos:

- [Para gestores: como aceder à configuração do gestor, página 76](#)
- [Para assistentes: como aceder à configuração do gestor, página 76](#)

Para gestores: como aceder à configuração do gestor

Os gestores poderão aceder à página de configuração do gestor utilizando um Web site. Obtenha o URL junto do administrador do sistema.

Procedimento

- Passo 1** Num computador com o Microsoft Windows 2000, abra uma janela do Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).
A versão do browser tem que ser 5.5 ou superior.
- Passo 2** Abra o URL fornecido pelo administrador do sistema. O URL deve ter o seguinte aspecto: `http://<endereço-ip>/ma/desktop/maLogin.jsp`
Uma janela de contexto perguntará se pretende 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**.
Aparece a página de início de sessão.
- Passo 4** Introduza o nome de utilizador e a palavra-passe (fornecidos pelo administrador do sistema) e clique em **Registar-se**.
Aparece a janela Configuração do gestor.
- 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 predefinido a um gestor, página 77](#)
- [Como configurar o alvo para encaminhamento de um gestor, página 77](#)
- [Como criar listas de filtros para um gestor, página 78](#)

Para assistentes: como aceder à configuração do gestor

Os assistentes podem aceder à janela Configuração do gestor a partir da consola do assistente.

Para aceder à janela de um gestor específico, clique como o botão direito do rato em qualquer parte da linha destinada a esse gestor no painel Os meus gestores da consola do assistente. Em seguida, seleccione **Configurar** a partir do menu de contexto.

Para aceder à janela de todos os gestores, seleccione **Gestor > Configuração** a partir da barra de menus. Se necessário, seleccione o gestor para o qual pretende configurar funcionalidades a partir da lista pendente Gestor.

Tópicos relacionados

- [Como atribuir um assistente predefinido a um gestor, página 77](#)
- [Como configurar o alvo para encaminhamento de um gestor, página 77](#)
- [Como criar listas de filtros para um gestor, página 78](#)

Como atribuir um assistente predefinido a um gestor

É possível identificar um dos assistentes configurados para um gestor como o assistente *predefinido*. Sempre que possível, o Cisco Unified Communications Manager Assistant atribui o assistente predefinido como assistente activo do gestor. Se o assistente predefinido não tiver sessão iniciada, o Cisco Unified Communications Manager Assistant atribuirá outro assistente (se houver algum disponível) como assistente activo. Quando o assistente predefinido iniciar sessão, o Cisco Unified Communications Manager Assistant trocará de assistente para que o assistente predefinido fique activo e processe as chamadas.

Procedimento

Passo 1 A partir da janela Configuração do gestor, clique no separador **Assistente predefinido** (se necessário) para visualizar a janela Seleção do assistente predefinido.

Passo 2 Seleccione o assistente apropriado a partir do menu pendente.

Passo 3 Guarde as alterações.

Tópicos relacionados

- [Como aceder à configuração do gestor, página 75](#)
- [Como configurar o alvo para encaminhamento de um gestor, página 77](#)
- [Como criar listas de filtros para um gestor, página 78](#)

Como configurar o alvo para encaminhamento de um gestor

Os gestores que utilizem o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha proxy podem utilizar as funcionalidades Encaminhar todas (EncTd) e Redireccionar (Redireccionar) para enviar chamadas para o assistente ou outro número de telefone (designado por *alvo*). Ambas as funcionalidades partilham o mesmo alvo para encaminhamento.

Os gestores que utilizem o Cisco Unified Communications Manager Assistant no modo de linha partilhada podem definir um alvo para encaminhamento e encaminhar as chamadas que vão sendo recebidas utilizando a tecla de função **Redireccionar**. O ecrã de encaminhamento surge automaticamente após iniciar a sessão.

Por predefinição inicial, o alvo para encaminhamento é o assistente activo do gestor. Os gestores e os assistentes podem utilizar o procedimento descrito abaixo para alterar este alvo.

Procedimento

Passo 1 A partir da janela Configuração do gestor, clique no separador **Encaminhar** para visualizar a janela Configuração de encaminhamento.

Passo 2 (Apenas no modo de linha proxy) Seleccione **Número de directório** ou **Assistente**.

Passo 3 Se tiver seleccionado **Número de directório**, introduza um número de telefone válido. Introduza o número tal como o marcaria a partir do seu telefone.

Passo 4 Guarde as alterações.

Tópicos relacionados

- [Como interceptar, redireccionar e transferir chamadas, página 67](#)
- [Como aceder à configuração do gestor, página 75](#)
- [Como atribuir um assistente predefinido a um gestor, página 77](#)
- [Como criar listas de filtros para um gestor, página 78](#)

Como criar listas de filtros para um gestor

As listas de filtros permitem aos gestores ou assistentes personalizar a funcionalidade de filtro de chamadas do gestor.

Por predefinição, as listas de filtros estão vazias. Adicione números a uma lista de filtros para personalizá-la. Seleccione 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 *gestor*; as restantes são redireccionadas para o assistente activo.
- **Exclusivo:** as chamadas que correspondem aos números na lista de filtros exclusivos são redireccionadas para o *assistente*; as restantes são enviadas para o gestor.

