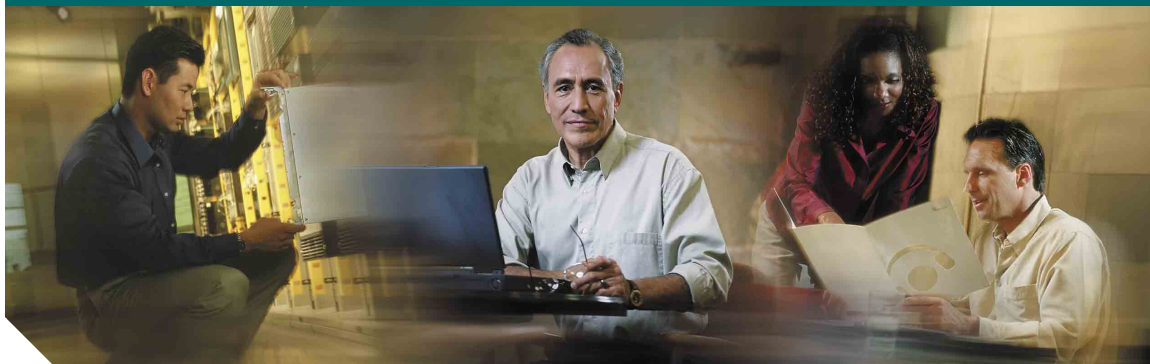




Manual do telefone



Telefone IP da Cisco 7961G/7961G-GE e 7941G/7941G-GE para o Cisco CallManager 4.1(3)



INCLUINDO LICENÇA E GARANTIA

Sede corporativa

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EUA
<http://www.cisco.com>
Tel: +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Fax: +1 408 526-4100



Tarefas comuns do telefone

Para...	Faça o seguinte...
Visualizar ou discar a partir dos registros de chamadas	Pressione  . Escolha um registro de chamada. Para discar, mova-se para a lista e pegue o monofone.
Editar um número em um registro de chamadas	Pressione EdtDisc . Utilize << ou >> para apagar ou para pular dígitos.
Discar a partir de um diretório da empresa	Selecione  > Diretório corporativo . Digite letras e pressione Proc . Obtenha um tom de discagem.
Fazer ou atender uma nova chamada com uma chamada ativa	Pressione NovaCh. ou Atender . A primeira chamada é colocada automaticamente em espera.
Colocar em espera e retomar uma chamada	Verifique se a chamada está realçada e pressione a tecla de função Espera ou Contin.
Transferir uma chamada para um novo número	Pressione Transf. e digite um número de destino; em seguida, pressione Transf. novamente.
Conectar duas chamadas, uma à outra (na mesma linha)	Mova-se para cada chamada e pressione Selec. Em seguida, pressione mais > TrfrDir . Ou, para ficar na linha com os autores das chamadas, pressione Unir .
Iniciar uma chamada de conferência padrão	Pressione mais > Confrn . Disque um número. Pressione Confrn novamente. Repita para cada interlocutor.



Copyright © 2005 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados. Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems e o logotipo Cisco Systems são marcas registradas de Cisco Systems, Inc. ou de suas filiais nos EUA e em outros países. Todas as outras marcas ou nomes mencionados neste documento ou no site são propriedade de seus respectivos titulares. A utilização do termo "parceiro" não implica uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0501R)

OL-8268-01



Telefone IP da Cisco 7961G/7961G-GE e 7941G/7941G-GE

Definições das teclas de função

Referência de ícone

Referência de tecla

















Tarefas comuns do telefone

Definições das teclas de função






Apagar	Retornar as definições aos padrões
Atender	Atender uma chamada
Atual.	Atualizar o conteúdo e obter as últimas informações
Canc.	Cancelar uma ação ou sair da tela sem aplicar as alterações
Captura	Atender uma chamada em seu grupo
Confrn	Criar uma chamada de conferência
Contín.	Retomar uma chamada em espera
DesÚltC	Desligar o último participante adicionado à chamada de conferência
DesvIme	Enviar uma chamada para o seu sistema de mensagens de voz
DiscAbr	Discar através de um número de índice de discagem rápida
Discar	Discar um número de telefone digitado
DsvTdCh	Configurar/cancelar o desvio de chamadas
EdtDisc	Editar um número em um registro de chamadas
Elimin.	Remover os caracteres à direita do cursor ao utilizar EdtDisc
Estac.	Armazenar uma chamada utilizando Estacionamento de chamadas
Fechar	Fechar a janela atual
GrpCapt	Atender uma chamada que está tocando em um outro grupo
Interc	Participar de uma chamada em uma linha compartilhada
IntercC	Participar de uma chamada em uma linha compartilhada e estabelecer uma chamada de conferência

