



Guia do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Para conexão com o Cisco Business Edition 3000

Versão 8.6.5
março 14, 2013

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

Texto do número de peça: OL-25987-01

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES REFERENTES AOS PRODUTOS NESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM AVISO PRÉVIO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES NESTE MANUAL SÃO CONSIDERADAS PRECISAS, NO ENTANTO, SÃO APRESENTADAS SEM NENHUM TIPO DE GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA. OS USUÁRIOS DEVEM ASSUMIR TOTAL RESPONSABILIDADE PELA APLICAÇÃO DE QUALQUER UM DOS PRODUTOS.

A LICENÇA DO SOFTWARE E A GARANTIA LIMITADA DO PRODUTO QUE O ACOMPANHA ESTÃO DESCRIPTAS NO PACOTE DE INFORMAÇÕES ENVIADO COM O PRODUTO E INCORPORADAS NESTE DOCUMENTO PARA REFERÊNCIA. SE VOCÊ NÃO LOCALIZAR A LICENÇA DO SOFTWARE OU A GARANTIA LIMITADA, ENTRE EM CONTATO COM UM REPRESENTANTE DA CISCO PARA RECEBER UMA CÓPIA.

A implementação da Cisco da compactação de cabeçalho TCP é uma adaptação do programa desenvolvido pela University of California, Berkeley (UCB) como parte da versão de domínio público da UCB do sistema operacional UNIX. Todos os direitos reservados. Copyright © 1981, Reitoria da University of California.

NÃO OBSTANTE QUALQUER OUTRA GARANTIA ESTABELECIDA NESTE INSTRUMENTO, TODOS OS ARQUIVOS DE DOCUMENTOS E O SOFTWARE DOS FORNECEDORES SÃO APRESENTADOS “TAL COMO SÃO” COM TODAS AS FALHAS. A CISCO E OS FORNECEDORES MENCIONADOS ACIMA ISENTAM-SE DE TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A DETERMINADO PROPÓSITO E NÃO INFRAÇÃO OU DECORRENTES DAS CONDIÇÕES DE TRATAMENTO, DO USO OU DA PRÁTICA DE NEGOCIAÇÃO.

EM HIPÓTESE ALGUMA, A CISCO OU SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSABILIZADOS POR QUALQUER DANO INDIRETO, ESPECIAL, CONSEQUENTE OU ACIDENTAL, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, LUCROS CESSANTES OU PERDAS E DANOS RELACIONADOS AOS DADOS PROVOCADOS PELO USO, OU INCAPACIDADE DE USO, DESTE MANUAL, MESMO SE A CISCO OU SEUS FORNECEDORES TIVEREM SIDO ALERTADOS DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, o logotipo da Cisco, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Stackpower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flip Video, Flip Video (Design), Flipshare (Design), Flip Ultra, e Welcome to the Human Network são marcas registradas; Changing the Way We Work, Live, Play e Learn, Cisco Store e Flip Gift Card são marcas de serviço; e Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, o logotipo do Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, o logotipo do Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, o logotipo do IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx e o logotipo do WebEx são marcas registradas da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em alguns outros países.

Todas as outras marcas registradas mencionadas neste documento ou site pertencem a seus respectivos proprietários. O uso da palavra parceiro não significa uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0907R)

Qualquer endereço IP (Internet Protocol) usado neste documento não deve ser considerado um endereço real. Todos os exemplos, as exibições de comandos e as imagens incluídos no documento são meramente para fins ilustrativos. Qualquer uso de endereço IP real no conteúdo ilustrativo não é intencional, apenas coincidência.

Guia do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition
© 2013 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.



CONTEÚDO

Sobre este guia v

CAPÍTULO 1

Introdução ao Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 1-1

Sincronização de diretórios 1-1

CAPÍTULO 2

Instalando o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 2-1

Requisitos de PC, hardware e software 2-1

Configurando o Cisco Business Edition 3000 2-2

Criando uma conta de usuário 2-2

Associando um telefone à conta de usuário 2-2

Adicionando a conta de usuário ao grupo de atendedores 2-3

Instalando o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 2-3

CAPÍTULO 3

Introdução 3-1

Iniciando e saindo do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 3-1

Saindo do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 3-1

Interface do usuário do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 3-2

Cartões de contato 3-3

Usando a barra de ferramentas do Diretório de contatos 3-5

Procurando contatos 3-5

Filtrando contatos 3-5

Alterando a ordem de exibição de cartões de contato 3-6

Grupos de contatos 3-6

Criando grupos de contatos 3-7

Renomeando grupos de contatos 3-7

Adicionando contatos a grupos 3-7

Removendo contatos de grupos 3-8

Meu telefone 3-8

Configurando o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 3-9

Configurando o serviço de recados 3-9

Alterando o dispositivo do console (Meu telefone) 3-10

CAPÍTULO 4

Tratamento de chamadas 4-1

Fazendo chamadas	4-1
Usando o teclado de discagem para fazer uma chamada	4-1
Encerrando chamadas	4-2
Atendendo chamadas	4-2
Informações da chamada de entrada	4-2
Colocando em espera e recuperando chamadas	4-2
Transferindo chamadas	4-3
Apagando o Encaminhamento de chamada	4-4
Enviando recados para contatos	4-4
Contatos de e-mail	4-6
Clique para discar	4-6

APÊNDICE A

Mensagens de erro e alertas de evento A-1

Mensagens de erro	A-1
Alertas de evento	A-2

APÊNDICE B

Atalhos de teclado, botões, ferramentas e símbolos de status do telefone B-1

Atalhos de teclado	B-1
Atalhos de navegação na interface	B-1
Atalhos de Meu telefone	B-2
Atalhos da barra de ferramentas do Diretório de contatos	B-2
Atalhos do Diretório de contatos	B-3
Atalhos do teclado de discagem	B-4
Atalhos de teclado especiais	B-4
Clique para discar	B-5
Botões e ferramentas	B-5
Botões do Cartão de contato de Meu telefone	B-5
Botões do teclado de discagem	B-6
Ferramentas do Diretório de contatos	B-7
Botões do Cartão de contato do Diretório de contatos	B-7
Símbolos de status do telefone	B-8

APÊNDICE C

Telefones suportados pelo Cisco Unified Attendant Console Compact Edition C-1

ÍNDICE



Sobre este guia

Este guia descreve como instalar, configurar e usar o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. É para todos que usam ou configuram o software.

Organização do documento

As seções deste documento são as seguintes:

Capítulo 1, “Introdução ao Cisco Unified Attendant Console Compact Edition”	
Capítulo 2, “Instalando o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition”	Os requisitos de hardware e software e as instruções de instalação do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.
Capítulo 3, “Introdução”	Uma descrição da interface, dos botões e das teclas de atalho do aplicativo.
Capítulo 4, “Tratamento de chamadas”	Instruções sobre como usar o aplicativo para atender chamadas.
Capítulo A, “Mensagens de erro e alertas de evento”	Mensagens de status do aplicativo.

Convenções do documento

As seguintes convenções de texto e tipográficas são usadas neste documento:

Convenção	Uso
fonte em negrito	Comandos, palavras-chave e texto digitado pelo usuário aparecem em negrito .
fonte em <i>italíco</i>	Títulos de documentos, termos novos ou realçados e argumentos para os quais você especifica valores aparecem em <i>italíco</i> .
[]	Os elementos entre colchetes são opcionais.
{ x y z }	Palavras-chave alternativas obrigatórias aparecem entre chaves e separadas por barras verticais.
[x y z]	Palavras-chave alternativas opcionais aparecem entre colchetes e separadas por barras verticais.

string	Um conjunto de caracteres sem uso de aspas. Não coloque a string entre aspas, senão ela vai incluir as aspas.
fonte courier	Sessões de terminal e informações que o sistema exibe aparecem na fonte <code>courier</code> .
< >	Caracteres não imprimíveis, como senhas, aparecem entre colchetes angulares.
[]	Respostas padrão a comandos do sistema aparecem entre colchetes.
!, #	Um ponto de exclamação (!) ou uma cerquilha (#) no início da linha de código indica uma linha de comentário.

**Observação**

Significa *leitor tome nota*.

