

Este manual fornece uma descrição geral da utilização do Cisco Unified Attendant Console Standard. Para obter os detalhes completos, consulte a ajuda da aplicação.

Iniciar o Cisco Unified Attendant Console Standard

Para iniciar o Cisco Unified Attendant Console Standard:

- 1 Faça duplo clique no ícone no ambiente de trabalho.
- 2 Se uma das condições seguintes for verdadeira:
 - Está a trabalhar num ambiente que não suporta início de sessão único
 - Está a trabalhar num ambiente de início de sessão único mas ainda não configurou o Cisco Unified Attendant Console Standard para o utilizar
 - O Cisco Unified Attendant Console Standard está configurado para utilizar início de sessão único e já iniciou sessão, o ecrã Iniciar sessão do Cisco Unified Attendant Console Standard é apresentado. Avance para o passo 3.

Se estiver a trabalhar num ambiente de início de sessão único, mas ainda não tiver iniciado sessão em nenhuma aplicação do Cisco Unified Communications:

- a. Se forem apresentados alertas de segurança, clique em **Sim** em cada um deles.
- b. Na página Web de credenciais de início de sessão único, introduza o seu **Nome de utilizador** e a **Palavra-passe** e, em seguida, clique em **Iniciar sessão**.

O ecrã Iniciar sessão do Cisco Unified Attendant Console Standard é apresentado.

- 3 No ecrã Iniciar sessão do Cisco Unified Attendant Console Standard:

Para utilizar o número no campo, avance para o passo 4. Para utilizar um novo número de extensão:

 - a. Introduza o número no campo.
 - b. Selecione um número na lista fazendo duplo clique neste ou realçando-o e, em seguida, premindo **Enter**.
- 4 Se a extensão de início de sessão fizer parte de um grupo de procura em que pretenda iniciar sessão, selecione **Iniciar sessão nos grupos de procura ao iniciar sessão**.
- 5 Clique em **Iniciar sessão** ou prima **Enter**.

Abrir a ajuda online

Para abrir a ajuda da aplicação, prima F1.

Estados da linha e Estado de presença do diretório

Os ícones de estado da linha telefónica são apresentados nos painéis Controlo de chamadas e Diretório e representam o estado do operador e das extensões. Os ícones de estado de presença são apresentados nos diretórios.

Estado da linha do operador	
Ícone	Estado
	No descanso
	Fora do descanso
	Não incomodar
	Reencaminhada
	Fora de serviço

Estado da linha participante	
Ícone	Estado
	A tocar
	Fora do descanso
	Em espera

Estado da linha do diretório	
Ícone	Estado
	A tocar
	No descanso
	Fora do descanso
	Não incomodar
	Reencaminhada

Estado de presença do diretório	
Ícone	Estado
	Disponível
	Ausente, invisível ou ao telefone
	Não incomodar
	Desconhecido ou offline

Utilizar o rato para aplicar controlos de chamadas e ações frequentemente utilizados

Existem várias formas de realizar ações na consola. aqui encontram-se descritas as mais fáceis ou as mais rápidas. Também é possível utilizar o rato no menu principal ou atalhos de teclado para várias ações. Para obter instruções detalhadas sobre todos os métodos de controlo de chamadas, consulte a ajuda da aplicação.



Nota

Ao definir atalhos utilizando a tecla **Alt**, tenha em mente o comportamento padrão do Windows que utiliza **Alt** para ativar o menu da aplicação atualmente aberta no ecrã, de modo a abrir rapidamente os itens do menu, mantendo **Alt** premido e premindo a letra sublinhada de cada item. Por exemplo, se definir um atalho para **Alt+F** para **Eliminar nota**, em vez de executar a ação que definiu para esse atalho, premindo **Alt+F** abre o item do menu **Ficheiro**.