Limpar	Eliminar registros ou definições
LstCnf	Visualizar os participantes de uma conferência
mais	Visualizar teclas de função adicionais
MeetMe	Organizar uma chamada de conferência Meet-Me
ModoVíd	Escolher um modo de exibição de vídeo para uma conferência de vídeo
NovaCh.	Efetuar nova chamada
OutrCap	Atender uma chamada que está tocando em um outro grupo associado ao seu grupo
Proc.	Procurar uma listagem de diretório
QRT	Enviar problemas relacionados às chamadas para o administrador do sistema
ReCham	Receber uma notificação quando um ramal ocupado ficar disponível
Redisc.	Rediscar o último número discado
Remover	Remover um participante da conferência
Sair	Voltar à tela anterior
Salvar	Gravar as definições selecionadas
Selec.	Selecionar um item na tela
TermCh.	Desligar a chamada atual
Transf.	Transferir uma chamada
TrfrDir	Conectar duas chamadas uma à outra
Unir	Unir várias chamadas em uma única linha para criar uma chamada de conferência
Voltar	Voltar ao tópico anterior da Ajuda
<<	Eliminar os caracteres inseridos
>>	Mover-se através dos caracteres inseridos

Referência de ícone

Estado da chamada	
	Desvio de chamadas ativado
	Chamada em espera
	Chamada estabelecida
	Fora do gancho
	No gancho
	Telefone tocando
	Linha compartilhada (em utilização remota)
Chamadas seguras	
	Chamada autenticada
	Chamada encriptada
Dispositivo selecionado	
	Monofone em uso
	Fone de ouvido em uso
	Alto-falante em uso
Chamadas importantes	
	Chamada com prioridade
	Chamada de prioridade média
	Chamada de prioridade alta
	Chamada de prioridade máxima

Outras funções

	Tecla de discagem rápida configurada
	Mensagens em espera
	Vídeo ativado
	Chamada selecionada
	Função ativada

Referência de tecla

	Mensagens
	Serviços
	Ajuda
	Diretórios
	Definições
	Volume
	Alto-falante
	Silenciar
	Fone de ouvido



Índice

Introdução 1

Como utilizar este manual 1

Limpeza da tela do telefone 2

Onde encontrar informações adicionais 2

 Mais informações sobre a personalização do telefone na Web 2

Informações sobre segurança e desempenho 3

Conectar o telefone 5

Visão geral do telefone 8

Teclas e hardware 8

Funções da tela do telefone 11

Função e disponibilidade 12

Sugestões sobre processamento de chamadas e navegação 13

 Linhas e chamadas 13

 Ícones de chamada e de linha 13

 No gancho e fora do gancho 14

 Selecionar chamadas 15

 Ver chamadas e alternar entre chamadas 15

 Selecionar itens da tela do telefone 16

 Utilizar menus de funções 17

 Inserir e editar texto 17

Obter Ajuda sobre o telefone 18

Ícones das teclas 18

Processamento básico de chamadas 19

Efetuar uma chamada 19

Atender uma chamada 23

Terminar uma chamada 24

Utilizar as funções 'Espera' e 'Contin.' 24

Utilizar a função 'Silenciar' 25

Transferir uma chamada conectada 25

Desviar as chamadas para outro número 27

Efetuar chamadas de conferência 28

Tipos de chamadas de conferência suportados 28

Iniciar e participar de uma conferência padrão 29

Iniciar ou participar de uma chamada de conferência Meet-Me 31

Processamento avançado de chamadas 32

Armazenamento e recuperação de chamadas estacionadas 32

Capturar chamadas redirecionadas no telefone 33

Utilizar uma linha compartilhada 34

Linhas compartilhadas 34

Participar de uma chamada em uma linha compartilhada 35

Evitar que outras pessoas visualizem ou entrem em uma chamada em uma linha compartilhada 36