**Dica**

Significa *as seguintes informações ajudam você a resolver o problema*.

**Cuidado**

Significa *leitor tenha cuidado*. Nesta situação, uma ação que você executar pode resultar em danos ao equipamento ou perda de dados.

**Economia de tempo**

Significa *a ação descrita economiza tempo*. Você economiza tempo executando a ação descrita no parágrafo.

**Aviso**

Significa *leitor fique alerta*. Nesta situação, uma ação que você executar pode resultar em danos corporais.

Acessando a documentação e enviando solicitações de serviços

Para informações sobre como acessar mais documentação e enviar solicitações de serviços, consulte a publicação mensal *What's New in Cisco Product Documentation*, que lista também as documentações técnicas da Cisco novas e revisadas em <http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

Inscreva-se na publicação *What's New in Cisco Product Documentation* como um feed RSS (Really Simple Syndication) e defina para receber o conteúdo diretamente em seu desktop usando um aplicativo de leitura. Os feeds RSS são um serviço gratuito, e a Cisco suporta RSS versão 2.0.



Introdução ao Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

O Cisco Unified Attendant Console Compact Edition é um aplicativo de console do atendedor para ser usado exclusivamente com o Cisco Business Edition 3000.

Observação

O Cisco Business Edition 3000 é uma plataforma de comunicação IP unificada para empresas de médio porte em crescimento. Ele suporta até 300 usuários e 400 dispositivos, com um site central e até nove locais remotos e um site de trabalho à distância. Para obter mais informações sobre o Cisco Business Edition 3000 visite <http://www.cisco.com/go/cmbe3000>.

O Cisco Unified Attendant Console Compact Edition permite fazer o seguinte:

- Fazer e atender chamadas
- Usar um diretório de até 300 colegas de trabalho
- Criar diretórios personalizados
- Transferir chamadas para os contatos de um diretório
- Definir Não perturbe ou Encaminhamento de chamada em seu telefone e nos telefones dos contatos do diretório
- Enviar recado (discurso unidirecional pelo alto-falante) aos contatos do diretório através do telefone Cisco
- Enviar recado para grupos de contatos do diretório
- Clique para discar — use o mouse para selecionar números de telefone dos aplicativos do Microsoft Office e depois discá-los

Sincronização de diretórios

Quando você inicia o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, ele utiliza uma cópia atualizada do diretório do Cisco Business Edition 3000 para criar seu próprio Diretório de contatos. Isso é chamado *sincronização de diretórios*.

**Observação**

O Cisco Unified Attendant Console Compact Edition não iniciará se ele não puder:

- Sincronizar-se com o Cisco Business Edition 3000
- Conectar-se à interface de controle de telefonia do Cisco Business Edition 3000

Consequentemente, quando qualquer contato do Cisco Business Edition 3000 é alterado, você deve reiniciar o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition para que ele possa sincronizar seu diretório de contatos. Recomendamos que você reinicie o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition pelo menos uma vez por dia para garantir que seu Diretório de contatos seja sempre atualizado.

Acessibilidade para usuários com deficiências

O Cisco Unified Attendant Console Compact Edition incorpora os seguintes recursos para que pessoas cegas ou com deficiências visuais possam usá-lo com mais facilidade:

- É possível acessar a maioria das funções usando o mouse ou o teclado
- Uma dica de ferramenta é exibida para cada controle de interface gráfica quando você aponta para ele
- Uma ajuda contextual está disponível

A interface de usuário e os controles do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition estão descritos no [Capítulo 3, “Introdução.”](#)

Para obter mais informações sobre o Programa de Acessibilidade da Cisco, visite <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>



CAPÍTULO 2

Instalando o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Para instalar o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, faça o seguinte:

1. Verifique se o PC que o está executando satisfaz os requisitos mínimos de hardware e software. Esses requisitos são descritos abaixo.
2. No Cisco Business Edition 3000, crie um Usuário com um telefone associado e, em seguida, atribua esse usuário ao Grupo de atendedores. Para obter instruções, consulte [Configurando o Cisco Business Edition 3000](#), página 2-2.
3. Instale o software Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Para obter instruções, consulte [Instalando o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition](#), página 2-3.

Requisitos de PC, hardware e software

O PC que está executando o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition tem os seguintes requisitos mínimos de hardware:

- Processador Pentium 4 de 2,2 GHz
- 1 GB de RAM
- 1,5 GB de espaço disponível em disco rígido
- Placa de rede, conectada à rede usando TCP/IP
- Placa de vídeo SVGA (1024x768)
- Monitor de 17" ou maior altamente recomendável
- Placa de som e alto-falantes compatíveis com SoundBlaster altamente recomendáveis
- Teclado com teclado numérico de 10 teclas recomendável

O PC que hospeda o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition deve estar executando um dos seguintes sistemas operacionais:

- Microsoft Windows XP Professional Service Pack 3 (32 bits)
- Microsoft Windows Vista Professional (32 bits)
- Microsoft Windows 7 (32 ou 64 bits)

Configurando o Cisco Business Edition 3000

O Cisco Unified Attendant Console Compact Edition deve conseguir se comunicar com o Cisco Business Edition 3000 (o que ele faz usando o Cisco Unified Communications Manager TSP). Consequentemente, antes de instalar o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, primeiro você deve criar e configurar uma conta de usuário para ele no Cisco Business Edition 3000 executando as seguintes etapas:

1. Crie uma conta de **usuário**.
2. Associe um **Telefone** à conta de usuário.
3. Adicione o **Usuário** ao **Grupo de atendedores**.

Criando uma conta de usuário

Para criar uma conta de usuário, faça o seguinte:

Etapa 1 Efetue login na interface administrativa do Cisco Business Edition 3000.

A página Resumo de integridade é exibida.

Etapa 2 Na coluna à direita, selecione a guia **Usuários/telefones**.

Etapa 3 Em **Usuário/telefone**, selecione **Usuários**.

Etapa 4 Na tela **Usuários**, clique em **Adicionar usuário**.

Etapa 5 Na tela **Adicionar usuário**, insira as seguintes informações:

- Sobrenome*
- Perfil de uso*
- ID do usuário*
- Senha
- Confirmar senha
- Número da linha

Os campos marcados com * são obrigatórios.

Etapa 6 Clique em **OK** para criar o Usuário.

Associando um telefone à conta de usuário

Para adicionar um telefone e associá-lo à conta de usuário, faça o seguinte:

Etapa 1 Efetue login na interface administrativa do Cisco Business Edition 3000.

A página Resumo de integridade é exibida.

Etapa 2 Na coluna à direita, selecione a guia **Usuários/telefones**.

Etapa 3 Em **Usuários/telefones**, selecione **Telefones**.

Etapa 4 Na tela **Telefones**, clique em **Adicionar telefone**.

Etapa 5 Na tela **Adicionar telefone**, insira as seguintes informações:

- Tipo de telefone
- Endereço MAC
- Um número de extensão, que deve corresponder ao número de linha do usuário definido na Etapa 5 de [Criando uma conta de usuário, página 2-2](#).

Etapa 6 Clique em **OK** para adicionar o telefone.

Adicionando a conta de usuário ao grupo de atendedores

O grupo de atendedores contém os usuários com permissões do Attendant Console. Você deve incluir seu usuário nesse grupo.

Para adicionar um usuário ao grupo de atendedores, faça o seguinte:

Etapa 1 Efetue login na interface administrativa do Cisco Business Edition 3000.

A página Resumo de integridade é exibida.

Etapa 2 Na coluna à direita, selecione a guia **Usuários/telefones**.

Etapa 3 Em **Usuários/telefones**, selecione **Grupos de atendedores**.

Etapa 4 Selecione a conta de usuário na tabela **Disponível** e clique em **Adicionar**.

A conta de usuário é movida para a tabela selecionada.

Etapa 5 Clique em **Salvar**.

Agora, você pode instalar o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.

Instalando o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition



Observação

Para poder instalar o software necessário, você precisa de direitos de administrador.

Você pode baixar o instalador do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition em:

<http://www.cisco.com/cisco/software/release.html?mdfid=283783671&flowid=26421&softwareid=282074295&release=8.6%282%29&relind=AVAILABLE&rellifecycle=&reltype=latest>. Faça download do arquivo na sua área de trabalho ou em uma pasta.