O Cisco Unified Communications Manager Assistant compara a identificação do autor da chamada recebida com o(s) número(s) de telefone na lista de filtros activa.

Por exemplo, se adicionar o número de telefone 54321 a uma lista de filtros inclusivos de um gestor, todas as chamadas recebidas provenientes desse número serão encaminhadas para o gestor (e não para o assistente) se o filtro inclusivo estiver activado.

Em alternativa, se adicionar o número 54xxx a uma lista de filtros exclusivos, todas as chamadas recebidas provenientes de uma linha telefónica com um número de cinco dígitos que comece por 54 serão encaminhadas para o assistente (e não para o gestor) se o filtro exclusivo estiver activado.

**Nota**

Só é possível activar um modo de filtro (inclusivo ou exclusivo) de cada vez. Os gestores podem alternar entre os modos de filtro a partir do menu Cisco Unified Communications Manager Assistant nos respectivos telefones. Os assistentes podem alternar entre os modos de filtro para um gestor a partir da consola do assistente.

As listas de filtros podem incluir os seguintes caracteres universais:

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

Para além de caracteres universais, as listas de filtros podem incluir hífenes (-), pontos (.) e espaços em branco.

**Sugestão**

As listas de filtros podem estar vazias. Por predefinição inicial, o filtro está activado e a lista de filtros inclusivos está vazia. Deste modo, todas as chamadas recebidas pelo gestor são redireccionadas para o assistente.

Gestor: active as listas de filtro a partir do telefone. Para tal, abra o menu Cisco Unified Communications Manager Assistant no telefone. Prima **1** para activar e desactivar a funcionalidade do filtro e prima **2** para alternar entre os modos de filtro inclusivo e exclusivo.

Os gestores e os assistentes podem utilizar o seguinte procedimento para criar listas de filtros.

Procedimento

Passo 1 A partir da janela Configuração do gestor, clique no separador **Inclusivo** ou no separador **Exclusivo** para visualizar a janela de configuração apropriada.

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

Se necessitar de ajuda, clique na ligação **Mais informações** para ver exemplos de filtros.

Passo 3 É possível adicionar, substituir ou eliminar filtros:

- Para adicionar um novo filtro, introduza um filtro no campo Filtro e clique em **adicionar**. O novo filtro irá aparecer na lista de filtros.
- Para substituir um filtro existente, seleccione o filtro que pretende alterar na lista de filtros. Altere o filtro no campo Filtro e clique em **substituir**. O filtro alterado irá aparecer na lista de filtros.

- Para eliminar um filtro, seleccione-o na lista de filtros e clique em **eliminar**.
O filtro eliminado será removido da lista de filtros.

Passo 4 Guarde as alterações.

Sugestões

- Se tiver ambas as funcionalidades de filtro de chamadas e Encaminhar todas (EncTd) activadas, o Cisco Unified Communications Manager Assistant aplica, em primeiro lugar, o *filtro de chamadas* a uma chamada recebida. O filtro de chamadas direcciona a chamada para o gestor ou para o respectivo assistente (consoante as definições do filtro). Em seguida, o Cisco Unified Communications Manager Assistant aplica a opção EncTd às chamadas direccionadas pelo filtro. A funcionalidade EncTd redirecciona as chamadas para o alvo para encaminhamento.
- Um ícone de círculo na janela de estado do Cisco Unified Communications Manager Assistant indica se a funcionalidade de filtro de chamadas está activada ou desactivada. Um ícone de círculo preenchido com uma rede indica que está activada; um círculo vazio indica que está desactivada.

Tópicos relacionados

- [Como utilizar os filtros de chamadas, página 70](#)
- [Como aceder à configuração do gestor, página 75](#)
- [Como atribuir um assistente predefinido a um gestor, página 77](#)
- [Como configurar o alvo para encaminhamento de um gestor, página 77](#)

Índice remissivo

A

- ajuda online, utilizar [ix](#)
- alvo para encaminhamento, configurar
 - assistentes [34](#)
 - gestores [77](#)
- anular espera [31](#)
- assistente predefinido
 - atribuir [77](#)
- assistentes
 - identificar (gestores) [60](#)
 - linhas telefónicas [14](#)
 - personalizar toque do telefone para [51](#)
 - predefinidos [77](#)
 - seleccionar (gestores) [60](#)
- atalhos de teclado [25](#)
- atender uma chamada [30](#)

B

- barra de estado
 - utilizar [21](#)
- barra de menus
 - na consola do assistente [11](#)