Rastrear chamadas suspeitas 37

Efetuar e receber chamadas seguras 37

Priorizar chamadas importantes 38

Utilizar o monofone, o fone de ouvido e o alto-falante 39

Adquirir um fone de ouvido 40

Utilizar a função de Resposta automática com um fone de ouvido ou o alto-falante 40

Personalizar as definições do telefone 41

Regular o volume 41

Personalizar toques e indicadores de mensagem 42

Personalizar a tela do telefone 43

Configurar as funções de discagem rápida 44


Utilizar mensagens de voz, registros de chamadas e diretórios	45
Acessar mensagens de voz	45
Utilizar os registros de chamadas e diretórios	46
Acessar as páginas Web Opções do usuário	48
Iniciar sessão nas páginas Web de opções do usuário	48
Inscrever-se em serviços telefônicos	49
Opções de configuração adicionais	50
Resolução de problemas com o telefone	52
Utilizar a ferramenta de relatórios de qualidade	52
Termos da garantia limitada de um ano para o hardware da Cisco	53
Índice remissivo	55



Introdução

Como utilizar este manual

Este manual fornece uma visão geral das funções disponíveis no seu telefone. Você pode lê-lo totalmente para conhecer todas as capacidades do seu telefone, ou consultar o quadro abaixo com a indicação das seções mais utilizadas.

Para...	Faça o seguinte...
Explorar o seu telefone por conta própria	Pressione  no telefone quando precisar de ajuda.
Limpar o telefone	Consulte "Limpeza da tela do telefone" na página 2.
Rever informações de segurança	Consulte "Informações sobre segurança e desempenho" na página 3.
Conectar o telefone	Consulte "Conectar o telefone" na página 5.
Utilizar o telefone depois de instalado	Inicie com a seção "Visão geral do telefone" na página 8.
Conhecer o monitor	Consulte "Funções da tela do telefone" na página 11.
Aprender sobre processamento de chamadas e menus de navegação do telefone	Consulte "Sugestões sobre processamento de chamadas e navegação" na página 13.
Efetuar chamadas	Consulte "Efetuar uma chamada" na página 19.
Colocar chamadas em espera	Consulte "Utilizar as funções 'Espera' e 'Contin.'" na página 24.
Silenciar chamadas	Consulte "Utilizar a função 'Silenciar'" na página 25.
Transferir chamadas	Consulte "Transferir uma chamada conectada" na página 25.
Efetuar chamadas de conferência	Consulte "Efetuar chamadas de conferência" na página 28.
Compartilhar um número de telefone	Consulte "Utilizar uma linha compartilhada" na página 34.
Utilizar o telefone como alto-falante ou alternar entre dispositivos de áudio	Consulte "Utilizar o monofone, o fone de ouvido e o alto-falante" na página 39.

Para...	Faça o seguinte...
Alterar os níveis de volume ou o som da campainha	Consulte "Personalizar as definições do telefone" na página 41.
Configurar a discagem rápida	Consulte "Configurar as funções de discagem rápida" na página 44.
Visualizar as chamadas não atendidas	Consulte "Utilizar mensagens de voz, registros de chamadas e diretórios" na página 45.

Limpeza da tela do telefone

Limpe a tela do telefone com cuidado, utilizando um pano macio e seco. Não utilize produtos líquidos ou em pó no telefone. A utilização de outro produto, que não seja um pano macio, pode contaminar os componentes do telefone e provocar falhas.