Para instalar o aplicativo, faça o seguinte:

Etapa 1 Navegue até o instalador do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition baixado e clique duas vezes nele.

**Observação**

O instalador verifica o local do sistema operacional e as configurações de região e, se forem suportados, o console é instalado com o idioma adequado. **Os idiomas suportados estão listados nas Notas de versão.**

- Etapa 2** Se o Controle de conta de usuário solicitar que você permita a continuação da instalação, clique em **Sim**.
- Etapa 3** Na tela de boas-vindas, clique em **Avançar**.
- Etapa 4** Na tela Informações de registro, digite seu **Nome** e **Nome da empresa** e, em seguida, clique em **Avançar**.
- Etapa 5** Na tela de detalhes de conexão do Cisco Business Edition (CBE), insira as seguintes informações sobre o Cisco Business Edition 3000 ao qual você está se conectando:
- **Endereço IP**
 - **ID do usuário CUCM**
 - **Senha**
- Etapa 6** Clique em **Avançar**.
- Etapa 7** Nas duas telas de alerta de segurança, clique em **Sim**.
- Etapa 8** Na tela Escolher local de destino, aceite a pasta de destino padrão ou **Navegue** até o local onde deseja instalar os arquivos e clique em **Avançar**.
- Etapa 9** Na tela Iniciar cópia de arquivos, clique em **Avançar** para continuar a instalação.
- Etapa 10** Na tela Conclusão do assistente, selecione **Sim, desejo reiniciar meu computador agora** e clique em **Concluir**.
- Etapa 11** Quando seu PC for reiniciado, se você for solicitado pelo Controle de conta de usuário para permitir a continuação da instalação, clique em **Sim**.
- O Cisco Unified Attendant Console Compact Edition é instalado, e um atalho para ele é incluído na área de trabalho.



CAPÍTULO 3

Introdução

Este capítulo descreve:

- Como iniciar e sair do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.
- A interface de usuário do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Para obter mais informações, consulte [Interface do usuário do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, página 3-2](#).
- Cartões de contato. Para obter mais informações, consulte [Cartões de contato, página 3-3](#).
- A barra de ferramentas do Diretório de contatos. Para obter mais informações, consulte [Usando a barra de ferramentas do Diretório de contatos, página 3-5](#).
- Grupos de contatos. Para obter mais informações, consulte [Grupos de contatos, página 3-6](#).
- O dispositivo do console Meu telefone. Para obter mais informações, consulte [Meu telefone, página 3-8](#).
- Configurando o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Para obter mais informações, consulte [Configurando o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, página 3-9](#).

Iniciando e saindo do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Para iniciar o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition clique duas vezes no ícone da área de trabalho ou escolha **Iniciar > Todos os programas** e selecione-o no menu.

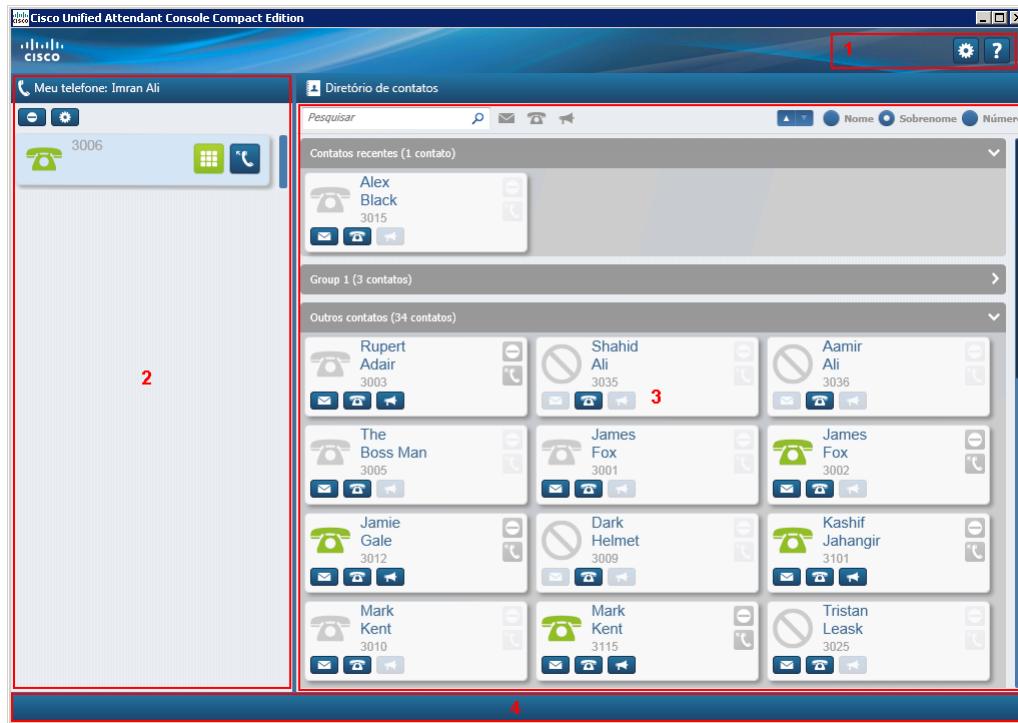
Na primeira vez que você usa o aplicativo, a caixa de diálogo **Seleção de dispositivo** solicita que você escolha um dispositivo do console: o telefone Cisco a ser usado como o telefone do operador ou *Meu telefone*. Localize o telefone na lista e selecione-o clicando no ícone de marca de seleção. Você pode alterar o dispositivo do console Meu telefone sempre que desejar. Para obter mais detalhes, consulte [Alterando o dispositivo do console \(Meu telefone\), página 3-10](#).

Saindo do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Para sair do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, clique no botão **Fechar** na extremidade direita da barra de título da janela.

Interface do usuário do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

A interface de usuário do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition é mostrada abaixo:



#	Nome	Contém
1	Faixa	Controles de ajuda e configuração. Para obter uma descrição dos controles de configuração, consulte Configurando o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition , página 3-9.
2	Painel Meu telefone	<p>A(s) linha(s) no dispositivo do console, mostrada(s) como Cartões de contato. Para obter mais informações, consulte Cartões de contato, página 3-3.</p> <p>Os controles na parte superior permitem que você selecione um telefone diferente e defina DND no telefone selecionado. Para obter mais informações sobre o painel Meu telefone, consulte Meu telefone, página 3-8.</p>

#	Nome	Contém
3	Painel Diretório de contatos	<p>O Diretório de contatos e a barra de ferramentas Diretório de contatos.</p> <p>O Diretório de contatos contém os Cartões de contato de todas as pessoas do Diretório de contatos, exceto os cartões de contato de Meu telefone. Há um Cartão de contato por linha telefônica. Os contatos estão contidos em um ou mais Grupos, que são <i>expandidos</i> (mostrar todos os contatos) por padrão. Para obter mais informações, consulte Grupos de contatos, página 3-6.</p> <p>Acima da exibição Diretório de contatos se encontra a barra de ferramentas Diretório de contatos, que você pode usar para pesquisar, filtrar e reordenar os Cartões de contato. Para obter mais informações, consulte Usando a barra de ferramentas do Diretório de contatos, página 3-5.</p> <p>Os erros de telefonia são exibidos entre o diretório e a barra de ferramentas.</p>
4	Barra de status	O status do sistema e informações de processamento, incluindo erros do sistema.

Use a interface para executar todas as tarefas de operador padrão, como fazer chamadas, colocar chamadas em espera e definir extensões como Não perturbe. Para obter mais informações, consulte o [Capítulo 4, “Tratamento de chamadas”](#).

Você controla a interface usando o mouse e o teclado. Muitas ações que você pode realizar com o mouse também pode realizar usando o teclado, desde que toda a interface do aplicativo (janela) ou parte dela seja selecionada.

Cartões de contato

Cada linha telefônica é mostrada como um Cartão de contato, que contém informações sobre o status da linha, além de botões que você pode usar para controlar chamadas nessa linha. A [Figura 3-1](#) mostra um exemplo do Cartão de contato Meu telefone; a [Figura 3-2](#) mostra um exemplo do Cartão de contato do diretório.