Para...	Efetue esta ação com o rato...	Menu principal	Atalho de teclado predefinido
Terminar sessão	<p>Clique no número da extensão no canto superior direito e, a partir da lista pendente, clique em Terminar sessão na aplicação.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se tiver sessão iniciada num grupo de procura e tentar terminar sessão, surge uma mensagem a solicitar a confirmação de término de sessão dos grupos de procura. Ao clicar em Sim, termina sessão dos grupos de procura e regressa ao ecrã de início de sessão da aplicação. Ao clicar em Não, permanece com sessão iniciada nos grupos de procura e regressa ao ecrã de início de sessão da aplicação. Se não tiver sessão iniciada num grupo de procura e tentar terminar sessão, é direcionado para o ecrã de início de sessão da aplicação. 	✓	Ctrl+S
Iniciar/terminar sessão nos grupos de procura	<p>Clique no número da extensão no canto superior direito e, a partir da lista pendente, clique em Iniciar/terminar sessão nos grupos de procura.</p>	✓	Ctrl+I
Efetuar uma chamada	<p>Efetue um dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procure o número da extensão e, em seguida, prima Enter. No painel Diretório, faça duplo clique no contacto ou clique com o botão direito do rato no contacto, clique em Marcar e, em seguida, clique em Telefone, Telemóvel ou Telefone de casa, conforme apropriado. <p> Nota Se pretender marcar um número que não esteja no diretório, pode utilizar a funcionalidade Substituir marcação de saída: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de diretórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição.</p> <ul style="list-style-type: none"> No painel Controlo de chamadas, clique na linha a utilizar e, em seguida, utilize o Teclado de marcação para marcar o número. 	✓	Ctrl+D
Terminar uma chamada	<p>Na chamada ativa, clique em Terminar.</p>	✓	Ctrl+H
Atender uma chamada	<p>Na chamada ativa, clique em Atender.</p>	✓	Ctrl+A
Colocar uma chamada em espera	<p>Na chamada ativa, clique em .</p>	✓	Ctrl+L

Cisco Unified Attendant Console Standard

Manual de referência rápida

Para...	Efetue esta ação com o rato...	Menu principal	Atalho de teclado predefinido
Retomar uma chamada	<p>Efetue um dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Na chamada ativa, clique em Retomar. No painel Controlo de chamadas, clique na linha em que a chamada está em espera. 	✓	* (programável)
Parquear uma chamada	<p>Arraste a chamada do painel Controlo de chamadas para o painel Chamadas parqueadas.</p> <p> Nota Ao parquear uma chamada, se a chamada não for atendida, será feita a remarcação após um período de tempo definido. No entanto, no modelo de telefone 8851, a remarcação não é apresentada na consola, mas é mostrada no próprio telefone. Premir o botão retomar no telefone para que a remarcação apareça na consola.</p>	✓	Ctrl+P
Obter uma chamada parqueada	Arraste a chamada do painel Chamadas parqueadas para o painel Controlo de chamadas.	*	* (programável)
Desviar uma chamada	<p>No painel Controlo de chamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Na chamada que está a tocar, clique em Desviar. Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o nome ou número do contacto. <p> Nota Se pretender marcar um número que não esteja no diretório, pode utilizar a funcionalidade Substituir marcação de saída: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de diretórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição.</p> <ol style="list-style-type: none"> Na lista, seleccione o contacto e, em seguida, clique em Desviar. 	*	*
Ativar o reencaminhamento de chamadas	<p>No painel Controlo de chamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Clique com o botão direito do rato na extensão do operador e, em seguida, seleccione Ativar reencaminhamento. Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o nome ou número de destino para o reencaminhamento de chamadas e, em seguida, clique em Reencaminhar. 	*	*
Desativar o reencaminhamento de chamadas	No painel Controlo de chamadas, clique com o botão direito do rato na extensão do operador e, em seguida, seleccione Desativar reencaminhamento .	*	*
Ativar Não incomodar	No painel Controlo de chamadas, clique com o botão direito do rato na extensão do operador e, em seguida, seleccione Ativar DND .	*	*
Desativar Não incomodar	No painel Controlo de chamadas, clique com o botão direito do rato na extensão do operador e, em seguida, seleccione Desativar DND .	*	*

Para...	Efetue esta ação com o rato...	Menu principal	Atalho de teclado predefinido
<p>Efetuar a transferência com consulta de uma chamada</p>	<p>No painel Controlo de chamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Clique com o botão direito do rato na chamada e selecione Transferência com consulta. 2 Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o nome ou número do destinatário. <p> Nota Se pretender marcar um número que não esteja no diretório, pode utilizar a funcionalidade Substituir marcação de saída: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de diretórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 Na lista, selecione o destinatário e, em seguida, clique em Consultar. 4 Após o destinatário atender e concordar em aceitar a chamada, clique em Transferir no Teclado de marcação. <p>No Diretório:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Na caixa de procura do diretório, introduza o nome ou número do destinatário. <p> Nota Se pretender marcar um número que não esteja no diretório, pode utilizar a funcionalidade Substituir marcação de saída: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de diretórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2 No diretório, clique com o botão direito do rato no contacto, clique em Transferência com consulta e, em seguida, clique em Telefone, Telemóvel ou Telefone de casa, conforme apropriado. O contacto atende a chamada. 3 Se o contacto concordar em aceitar a chamada, efetue uma transferência direta (descrita abaixo). 	<p>✓</p>	<p>Ctrl+T</p>