Onde encontrar informações adicionais

Você pode acessar a documentação mais recente do telefone IP da Cisco na World Wide Web neste URL:

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm

Você pode acessar o site da Cisco neste URL:

<http://www.cisco.com/>

Os sites internacionais da Cisco podem ser acessados neste URL:

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

Mais informações sobre a personalização do telefone na Web

Seu telefone IP da Cisco consiste num dispositivo de rede, que pode compartilhar informações com outros dispositivos da sua empresa, incluindo o seu computador. Você pode utilizar as páginas Web Opções do usuário do Cisco CallManager para estabelecer e personalizar os serviços telefônicos e para controlar as funções e definições do telefone a partir do computador. Este manual fornece uma breve visão geral desses recursos. Para obter as instruções completas, consulte a seção *Personalizar o seu telefone IP da Cisco na Web* no seguinte URL:

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm

Informações sobre segurança e desempenho

Instalação e utilização do telefone

Leia os seguintes avisos de segurança antes de instalar ou utilizar o telefone IP da Cisco:



Aviso

INSTRUÇÕES IMPORTANTES DE SEGURANÇA

Este símbolo de aviso significa perigo. Você está em uma situação que poderá ser causadora de lesões corporais. Antes de iniciar a utilização de qualquer equipamento, tenha conhecimento dos perigos envolvidos no manuseio de circuitos elétricos e familiarize-se com as práticas habituais de prevenção de acidentes. Utilize o número da instrução fornecido ao final de cada aviso para localizar sua tradução nos avisos de segurança traduzidos que acompanham este dispositivo.

GUARDE ESTAS INSTRUÇÕES



Aviso

Leia as instruções de instalação antes de conectar o sistema à fonte de alimentação.



Aviso

O descarte deste produto deve cumprir todas as leis e regulamentos nacionais.



Aviso

Não ligue o sistema e não conecte nem desconecte os cabos quando houver relâmpagos.



Aviso

Para evitar choques elétricos, não conecte circuitos de tensão de segurança extra-baixa (SELV) a circuitos de tensão de rede telefônica (TNV). As portas LAN contêm circuitos SELV e as portas WAN contêm circuitos TNV. Algumas portas LAN e WAN utilizam conectores RJ-45. Tome cuidado ao conectar os cabos.



Atenção

Os circuitos de alimentação inline fornecem tensão através do cabo de comunicação. Utilize o cabo fornecido pela Cisco ou um cabo de comunicação de, no mínimo, 24 AWG.

Utilização de uma fonte de alimentação externa

Os seguintes avisos se aplicam quando se utiliza uma fonte de alimentação externa com o telefone IP da Cisco:



Aviso Este produto está sujeito ao sistema de proteção contra curto-circuitos (picos de tensão) instalado no edifício. Certifique-se de que não sejam utilizados fusíveis ou disjuntores superiores a 120 VAC, 15A U.S. (240 VCA, 10A internacional) nos condutores de fase (todos os condutores que transportam corrente).



Aviso O aparelho foi projetado para funcionamento com sistemas de alimentação TN.



Aviso A tomada deve estar acessível a qualquer momento, uma vez que é o principal dispositivo de desconexão.



Aviso A fonte de alimentação deverá ser instalada dentro do local.



Atenção Utilize apenas a fonte de alimentação especificada pela Cisco com este produto.

Utilização de dispositivos externos com o telefone IP da Cisco

As seguintes informações se aplicam à utilização de dispositivos externos com o telefone IP da Cisco:

A Cisco recomenda a utilização de dispositivos externos de boa qualidade (alto-falantes, microfones e fones de ouvido) com proteção contra sinais indesejados de rádio frequência (RF) e áudio frequência (AF).

Dependendo da qualidade desses dispositivos e da proximidade de outros dispositivos, como celulares ou rádios de duas vias, pode ainda ocorrer algum ruído acústico. Nesses casos, a Cisco recomenda a adoção de uma ou mais das seguintes medidas:

- Afaste o dispositivo externo da fonte de sinais RF ou AF.
- Afaste os cabos do dispositivo externo da fonte de sinais RF ou AF.
- Utilize cabos com proteção para o dispositivo externo ou cabos com melhor blindagem e conector.
- Reduza o comprimento do cabo do dispositivo externo.
- Aplique ferrite ou outros materiais semelhantes nos cabos do dispositivo externo.