Figura 3-1 Exemplo do Cartão de contato Meu telefone**Figura 3-2 Exemplo do Cartão de contato do diretório**

Cada Cartão de contato contém:

- Um símbolo de status do telefone. Para obter mais informações, consulte o [Apêndice B, “Atalhos de teclado, botões, ferramentas e símbolos de status do telefone”](#).
- O nome de usuário associado à extensão (se disponível).
- O número da extensão (se ela for encaminhada, o número do encaminhamento também será mostrado).
- Botões de controle relevantes à capacidade e à disponibilidade dessa função no dispositivo. Para obter mais informações, consulte o [Apêndice B, “Atalhos de teclado, botões, ferramentas e símbolos de status do telefone”](#).

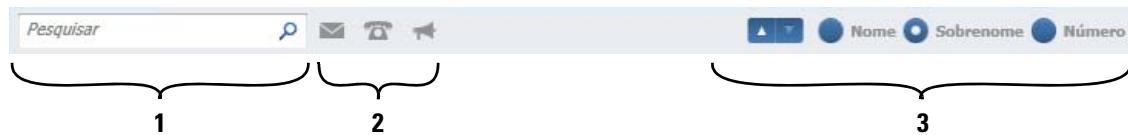
Para selecionar um contato, clique nele ou use o teclado. Para selecionar vários contatos, mantenha pressionada a tecla **Shift** ou **Ctrl** e clique em cada contato.

Você pode agrupar os Cartões de contato para facilitar a pesquisa neles. Para obter mais informações, consulte [Grupos de contatos, página 3-6](#).

Clique com o botão direito do mouse nos Cartões de contato do diretório para exibir um menu que você pode usar para enviar email, discar ou enviar recado para o contato, ou editar a participação no grupo.

Usando a barra de ferramentas do Diretório de contatos

A barra de ferramentas Diretório de contatos contém ferramentas para procurar e filtrar contatos, e também para reordenar os Cartões de contato.



#	Nome	Função
1	Caixa de pesquisa de contatos	Procure contatos por número de telefone, nome ou sobrenome. Para obter mais informações, consulte Procurando contatos, página 3-5 .
2	Filtros de contatos	Filtre os contatos levando em conta se eles têm um endereço de e-mail, número de telefone ou telefones compatíveis com recados. Para obter mais informações, consulte Filtrando contatos, página 3-5 .
3	Controles de classificação de contatos	Exiba os contatos em ordem crescente ou decrescente, de acordo com o nome, sobrenome ou telefone. Para obter mais informações, consulte Alterando a ordem de exibição de cartões de contato, página 3-6 .

Procurando contatos

Se o seu Diretório de contatos for pequeno, talvez a verificação visual dos Cartões de contato — adequadamente filtrados (consulte [Filtrando contatos, página 3-5](#)) ou classificados (consulte [Alterando a ordem de exibição de cartões de contato, página 3-6](#)) — seja o método mais simples para você localizar um contato. Quando você localizar o contato, basta clicar em seu Cartão de contato para selecioná-lo. Para selecionar vários contatos, mantenha pressionada a tecla Shift ou Ctrl e clique nos contatos necessários.

Como alternativa, você também pode navegar e selecionar os contatos usando o teclado, como descrito no [Apêndice B, “Atalhos de teclado, botões, ferramentas e símbolos de status do telefone”](#). **A maneira mais simples de procurar um contato é digitar seu número, ou nome ou sobrenome. Não há necessidade de selecionar a caixa Pesquisar do Diretório.** À medida que você digitar caracteres, os contatos cujos caracteres iniciais não correspondam a eles serão removidos da tela. Por exemplo, se você começar a digitar “30”, todos os Cartões de contato com números que não comecem com “30” serão removidos da tela.

Filtrando contatos

Você pode reduzir o número de Cartões de contato do diretório exibidos aplicando um ou mais dos seguintes filtros:

- Email — clique em **Filtrar contatos com um endereço de email**  para exibir somente os contatos com um endereço de email. O botão muda para  quando o filtro é aplicado.

- Número de telefone — clique em **Filtrar contatos com um número de telefone**  para exibir somente os contatos com um número de telefone. O botão muda para  quando o filtro é aplicado.
- Recado de voz — clique em **Filtrar contatos compatíveis com recado de voz**  para exibir somente os contatos que têm telefones compatíveis com recados de voz. O botão muda para  quando o filtro é aplicado.

Para aplicar um filtro, clique nele ou selecione-o e aplique-o usando o teclado. Para obter mais informações, consulte o [Apêndice B, “Atalhos de teclado, botões, ferramentas e símbolos de status do telefone”](#).

Alterando a ordem de exibição de cartões de contato

Você pode classificar os Cartões de contato para que eles sejam exibidos em ordem crescente ou decrescente, de acordo com o seguinte:

- Nome
- Sobrenome
- Número

A ordem atual é mostrada pelo botão destacado:  = ordem crescente (A a Z, 1 a 9),  = ordem decrescente (Z a A, 9 a 1).

Para classificar os Cartões de contato, selecione **Nome**, **Sobrenome** ou **Número** conforme necessário e, em seguida, clique em  para classificar os contatos em ordem crescente, ou clique em  para classificar os contatos em ordem decrescente.

Grupos de contatos

Os Contatos do diretório relacionados podem ser incluídos em grupos para simplificar a pesquisa de diretórios, de modo que você possa executar certas operações — como definir Não perturbe — facilmente em todos os membros de um grupo.

Quando você usa o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition pela primeira vez, todos os contatos estão contidos em um único grupo chamado **Todos os contatos**.

À medida que você usa o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, os dez últimos números chamados são automaticamente inseridos no grupo **Chamadas recentes**.

Além desses grupos de contatos automaticamente criados, você também pode criar seus próprios grupos. Por exemplo, você pode incluir todos os membros de uma equipe ou departamento em um grupo.

Na exibição Diretório de contatos, você pode expandir (mostrar todos os membros) ou recolher (ocultar todos os membros) de qualquer grupo, de acordo com seu estilo e suas necessidades de trabalho.

- Para recolher a exibição de um grupo, clique em  em sua barra de título ou pressione a **Seta para a esquerda**.

- Para expandir a exibição de um grupo, clique em  em sua barra de título ou pressione a **Seta para a direita**.

Criando grupos de contatos

Para criar um grupo de contatos:

Etapa 1 Siga um destes procedimentos:

- Clique com o botão direito do mouse em qualquer lugar do Diretório de contatos, exceto em um Cartão de contato, e selecione **Criar grupo**. Você vai adicionar os contatos ao grupo posteriormente.
- Selecione um ou mais Cartões de contato, clique com o botão direito do mouse e selecione **Criar grupo da seleção**.

O grupo é criado com um nome temporário.

Etapa 2 Digite o nome de um grupo e pressione **Enter**.

Renomeando grupos de contatos



Observação

Observação: Não é possível renomear os grupos **Todos os contatos** ou **Contatos recentes**.

Para renomear um grupo:

Etapa 1 Clique com o botão direito do mouse em qualquer lugar dentro do grupo, exceto em um Cartão de contato, e selecione **Renomear grupo**.

Etapa 2 Digite o nome de um grupo novo e pressione **Enter**.

Adicionando contatos a grupos

Para adicionar contatos a um grupo:

Etapa 1 Selecione um ou mais contatos.

Etapa 2 Clique com o botão direito do mouse e selecione **Editar participação no grupo**.

A caixa de diálogo **Seleção de grupo** lista os grupos de usuários. As caixas marcadas mostram a quais grupos o(s) contato(s) selecionado(s) pertence(m).

Etapa 3 Na caixa de diálogo **Seleção de grupo**, marque o grupo ou grupos aos quais os contatos devem pertencer e clique no ícone da marca de seleção.

Removendo contatos de grupos

Para remover contatos de um grupo:

Etapa 1 Selecione um ou mais contatos.

Etapa 2 Clique com o botão direito do mouse em **Editar participação no grupo**.

Etapa 3 Na caixa de diálogo Seleção de grupo, desmarque o grupo ou grupos dos quais remover os contatos e clique no ícone da marca de seleção.