Para...	Efetue esta ação com o rato...	Menu principal	Atalho de teclado predefinido
Efetuar a transferência oculta de uma chamada	<p>Arraste a chamada do painel Controlo de chamadas para o painel Diretório e, em seguida, largue-a sobre o contacto do destinatário.</p> <p>Em alternativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Na chamada, clique no ícone de transferência  . 2 Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o nome ou número do destinatário. <p> Nota Se pretender marcar um número que não esteja no diretório, pode utilizar a funcionalidade Substituir marcação de saída: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de diretórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 Na lista, seleccione o destinatário e, em seguida, clique em Transferir. <p>Em alternativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Na caixa de procura do diretório, introduza o nome ou número do destinatário. <p> Nota Se pretender marcar um número que não esteja no diretório, pode utilizar a funcionalidade Substituir marcação de saída: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de diretórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2 Efetue um dos seguintes procedimentos: <ul style="list-style-type: none"> – No diretório, clique com o botão direito do rato no contacto, clique em Transferir e, em seguida, clique em Telefone, Telemóvel ou Telefone de casa, conforme apropriado. – Arraste a chamada do painel Controlo de chamadas para o painel Diretório e, em seguida, largue-a sobre o destinatário. 	✓	Ctrl+X
Efetuar a transferência direta de uma chamada	<p>No painel Controlo de chamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Seleccione uma chamada, mantenha premida a tecla Ctrl e seleccione a outra chamada. 2 Clique com o botão direito do rato e seleccione Transferência direta. 	✓	Ctrl+R

Para...	Efetue esta ação com o rato...	Menu principal	Atalho de teclado predefinido
Criar chamadas em conferência	<p>No painel Controlo de chamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Clique com o botão direito do rato na chamada ativa e selecione Conferência. 2 Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o nome ou número de um participante a incluir na conferência e, em seguida, clique em Marcar. <p> Nota Se pretender marcar um número que não esteja no diretório, pode utilizar a funcionalidade Substituir marcação de saída: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de diretórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 Quando o participante atender, clique em Conferência no Teclado de marcação. O participante é adicionado à chamada em conferência. 4 Repita os passos 2. e 3. para cada participante adicional. <p>No painel Diretório, durante uma chamada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Clique com o botão direito do rato no contacto a adicionar à conferência, clique em Conferência e, em seguida, clique em Telefone, Telemóvel ou Telefone de Casa, conforme apropriado. 2 Quando o contacto estiver a tocar ou tiver sido atendido, junte uma chamada. 3 No final da conferência, na chamada em conferência ativa, clique em Terminar. 	✓	Ctrl+N
Juntar chamadas	<p>No painel Controlo de chamadas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Com uma chamada selecionada, mantenha premida a tecla Ctrl e selecione as outras chamadas que pretende juntar. 2 Clique com o botão direito do rato na chamada e selecione Juntar. 	✓	Ctrl+J

Cisco Unified Attendant Console Standard

Manual de referência rápida

Para...	Efetue esta ação com o rato...	Menu principal	Atalho de teclado predefinido
Transferir uma chamada para correio de voz	<p>No painel Controlo de chamadas:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Clique com o botão direito do rato na chamada e selecione Transferir para correio de voz.2 Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o número do contacto. <p> Nota Se pretender marcar um número que não esteja no diretório, pode utilizar a funcionalidade Substituir marcação de saída: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de diretórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição.</p> <ol style="list-style-type: none">3 Selecione o contacto e clique em Transferir.	✓	Ctrl+O
Enviar um e-mail para um contacto	<p>Para enviar um e-mail para um contacto num diretório:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Clique com o botão direito do rato no contacto e escolha E-mail.2 Utilize o sistema de e-mail para preencher e enviar o e-mail.	✖	✖ (programável)