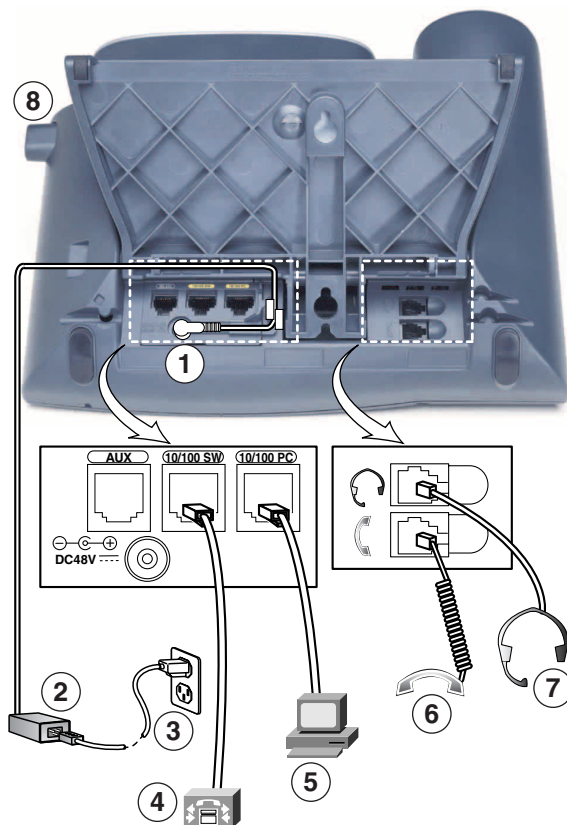
A Cisco não pode garantir o desempenho do sistema porque não tem controle sobre a qualidade dos dispositivos externos, cabos e conectores. O sistema terá o desempenho adequado se forem utilizados dispositivos apropriados, com cabos e conectores de boa qualidade.



Atenção Nos países da União Européia, utilize apenas alto-falantes externos, microfones e fones de ouvido que estejam em total conformidade com a Diretiva EMC [89/336/CE].

Conectar o telefone

O seu novo telefone IP da Cisco provavelmente será conectado à rede de telecomunicações IP da empresa pelo administrador do sistema. Se esse não for o caso, consulte a imagem e a tabela abaixo para conectar o telefone.



113656

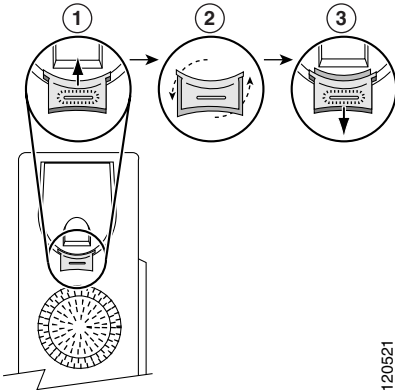
1	Porta do adaptador CC (CC48V) para telefones não equipados com alimentação inline	5	Porta de acesso [10/100 (/1000) PC] para conectar o telefone ao computador
2	Fonte de alimentação CA/CC	6	Porta do monofone
3	Cabo de alimentação CA	7	Porta do fone de ouvido
4	Porta de rede [10/100 (/1000) SW] para conexão à rede	8	Botão da base

Regular a base

Para alterar o ângulo de inclinação do telefone sobre a mesa, regule a base enquanto pressiona o respectivo botão.

Regular o suporte do monofone

Ao conectar o telefone, poderá ser necessário regular o suporte do monofone para garantir que a parte receptora não deslize para fora do suporte. Consulte a tabela abaixo para obter instruções.



1	Coloque o monofone de lado e puxe a lingueta quadrada de plástico do suporte do monofone.
2	Gire a lingueta 180 graus.
3	Volte a colocar a lingueta, deslizando-a sobre o suporte do monofone. Ficará uma saliência na parte superior da lingueta. Volte a colocar o monofone no suporte.

Registrar no TAPS

Depois que o telefone estiver conectado à rede, o administrador do sistema pode solicitar que você faça o registro automático do telefone, utilizando o TAPS (Tool for Auto-Registered Phones Support — Ferramenta de suporte para telefones registrados automaticamente). Essa ferramenta pode ser utilizada para um telefone novo ou para substituir um telefone existente.