Meu telefone

O painel Meu telefone é exibido e controla as linhas do telefone Cisco.

Há dois botões de função nesta área:

- **DND - Não perturbe.** Esse botão alterna o modo DND no seu Telefone IP Cisco.

Dependendo do tipo e da configuração do telefone, isso normalmente significa que, se você receber uma chamada de entrada, o telefone não tocará. Contudo, um alerta visual é exibido para indicar uma chamada de entrada.

O recurso Não perturbe afeta TODAS as linhas do telefone em que DND está definido, mas não interrompe o toque de nenhuma linha compartilhada em outro telefone, a menos que o DND seja definido nele também. Um exemplo disso é quando um gerente e a secretária têm uma linha compartilhada. O gerente define o telefone dele como DND enquanto está em uma reunião. A secretária continuará recebendo chamadas na linha compartilhada, a menos que ela também defina DND.

- **Seleção de dispositivo.** Ocorre quando você seleciona o dispositivo com o qual faz logon. Se um número tiver sido usado anteriormente para o logon, ele aparecerá na lista com o número destacado em Vermelho. Consulte “[Iniciando e saindo do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition](#)” seção na página 3-1 para obter mais informações.

Abaixo dos botões de função, você verá sua(s) extensão(ões) e qualquer linha compartilhada que esteja registrada para você. Elas aparecem como um cartão gráfico que exibe:

- Um símbolo que mostra o status dessa extensão.
- O número da extensão dessa linha (lembre-se de que você pode ter mais de um número de extensão no seu Telefone IP Cisco)
- Se Encaminhamento de chamada for definido, o destino de encaminhamento da chamada será mostrado.
- Até dois botões de controle de chamada, dependendo do status do telefone.

Para obter mais informações, consulte o [Apêndice B, “Atalhos de teclado, botões, ferramentas e símbolos de status do telefone”](#).

Configurando o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Você pode configurar os seguintes aspectos do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition:

- Recados de voz — quando mensagens de voz são enviadas para uma única extensão (unicast), um grupo de extensões (multicast) ou ambos. Você deve selecionar pelo menos uma dessas opções para poder enviar recados de voz para extensões. Para obter instruções sobre como configurar o envio de recados, consulte [Configurando o serviço de recados, página 3-9](#).
- Meu telefone — o telefone a ser usado como o dispositivo do operador. Você deve selecionar um dispositivo de operador para conseguir usar o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Para obter instruções sobre como selecionar o telefone a ser usado como Meu telefone, consulte [Alterando o dispositivo do console \(Meu telefone\), página 3-10](#).

Configurando o serviço de recados

Para que você possa configurar o serviço de recados, seu administrador da Cisco deve configurar o Unicast ou Multicast na sua rede telefônica.

Observação

Devido a limitações de rede, o serviço de recados multicast não é possível entre sites. Se você tiver licenças suficientes, cada site poderá ter seu próprio operador de console do atendedor (até o máximo de 10 operadores).

Para que você possa configurar sua rede, deverá executar os procedimentos a seguir para garantir que o hardware da rede pode suportar a funcionalidade unicast/multicast:

- Verifique se todos os switches ou roteadores de sua rede telefônica têm recursos de unicast/multicast e ative os itens necessários de acordo com as instruções contidas na documentação do dispositivo.
- Se você usar várias VLANs na sua rede, certifique-se de que não haja discrepâncias entre os endereços IP do BE3000, seu telefone IP de recado e o(s) telefone(s) IP do destinatário.

Para configurar recados de voz em uma rede compatível:

Etapa 1 Na faixa, clique em **Configuração** .

Etapa 2 Na caixa de diálogo **Configuração**, clique em **Serviço de recados**.

Etapa 3 Para ativar

- o serviço de recados Unicast, selecione **Ativar serviço de recados Unicast**.
- o serviço de recados Multicast, selecione **Ativar serviço de recados Multicast** e digite o endereço IP multicast.



Observação O intervalo de endereços IP multicast é de 224.0.0.0 a 239.255.255.255, mas os endereços no intervalo de 224.0.0.0 a 224.0.0.255 são reservados para serem usados por protocolos de roteamento e outros protocolos de baixo nível. O

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition não suporta endereços IP multicast que terminam em .1. Por exemplo, você pode usar qualquer endereço IP no intervalo 225.0.0.x, exceto o 225.0.0.1.

Entre em contato com administrador de rede para saber os intervalos de endereços atualmente usados na sua rede.

Etapa 4 Clique no ícone de marca de seleção.

Alterando o dispositivo do console (Meu telefone)

Meu telefone é o dispositivo que você está usando como o console do operador. Você pode alterá-lo para qualquer telefone do seu diretório.

Para alterar o dispositivo do console:

Etapa 1 Siga um destes procedimentos:

- Na faixa, clique em **Configuração**
- Na caixa de diálogo **Configuração**, selecione **Configuração de usuário** e clique em **Alterar dispositivo**.

ou

- No painel Meu telefone, clique em **Configuração**

A caixa de diálogo **Seleção de dispositivo** é exibida, contendo a seleção atual.

Etapa 2 Se você souber algum dos seguintes dados do telefone que deseja usar:

- Número
 - Nome de usuário
 - Nome do dispositivo (endereço MAC ou um nome criado pelo seu administrador de sistema)
- insira-o no campo de pesquisa **Escolha seu telefone**.

**Observação**

Se vários dispositivos tiverem o mesmo número, identifique qual será usado levantando o fone para que apareça como fora do gancho. Quaisquer outros dispositivos com o mesmo número aparecem como inativos.

Alternativamente, você pode apagar o campo de pesquisa e usar a barra de rolagem para procurar o dispositivo.

Etapa 3 Ao encontrar o dispositivo que deseja usar, clique no ícone de marca de seleção.

O dispositivo selecionado é exibido no painel Meu telefone.

Se você estiver usando a opção Configuração da faixa, clique no ícone de marca de seleção para fechar a caixa de diálogo.



CAPÍTULO 4

Tratamento de chamadas

Você pode usar o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition para fazer o seguinte:

- **Fazer chamadas** para um número especificado ou Cartão de contato.
- **Encerrar chamadas** que estejam em andamento. Para obter mais informações, consulte [Encerrando chamadas, página 4 - 2](#).
- **Atender chamadas** que estejam tocando no console. Para obter mais informações, consulte [Atendendo chamadas, página 4 - 2](#).
- **Colocar chamadas em espera** e recuperá-las. Para obter mais informações, consulte [Colocando em espera e recuperando chamadas, página 4 - 2](#).
- **Transferir chamadas para extensões** – seja de forma *cega* (destino não consultado) ou após a consulta do destino. Para obter mais informações, consulte [Transferindo chamadas, página 4 - 3](#).
- **Enviar recados a contatos** – falar com outro dispositivo no modo Recado (se ambos os dispositivos oferecerem suporte a esse recurso). Para obter mais informações, consulte [Enviando recados para contatos, página 4 - 4](#).
- **Contatos de e-mail** – envie um e-mail para qualquer contato que tenha seus detalhes de e-mail sincronizados pelo Cisco Business Edition 3000. Para obter mais informações, consulte [Contatos de e-mail, página 4 - 6](#).
- **Clicar para discar** – ligue para um número de telefone selecionado em um aplicativo do Microsoft Office com um único clique. Para obter mais informações, consulte [Clique para discar, página 4 - 6](#).

Fazendo chamadas

Para chamar outro telefone, siga um destes procedimentos:

- Selecione Meu telefone e pressione Ctrl-N ou clique em e use o teclado de discagem para inserir o número.
- Selecione um contato do Diretório de contatos e clique em **Fazer chamada** ou pressione **Enter**.

Usando o teclado de discagem para fazer uma chamada

O teclado de discagem funciona exatamente como um teclado de discagem de telefone tradicional.

- Para inserir um dígito, * ou #, clique na tecla correspondente ou insira-o usando o teclado. O número também aparece no filtro de pesquisa do Diretório de contatos.

■ Encerrando chamadas

- Para limpar o último caractere inserido, clique em  ou pressione **Backspace**.
- Para limpar todos os caracteres inseridos, clique em .
- Para chamar o número, clique em **Discar** .