C

- caracteres universais
 - em listas de filtros [78](#)
- chamada em espera
 - colocar uma chamada em espera [31](#)
 - recuperar uma chamada em espera [31](#)
- chamadas
 - apresentação [14](#)
- chamadas em conferência, efectuar [33](#)
- Cisco Unified Communications Manager Assistant, definição de [vii](#)
- colocar uma chamada em espera [31](#)
- consola
 - marcar a partir de [29](#)
- consola do assistente
 - aceder sem prestar assistência a gestores [10](#)
 - atalhos de teclado para [25](#)
 - identificar partes da [10](#)
 - iniciar [8](#)
 - iniciar sessão na [8](#)
 - menu da [11](#)
 - personalizar esquema [21](#)
 - processar chamadas a partir da [29](#)
 - teclas de controlo de chamadas [11](#)
 - terminar sessão da [9](#)
 - utilizar com rato e teclado [23](#)
 - utilizar o intercomunicador a partir da [24](#)

correio de voz

enviar uma chamada para (assistentes) **36**

enviar uma chamada para (gestores) **55, 69**

D

definições

administrativas **22**

desligar uma chamada **31**

desviar todas as chamadas **68**

directório

utilizar **20**

documentação

do telefone IP Cisco Unified **ix**

organização da **viii**

E

efectuar uma chamada **29**

Encaminhar todas

com filtro de chamadas **80**

encaminhar uma chamada

assistentes **34**

gestores **54, 68**

estado de controlo de chamadas

monitorizar **21**

estado ligado

alterar **10**

monitorizar **21**

estado offline

monitorizar **21**

F

filtrar

descrição **70**

listas para **78**

filtrar chamadas

com Encaminhar todas **80**

descrição **70**

listas para **78**

modos **78**

filtro exclusivo

definição **70**

filtro inclusivo

definição **70**

funcionalidade Colocar no topo **21**

funcionalidade Não interromper **56, 73**

G

gestores

configurar funcionalidades para **75**

estado das funcionalidades dos **16**

estado online dos **16**

monitorizar **16**

I

ícones no telefone

de definições de funcionalidades
(gestores) **62, 64**

Encaminhar todas (gestores) **68**

filtrar (gestores) **72**

Não interromper (gestores) **56, 73**

iniciar sessão, assistentes **8**

interceptar uma chamada [67](#)
intercomunicador
 utilizar a partir da consola do assistente [24](#)
 utilizar no telefone (gestores) [55, 72](#)

J

janela Configuração do gestor
 utilizar [75](#)
janela de estado
 gestores [61](#)

L

linha partilhada
 janela de estado num telefone de gestor [3](#)
 utilizar o Manager Assistant no modo
 de linha partilhada [1](#)
 utilizar um telefone de gestor [53](#)
linha proxy
 janela de estado num telefone de gestor [4](#)
 utilizar o Manager Assistant no modo
 de linha proxy [2](#)
 utilizar um telefone de gestor [59](#)
linhas do gestor
 no painel As minhas chamadas [14](#)
 no painel Os meus gestores [16](#)
linhas proxy do gestor [14](#)
listas de filtros exclusivos
 criar [78](#)
listas de filtros inclusivos
 criar [78](#)

M

marcações rápidas [19](#)
marcar um número [29](#)
monitorização do assistente
 gestores [61](#)
 utilizar a tecla de função Intercept com [67](#)

P

painel As minhas chamadas [14](#)
painel Directório [20](#)
painel Os meus gestores [16](#)
processamento de chamadas
 a partir da consola do assistente [29](#)
 a partir do telefone do assistente [37](#)
 a partir do telefone do gestor [54, 67](#)
 com teclas de controlo de chamadas [12, 41](#)

R

rato
 utilizar a consola do assistente com [23](#)

S

selecção do assistente
 compreender [60](#)
servidor
 definições [22](#)
 ligação ao [21](#)
silenciar o telefone [56, 73](#)

T

tecla Atender **30**
tecla de função DND **56, 73**
tecla de função EncTd
 alvo do gestor para **77**
 utilizar **68**
tecla de função Intrcpt, gestores **67**
tecla de função Redireccionar
 alvo do gestor para **77**
 gestores **54, 68**
tecla de função TrnsCCV
 gestores **55, 69**
tecla Desligar **31**
tecla EncamD
 utilizar **34**
tecla Encaminhamento directo
 configurar **34**
tecla Encaminhamento directo (assistentes)
 utilizar **34**
tecla Espera **31**
tecla Offline **10**
tecla Retomar **31**
tecla TRA CV **36**
tecla Transferência com consulta **32**
tecla Transferir **32**
tecla Transferir CV **36**
teclado, utilizar a consola com **23**
teclas
 identificar **11**
teclas de controlo de chamadas **12, 41**
 definição **11**
teclas de função
 gestores **54, 67**

Telefone IP Cisco Unified
 assistentes **37**
 janela de estado no (gestores) **61**
 linha partilhada (gestores) **53**
 linha proxy (gestores) **59**
 teclas de função no (assistentes) **37**
 teclas de função no (gestores) **54, 67**
terminar sessão, assistentes **9**
terminar uma chamada **31**
tom de alerta **66**
toque distintivo **51**
transferência sem consulta **32**
 efectuar **32**
transferir uma chamada **32**



Sede nas Américas

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

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

Sede na Ásia do Pacífico

Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapore 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
The Netherlands

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

A Cisco tem mais de 200 escritórios a nível mundial. As moradas, números de telefone e números de fax estão listados no Web 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. All rights reserved.

OL-13725-01