Para fazer o registro no TAPS, pegue o monofone, digite o ramal TAPS fornecido pelo administrador do sistema e siga as instruções. Poderá ser necessário digitar o seu ramal inteiro, incluindo o código de área. Desligue depois que o telefone apresentar uma mensagem de confirmação. O telefone será reiniciado.

Informações sobre os fones de ouvido

Para utilizar um fone de ouvido, conecte-o à respectiva porta na parte posterior do telefone.

Embora a Cisco Systems efetue alguns testes internos em fones de ouvido de outros fabricantes para uso com os telefones IP da Cisco, a empresa não certifica nem oferece suporte a produtos de outros fabricantes de fones de ouvido ou monofones. Devido a inconsistências ambientais e de hardware inerentes aos locais onde os telefones IP da Cisco estão instalados, não existe uma solução única que seja ideal para todos os ambientes. A Cisco recomenda que os clientes verifiquem quais fones de ouvido funcionam melhor em seu ambiente antes de instalar um grande número de unidades na respectiva rede.

Em determinados casos, a parte mecânica ou eletrônica de vários fones de ouvido pode fazer com que interlocutores remotos ouçam o eco da própria voz quando falam com usuários do telefone IP da Cisco.

A Cisco Systems recomenda a utilização de dispositivos externos de boa qualidade, como fones de ouvido com proteção contra sinais indesejados de rádio frequência (RF) e de áudio frequência (AF). Dependendo da qualidade desses dispositivos e da proximidade de outros dispositivos, como celulares e rádios de duas vias, pode ainda ocorrer algum ruído acústico. Consulte "Utilização de dispositivos externos com o telefone IP da Cisco" na página 4 para obter mais informações.

A principal razão que tornaria um fone de ouvido inadequado para o telefone IP da Cisco é a tendência a gerar zumbidos. Esses zumbidos podem ser ouvidos pelo interlocutor remoto ou por ambos — esse e o usuário do telefone IP da Cisco. Algumas tendências à produção de zumbido ou ruído podem ser causadas por várias fontes externas, por exemplo, luzes elétricas, proximidade de motores elétricos ou monitores de PC de grandes dimensões. Em alguns casos, o zumbido pode ser reduzido ou eliminado utilizando-se um adaptador de potência local. Consulte "Utilização de uma fonte de alimentação externa" na página 4 para obter mais informações.

Subjetivo para o usuário

Além do desempenho físico, mecânico e técnico, o áudio de um fone de ouvido deve soar bem para o usuário e para o interlocutor. O som é um fator subjetivo, e a Cisco não pode garantir o desempenho de quaisquer fones de ouvido ou monofones, embora o funcionamento de alguns tenham sido considerados bons em telefones IP da Cisco, nos sites abaixo indicados.

No entanto, é responsabilidade do cliente testar esses equipamentos no respectivo ambiente para determinar se o desempenho é adequado.

Para obter informações sobre fones de ouvido, consulte:

<http://vxicorp.com/cisco>

<http://plantronics.com>

Visão geral do telefone

Os telefones IP 7961G e 7961G-GE da Cisco (versão gigabit Ethernet) e os telefones 7941G e 7941G-GE (versão gigabit Ethernet) são telefones multifuncionais que proporcionam comunicação de voz na mesma rede de dados utilizada pelo seu computador, permitindo efetuar e receber chamadas telefônicas, colocar chamadas em espera, efetuar discagem rápida de números, transferir chamadas, efetuar chamadas de conferência, etc. Os telefones IP 7961G-GE e 7941G-GE da Cisco (versão gigabit Ethernet) proporcionam o que há de mais moderno em avanços tecnológicos de telefonia VoIP Gigabit Ethernet. Os telefones IP 7961G e 7961G-GE da Cisco apresentam seis teclas programáveis para linhas telefônicas, recursos, números de discagem rápida e serviços, enquanto os telefones IP 7941G e 7941G-GE da Cisco apresentam duas teclas programáveis (consulte a seção "Teclas e hardware" na página 8 para obter mais detalhes).