Encerrando chamadas

Para encerrar uma chamada, clique  no Cartão de contatos relevante.

Atendendo chamadas

Para atender uma chamada de entrada no console do operador, pressione **Enter** ou clique em  no Cartão de contato de Meu telefone.

Informações da chamada de entrada

As informações a seguir são fornecidas em uma chamada de entrada:

- Estado da chamada (telefone) - por exemplo, Chamada de entrada (tocando). Para obter mais informações, consulte [Apêndice B, “Atalhos de teclado, botões, ferramentas e símbolos de status do telefone”](#).
- Identificação da linha chamadora (CLI, Calling Line Identification). O número do chamador (somente dígitos)
- Discagem direta/Discagem direta de recebimento (DDI/DID, Direct Dial In/Direct Inward Dial). O número que o chamador discou.
- Duração da chamada. O tempo de duração da chamada.
- Nome do contato (por pesquisa). O nome do contato no Diretório de contatos, caso corresponda à CLI.

Colocando em espera e recuperando chamadas

Para colocar uma chamada em espera, em Meu telefone, clique em  ou pressione a **barra de espaço**.

Durante a espera, o chamador ouve a Cisco Business Edition 3000 música de espera.

Para recuperar a chamada, de modo que você possa falar com o chamador, em Meu telefone, clique em  ou pressione a **Barra de espaço**.

Transferindo chamadas

Você pode transferir a chamada atual para qualquer destino disponível, interno ou externo.

As transferências podem ser:

- Transferência de consulta, anuncia a chamada ao destino antes de transferir
- Transferência cega, conecta a chamada ao dispositivo de destino enquanto ele toca

Para transferir uma chamada:

Etapa 1 Coloque a chamada em espera: clique em  ou pressione a **Barra de espaço**.

Etapa 2 Selecione a parte de destino inserindo seu número no teclado de discagem ou selecionando o respectivo Cartão de contato.

Etapa 3 Se estiver usando o teclado de discagem, clique em . Se tiver selecionado um Cartão de contato, clique em .

Etapa 4 Se necessário, anuncie o chamador ao destino.

- Para alternar entre o chamador e a parte de destino, pressione **Ctrl-barra de espaço**.
- Para desconectar uma das partes durante a transferência, primeiro torne essa chamada ativa (pressione **Enter**) e, em seguida, pressione **Esc**.

Etapa 5 Para concluir a transferência, clique em  ou pressione **Enter**.

Definindo o encaminhamento de chamada

O Encaminhamento de chamada redireciona temporariamente as chamadas de entrada de uma extensão para outra. Você pode definir o encaminhamento de chamada de Meu telefone ou qualquer contato no Diretório de contatos. É preciso que a extensão de origem esteja com o fone no gancho e inativa durante a configuração do Encaminhamento de chamada. As chamadas ainda podem ser feitas pela extensão de origem, e o símbolo de status do telefone é alterado normalmente durante essas chamadas.

Para definir o Encaminhamento de chamada:

Etapa 1 Selecione o Cartão de contato (extensão ou linha) para o qual você deseja definir o Encaminhamento de chamada.

- Para os Cartões de contato do Diretório de contatos, clique em  ou pressione **Ctrl-F**.
- Para os Cartões de contato de Meu telefone, clique em  ou pressione **Ctrl-F**.

Você será solicitado a selecionar um contato para receber as chamadas encaminhadas, ou inserir o número correspondente na caixa de pesquisa Contatos.

**Observação**

Para cancelar o Encaminhamento de chamada nesse estágio, siga um destes procedimentos:

- Clique com o botão direito do mouse
- Clique no X no prompt
- Pressione Esc
- Clique no botão Encaminhamento de chamada no Cartão de contatos

Etapa 2 Selecione um destino. Siga um destes procedimentos:

- Insira uma extensão ou número externo na caixa Pesquisar do Diretório de contatos. No caso de encaminhamento para um número externo, inclua o número para obter uma linha externa (por exemplo, '9').
- Localize e clique no Cartão de contato de destino.

O prompt mostra que a chamada foi encaminhada com êxito.

Quando uma extensão ou linha é definida para encaminhar chamadas, o status do telefone é alterado para



em Meu telefone ou

no Cartão de contato do diretório, e uma seta aponta do número da extensão de origem para o número da extensão de destino.

**Observação**

Observação: O status Encaminhamento de chamada é exibido apenas quando o dispositivo ou linha está inativo.

Apagando o Encaminhamento de chamada

Para apagar o Encaminhamento de chamada em uma extensão, faça um dos seguintes:

- Selecione a extensão e pressione Esc.
- Clique em
- Clique em Meu telefone ou em
- Clique no Diretório de contatos.

Enviando recados para contatos

No Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, você poderá enviar um recado para um contato se o recurso estiver disponível no dispositivo do console e no dispositivo do contato.

**Observação**

Observe o seguinte:

- Devido a limitações de rede, o serviço de recados multicast não é possível entre sites.
- Certos modelos de telefone IP Cisco Unified em execução no modo Wi-Fi comportam-se de forma diferente daqueles conectados por meio de uma conexão de cabo fixo (ethernet). Os modelos incluem os telefones 7921, 7925 e 89xx. Quando você usa o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition para enviar recados para um desses telefones, o telefone não emite um bipe.

Enviando recado para um único contato

Para enviar recado para um único contato, faça o seguinte:

- Etapa 1** Selecione o contato para o qual você deseja enviar o recado. Se eles tiverem o botão  de recado, poderão receber recados.
- Etapa 2** Clique em  para definir o seu dispositivo e o dispositivo de destino no modo Recado. O botão muda para seu estado ativo.
- Etapa 3** Para falar diretamente ao dispositivo de destino, mantenha pressionado o botão Falar no telefone Cisco. Você poderá enviar recados usando o alto falante do telefone ou, se continuar a pressionar o botão Falar, poderá pegar o fone do telefone e enviar o recado pelo receptor. Libere o botão Falar quando você parar de falar.
- Etapa 4** Para interromper os recados e liberar o dispositivo do Cartão de contato, clique em  mais uma vez. Para liberar o seu dispositivo, pressione o botão **Sair** nele.

**Observação**

Devido a limitações do Cisco Business Edition 3000, o botão de recado permanecerá no estado ativo mesmo que você pressione o botão **Sair** no telefone Cisco. Você deve clicar no botão de recado no Cisco Unified Attendant Console Compact Edition para alterá-lo de volta para o estado pronto.

Enviando recados para um grupo de contatos

Para enviar recado para um grupo de contatos, faça o seguinte:

- Etapa 1** Selecione os contatos para os quais você deseja enviar recado. Se eles tiverem o botão  de recado, poderão receber recados.
- Para selecionar vários contatos, mantenha pressionada a tecla Ctrl e clique em cada contato. Para selecionar um grupo inteiro de contatos, clique na barra de título do grupo.
- Etapa 2** Clique com o botão direito do mouse em um dos contatos selecionados e selecione Enviar recado. Isso define o seu dispositivo e os dispositivos de destino no modo Recado. O botão de recado é alterado para seu estado ativo em todos os contatos selecionados.
- Etapa 3** Para falar diretamente aos dispositivos de destino, mantenha pressionado o botão Falar no telefone Cisco. Você poderá enviar recados usando o alto falante do telefone ou, se continuar a pressionar o botão Falar, poderá pegar o fone do telefone e enviar o recado pelo receptor. Libere o botão Falar quando você parar de falar.
- Etapa 4** Para interromper os recados e liberar o dispositivo do Cartão de contato, clique em  mais uma vez. Para liberar o seu dispositivo, pressione o botão **Sair** nele.

Observação

Devido a limitações do Cisco Business Edition 3000, o botão de recado permanecerá no estado ativo mesmo que você pressione o botão **Sair** no telefone Cisco. Você deve clicar no botão de recado no Cisco Unified Attendant Console Compact Edition para alterá-lo de volta para o estado pronto.

Contatos de e-mail

Observação

Para que esse recurso funcione, os endereços de email devem existir nos detalhes de contatos sincronizados do Cisco Business Edition 3000. Se não tiver certeza, verifique com o administrador de sistema.

Você pode enviar emails para contatos no Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Se você enviar um email durante uma chamada, o Assunto será automaticamente preenchido com o **número do chamador original, o número do operador e o tempo da chamada**.

Para enviar um email a um contato:

Etapa 1 No Diretório de contatos, selecione o Cartão de contato e siga um destes procedimentos:

- Pressione Ctrl-M
- Clique em 

Etapa 2 Quando o seu sistema de email for iniciado, componha o corpo do email e envie-o normalmente.

Clique para discar

O Cisco Unified Attendant Console Compact Edition fornece a funcionalidade Clique para discar — que permite selecionar um número exibido em um dos aplicativos do Microsoft Office e discá-lo com um único clique.

Observação

O número não é validado antes da discagem. Portanto, se o número estiver errado, haverá falha na chamada e o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition a relatará como uma falha de conexão.

Para usar Clique para discar em um aplicativo do Microsoft Office, faça o seguinte durante a execução do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition:

-
- Etapa 1** Passe o ponteiro sobre o número do telefone, pressione Alt e clique com o botão direito do mouse. É exibida uma janela flutuante contendo o número. Por exemplo:



- Etapa 2** Se você quiser, poderá editar manualmente o número usando o mouse e o teclado.
- Etapa 3** Para chamar o número, clique em . Como alternativa, clique em para cancelar o processo.
-

■ Clique para discar



Mensagens de erro e alertas de evento

Se o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition encontrar eventos ou erros inesperados, ele o alertará sobre a situação.

- Se houver um erro, serão exibidos o símbolo  e uma mensagem de erro na barra de status. As mensagens de erro do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition são descritas abaixo.
- Se ocorrer um evento inesperado, o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition produzirá alertas sonoros e visuais. Para obter mais informações, consulte [Alertas de evento, página A - 2](#).

Mensagens de erro

O Cisco Unified Attendant Console Compact Edition pode exibir as seguintes mensagens de erro:

Mensagem de erro	Causa
Seu telefone está fora de serviço. Consulte o administrador de sistema.	O número de telefone que você inseriu na tela de logon pertence a um telefone válido que está fora de serviço. Verifique se ele está conectado a uma porta de dados ativa e se está ligado.
A extensão inserida na tela de logon não era o número principal do telefone. Insira apenas o número principal.	O número da extensão digitado na tela de logon do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition deve pertencer a uma linha principal em um telefone IP Cisco ativo.
Não foi possível sincronizar com o diretório. Tente novamente mais tarde ou consulte o administrador de sistema.	O Cisco Unified Attendant Console Compact Edition não pode ser sincronizado com o diretório de contatos no Cisco Business Edition 3000. Verifique sua conexão de rede e reinicie o aplicativo. Se o problema persistir, consulte o administrador de sistema ou a pessoa responsável pelo Cisco Business Edition 3000.
O driver de aplicativo não foi iniciado com êxito. Reinicie o aplicativo. Se o problema persistir, reinstale ou consulte o administrador de sistema.	O Cisco Unified Attendant Console Compact Edition não pode se conectar à interface de controle de telefonia do Cisco Business Edition 3000. Verifique sua conexão de rede e reinicie o aplicativo. Se o problema persistir, consulte o administrador de sistema ou a pessoa responsável pelo Cisco Business Edition 3000.

Mensagem de erro	Causa
Nenhum telefone encontrado. Verifique a instalação do Cisco TSP ou consulte o administrador de sistema.	O Cisco Unified Attendant Console Compact Edition não pode se conectar à interface de controle de telefonia no Cisco Business Edition 3000 porque o provedor de serviços de telefonia (TSP, Telephony Service Provider) não foi instalado corretamente quando você instalou o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Desinstale o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition e reinstale-o novamente, garantindo que o TSP seja instalado como parte do instalador.
Plataforma não compatível detectada; o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition funciona somente com o Cisco Business Edition 3000. Entre em contato com o administrador de sistema.	O Cisco Unified Attendant Console Compact Edition funciona somente com o Cisco Business Edition 3000 versão 8.6.2 ou acima. O aplicativo não será executado em um Cisco Business Edition 5000, 6000 ou Enterprise Edition.

Alertas de evento

O Cisco Unified Attendant Console Compact Edition o alerta quando ocorrem os seguintes eventos (listados em ordem de precedência):

- Erros do sistema - são acompanhados por uma mensagem de erro do sistema na barra de status do aplicativo
- Console (Meu telefone) fora de serviço
- Chamada de entrada principal
- Chamada de entrada secundária
- Chamada encerrada (não pelo console)
- Console (Meu telefone) em serviço

Produz os seguintes tipos de alertas:

- Alertas sonoros – um som diferente toca para cada evento
- Alertas visuais – ocorre o seguinte:
 - Se o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition não for a janela ativa, ele se tornará a janela ativa e será colocado na frente de qualquer outra janela aberta, pronto para a sua interação.
 - Se o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition não for a janela ativa, na barra de tarefas do Windows, o botão do aplicativo piscará e será sobreposto por um símbolo que representa o evento. Isso continua até que o evento seja apagado ou após um período de espera, dependendo do evento.
 - Na área de notificação da barra de tarefas, é exibida uma pequena janela pop-up denominada *notificação*. Clique no botão Fechar na notificação para fechá-la. Se você não fizer nada, a notificação desaparecerá em alguns segundos.



Atalhos de teclado, botões, ferramentas e símbolos de status do telefone

Este apêndice descreve os atalhos de teclado, botões, ferramentas e símbolos de status do telefone do Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.

Atalhos de teclado

Use estes atalhos de teclado para controlar o aplicativo.

Atalhos de navegação na interface

Navegue na interface usando estes atalhos:

Tecla	Função
Alt-M	Selecionar o painel Meu telefone.
Qualquer letra ou número ou Alt-S ou Ctrl-S	Selecionar a caixa Pesquisar na barra de ferramentas do Diretório de contatos. Qualquer letra ou número que você digitar com a interface selecionada aparece na caixa Pesquisar.
Alt-C	Selecionar o painel Diretório de contatos. Você também pode entrar no Diretório de contatos pressionando a seta para baixo enquanto na barra de ferramentas do Diretório de contatos.
Tab	Mover de Meu telefone para a direita, junto à barra de ferramentas do Diretório de contatos, para o Diretório de contatos, depois voltar para Meu telefone.
Shift-Tab	Mover de Meu telefone para o Diretório de contatos à esquerda, junto à barra de ferramentas do Diretório de contatos, depois voltar para Meu telefone.

Atalhos de Meu telefone

Use os seguintes atalhos no painel Meu telefone:

Tecla	Função
Ctrl-D	Definir Não perturbe em todas as linhas no dispositivo do console.
Ctrl-F	Definir o Encaminhamento de chamada no dispositivo do console.
Ctrl-N	Abrir o teclado de discagem do telefone.
Barra de espaço	Colocar em espera ou liberar a chamada atual.
Enter	Responder à chamada de entrada.
Esc	Desconectar uma das partes durante uma transferência.

Atalhos da barra de ferramentas do Diretório de contatos

Se você usar seu teclado para acessar a barra de ferramentas do Diretório de contatos, além de usar Tab e Shift-Tab para mover a seleção, poderá usar as seguintes teclas:

Tecla	Função
+	Definir o tipo do filtro de pesquisa selecionado.
-	Cancelar definição do tipo do filtro de pesquisa selecionado.
Barra de espaço	Ativar e desativar o filtro selecionado ou selecionar um tipo de classificação.
Seta para baixo	Selecionar o Diretório de contatos.