Além das funções básicas de processamento de chamadas, o telefone suporta funções telefônicas especializadas ou avançadas que podem tornar mais abrangentes e personalizar as suas possibilidades de processamento de chamadas.

O telefone IP da Cisco também permite:

- Acessar dados e serviços da rede: é possível acessar serviços especializados baseados na Web a partir do telefone.
- Controle online a partir das páginas Web Opções do usuário: é possível personalizar as funções do telefone utilizando um browser da Web no seu computador.
- Sistema de ajuda online: é possível obter informações sobre funções, teclas, teclas de função e itens de menu diretamente a partir do telefone.

Teclas e hardware

Algumas das funções do hardware do telefone IP da Cisco incluem:

- Tela do telefone
- Teclas para o modo alto-falante e o modo fone de ouvido
- Quatro teclas de função para acessar funções telefônicas
- Quatro teclas de função para acessar mensagens, diretórios, serviços e definições
- Teclas programáveis para linhas telefônicas, funções, números de discagem rápida e serviços
- Uma tecla de ajuda para obter informações imediatas

Consulte as ilustrações e tabelas a seguir para obter informações mais detalhadas.

Figura 1 Telefones IP 7961G e 7961G-GE da Cisco














137503

Figura 2 Telefones IP 7941G e 7941G-GE da Cisco



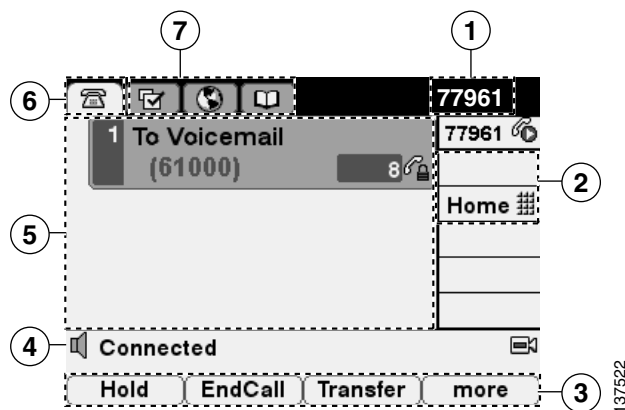
137504

1	<p>Teclas programáveis</p> 	<p>Dependendo da configuração, as teclas programáveis permitem acessar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linhas telefônicas (teclas de linha) • Números de discagem rápida (teclas de discagem rápida) • Serviços baseados na Web (por exemplo, tecla 'Lista de endereços pessoal') • Funções do telefone (por exemplo, tecla 'Privacidade') <p>As teclas iluminam-se para indicar o estado:</p> <ul style="list-style-type: none">  Verde, fixa: chamada ativa nesta linha (monofone fora do gancho)  Verde, piscando: chamada em espera nesta linha  Amarelo, fixa: função de privacidade ativada  Amarelo, piscando: chamada recebida tocando nesta linha  Vermelho: linha compartilhada, atualmente em uso  Sem cor: não há atividade de chamada nesta linha (monofone no gancho)
2	Tela do telefone	Mostra as funções do telefone. Consulte "Funções da tela do telefone" na página 11.
3	Botão da base	Permite regular o ângulo da base do telefone.
4	Tecla Mensagens	Disca automaticamente o serviço de mensagens de voz (varia de acordo com o serviço). Consulte "Acessar mensagens de voz" na página 45.
5	Tecla Diretórios	Abre/fecha o menu Diretórios. Utilize essa tecla para acessar os registros de chamadas e diretórios da empresa. Consulte "Utilizar os registros de chamadas e diretórios" na página 46.
6	Tecla Ajuda	Ativa o menu de Ajuda. Consulte "Obter Ajuda sobre o telefone" na página 18.
7	Tecla Definições	Abre/fecha o menu de Definições. Utilize essa tecla para controlar o contraste da tela do telefone e os sons dos toques. Consulte "Personalizar as definições do telefone" na página 41.
8	Tecla Serviços	Abre/fecha o menu de Serviços. Consulte "Acessar as páginas Web Opções do usuário" na página 48.
9	Tecla Volume	Controla o volume e outras definições. Consulte "Personalizar as definições do telefone" na página 41.
10	Tecla Alto-falante	Liga e desliga o alto-falante. Quando o alto-falante está ativado, a tecla fica acesa.