Atalhos do Diretório de contatos

Use estes atalhos no Diretório de contatos:

Tecla	Função
Seta para cima	Com o grupo da primeira linha selecionado, selecionar a caixa Pesquisar do Diretório de contatos.
	Com um grupo selecionado, selecionar o grupo acima.
	Com um contato da linha superior selecionado, selecionar o grupo.
	Com qualquer outro contato selecionado, selecionar o contato acima.
Seta para baixo	Com um grupo selecionado, selecionar o grupo abaixo.
	Com um contato selecionado, selecionar o contato abaixo.
Seta para a esquerda	Com um grupo expandido selecionado, recolher o grupo (ocultar os contatos).
	Com um contato selecionado, selecionar o contato à esquerda.
Seta para a direita	Com um grupo recolhido selecionado, expandir o grupo (mostrar os contatos).
	Com um grupo expandido selecionado, selecionar o primeiro contato do grupo.
	Com um contato selecionado, selecionar o contato à direita.
Home	Rolar o painel Diretório de contatos para mostrar o início.
End	Rolar o painel Diretório de contatos para mostrar o fim.
Page Up ou Page Down	Rolar o painel Diretório de contatos para cima ou para baixo.
Shift-clique ou Ctrl-clique	Manter pressionada a tecla Shift ou Ctrl e, em seguida, clicar em vários contatos para selecioná-los.

Com um Cartão de contato selecionado, os seguintes atalhos estão disponíveis:

Tecla	Função
Ctrl-M	Enviar email a este contato.
Enter	Chamar este contato.
Ctrl-P	Enviar recado a este contato.

Tecla	Função
Ctrl-D	Definir Não perturbe em todas as linhas para este contato.
Ctrl-F	Definir o Encaminhamento de chamada deste contato.
Clique com o botão direito	Acessar um menu que permite enviar email, chamada ou recado ao contato e agrupar contatos.

Atalhos do teclado de discagem

Use estes atalhos no painel de discagem Meu telefone:

Tecla	Função
0 - 9, * e #	Adicionar o caractere ao número a discar (na posição do cursor).
Backspace	Apagar o caractere à esquerda do cursor.
Ctrl-Backspace	Apagar todos os caracteres à esquerda do cursor.
Enter	Chamar o número.
Seta para baixo	Mover para o Diretório de contatos.

Atalhos de teclado especiais

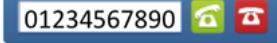
Estes atalhos não estão confinados a partes específicas da interface:

Tecla	Função
Enter ou Return (durante entrada de chamada)	Responder a chamada.
Enter ou Return (durante uma chamada)	Liberar a chamada.
Esc ou clique com o botão direito do mouse (durante encaminhamento de chamada)	Cancelar encaminhamento de chamada.
Esc (durante transferência)	Desconectar uma das partes.
Ctrl-barra de espaço (durante transferência)	Alternar entre as partes.

Tecla	Função
Qualquer número ou letra	Selecionar a caixa Pesquisar na barra de ferramentas do Diretório de contatos.
Barra de espaço (durante uma chamada)	Colocar em espera ou recuperar uma chamada (alternar).

Clique para discar

Clique para discar permite capturar números de telefone dos aplicativos do Microsoft Office e discá-los com um único clique.

Tecla ou botão	Função
Alt-clique com o botão direito	Abrir a interface de Clicar para discar. 
	Você pode editar o número antes de discar.
	Discar o número capturado.
	Cancelar Clique para discar.

Botões e ferramentas

Use estes botões e ferramentas para controlar o Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.

Botões do Cartão de contato de Meu telefone

Os Cartões de contato de Meu telefone podem exibir estes botões:

Botão	Função
	Selecionar o dispositivo do console Meu telefone.
	Definir Não perturbe em todas as linhas no dispositivo do console.
	Exibir o teclado de discagem.
	Responder à chamada de entrada.

■ Botões e ferramentas

Botão	Função
	Definir o Encaminhamento de chamada no dispositivo do console. Muda para
	Colocar uma chamada ativa em espera.
	Encerrar chamada desativado (recuperar a chamada em espera para encerrar).
	Recuperar uma chamada em espera.
	Transferir chamada.
	Encerrar chamada.

Botões do teclado de discagem

O teclado de discagem pode incluir estes botões:

Botão	Função
	Adicionar o caractere ao número a discar (na posição do cursor).
	Apagar o caractere à esquerda do cursor.
	Apagar todos os caracteres à esquerda do cursor.
	Chamar o número.

Ferramentas do Diretório de contatos

Use estas ferramentas para controlar o Diretório de contatos:

Ferramenta	Função
	Pesquisar o Diretório de contatos por nome ou número. Somente os contatos correspondentes são exibidos.
	Filtrar o Diretório de contatos. Exibir contatos com: <ul style="list-style-type: none"> • Endereço de email • Número de telefone • Serviço de recados
	Classificar o Diretório de contatos por: <ul style="list-style-type: none"> • Nome • Sobrenome • Número

Botões do Cartão de contato do Diretório de contatos

Os Cartões de contato do Diretório de contatos contêm estes botões:

Botão	Função
	Enviar email a este contato.
	Chamar este contato.
	Enviar recado a este contato.
	Definir Não perturbe em todas as linhas para este contato. Quando definido, o botão muda para
	Definir o Encaminhamento de chamada deste contato. Quando definido, o botão muda para

Símbolos de status do telefone

Os Cartões de contato nos painéis Meu telefone e Diretório de contatos usam os seguintes símbolos para indicar o status do quadro de lâmpadas de ocupação (BLF, Busy Lamp Field) do dispositivo:

Símbolo	Nome
	Inativo (no gancho). A extensão está disponível e não possui funções definidas nela.
	Fora do gancho. A extensão está indisponível.
	Chamada de entrada (tocando).
	Em chamada.
	Em espera. Se o encaminhamento de chamada também estiver definido, isto será exibido no lugar.
	Não perturbe (DND, Do Not Disturb) definido.
	Chamada de saída (tocando).
	Falha ao conectar chamada.
	Encaminhamento de chamada definido. O número de destino do encaminhamento é exibido no Cartão de contato. Este símbolo só é exibido quando a extensão está inativa.
	Fora de serviço ou status não disponível.



Telefones suportados pelo Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

O Cisco Unified Attendant Console Compact Edition suporta os seguintes telefones:

Tipo de telefone	Alto-falante	XSI (permite o serviço de recados)	CTI (permite o controle de chamadas avançado¹)	Observações
3905	S			
6901			S	
6911	S		S	
6921	S	S	S	
6941	S	S	S	
6945	S	S	S	
6961	S	S	S	
7925	S	S	S	
7937	S	S	S	
7942	S	S	S	Supporte incluído para 8.6.4
7945	S	S	S	Supporte incluído para 8.6.4
7962	S	S	S	Supporte incluído para 8.6.4
7965	S	S	S	Supporte incluído para 8.6.4
8941	S	S	S	
8945	S	S	S	
8961	S	S	S	
Cisco CSF	S			
CIPC	S	S	S	Softphone
VG224				Gateway de voz analógico
SPA 8800				Gateway de telefonia IP

1. Como encaminhamento de chamadas, DND e capacidade de ver o estado do telefone.



ÍNDICE

A

alertas **A-2**
alertas de evento **A-2**
atalhos de teclado **B-1**

C

Cartões de contato **3-3**

reordenando **3-6**

chamadas

atendendo **4-2**

colocando em espera e recuperando **4-2**

encaminhando **4-3**

encerrando **4-2**

fazendo **4-1**

transferindo **4-3**

Cisco Business Edition 3000 **1-1**

adicionando a conta de usuário ao grupo de atendentes **2-3**

associando um telefone à conta de usuário **2-2**

configuração **2-2**

criando uma conta de usuário **2-2**

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

configurando **3-9**

Iniciando e saindo **3-1**

instalando **2-1 to 2-4**

interface do usuário **3-2, B-1**

requisitos de PC, hardware e software **2-1**

telefones suportados **C-1**

Clique para discar **4-6**

contatos

de email **4-6**

filtrando **3-5**

procurando **3-5**

contatos de email **4-6**

D

Diretório de contatos

barra de ferramentas **3-5**

painel **3-3**

G

grupos de contatos **3-6**

adicionando contatos **3-7**

criando **3-7**

removendo contatos **3-8**

renomeando **3-7**

I

informações da chamada (chamadas de entrada) **4-2**

M

mensagens de erro **A-1**

Meu telefone **3-8**

escolhendo um dispositivo **3-10**

painel **3-2**

N

Não perturbe (DND) **3-8**

R

recado

configurando **3-9**

dispositivos **4-4**

S

símbolos de status do telefone **B-1**

sincronização de diretórios **1-1**

T

telefones suportados **C-1**

Tratamento de chamadas **4-1 to 4-6**