11	<p>Tecla Silenciar</p> 	<p>Liga e desliga a função silenciar. Quando a função Silenciar está ativada, a tecla fica acesa.</p>
12	<p>Tecla Fone de ouvido</p> 	<p>Liga e desliga o fone de ouvido. Quando o fone de ouvido está ativado, a tecla fica acesa.</p>
13	<p>Tecla Navegação</p> 	<p>Permite navegar através de menus e itens realçados. Utilize em conjunto com as teclas de função para ativar itens realçados.</p>
14	<p>Teclado</p>	<p>Permite discar números de telefone, inserir letras e selecionar itens de menu.</p>
15	<p>Teclas de função</p> 	<p>Cada tecla ativa uma função (apresentada na tela do telefone).</p>
16	<p>Faixa luminosa do monofone</p>	<p>Indica uma chamada recebida ou uma nova mensagem de voz.</p>

Funções da tela do telefone

A tela do telefone principal poderá ter este aspecto durante chamadas ativas. A tabela a seguir apresenta a descrição básica das funções da tela do telefone.



137522

1	Linha telefônica principal	Apresenta o número de telefone (número de ramal) da linha telefônica principal. Quando várias lingüetas de funções estão abertas, o número do telefone, a hora e a data são apresentados alternativamente nessa área.
2	Ícones das teclas programáveis	<p>Os ícones indicam como as teclas programáveis  estão configuradas para o seu telefone:</p> <ul style="list-style-type: none">  Ícone de linha telefônica: corresponde a uma linha telefônica e reflete a chamada ou o estado da linha. Você pode ter várias linhas telefônicas.  Ícone de número de discagem rápida: se disponível, corresponde a uma tecla de discagem rápida. Consulte "Configurar as funções de discagem rápida" na página 44 para obter mais detalhes.  Ícone de serviços telefônicos: se disponível, corresponde a um serviço telefônico com base na Web, como a lista de endereços pessoal.  Ícone de função do telefone: se disponível, corresponde a uma função ativada, como a Privacidade.
3	Etiquetas de teclas de função	Cada etiqueta mostra uma tecla de função. Para ativar uma tecla de função, pressione a tecla  .
4	Linha de estado	Apresenta os ícones do modo áudio, informação do estado e pedidos.
5	Área de atividade de chamadas	Exibe as chamadas atuais por linha, incluindo ID da pessoa que efetuou a chamada, a duração e o estado da chamada. Consulte "Ver chamadas e alternar entre chamadas" na página 15 para obter informações relacionadas.
6	Lingüeta do telefone	Indica a atividade da chamada.
7	Lingüetas de função	Cada menu de função possui uma lingüeta correspondente. A lingüeta fica visível quando o menu de função está aberto. Pressione uma tecla de função (Definições, Diretórios, Mensagens, Serviços) para alternar entre os menus abertos. Consulte "Utilizar menus de funções" na página 17.

Função e disponibilidade

O funcionamento do seu telefone IP da Cisco e as funções a que você tem acesso podem variar, dependendo do agente de processamento de chamadas utilizado pela sua empresa e também dependendo da forma como a equipe de suporte telefônico da sua empresa configurou o sistema. Por isso, algumas das funções descritas neste manual podem não estar disponíveis ou podem funcionar de forma diferente no seu sistema telefônico. Entre em contato com a assistência técnica ou com o administrador do sistema se tiver alguma pergunta sobre o funcionamento ou a disponibilidade das funções.


Sugestões sobre processamento de chamadas e navegação

Estas orientações podem ajudá-lo no processamento de chamadas e na navegação em menus no seu telefone IP da Cisco.

Linhas e chamadas

Algumas vezes é fácil confundir *linhas* com *chamadas* no seu telefone. Leia estas dicas para evitar confusão:

Linhas




Os telefones IP 7961G/7961G-GE da Cisco comportam até seis linhas telefônicas e os telefones IP 7941G/7941G-GE da Cisco comportam até duas linhas telefônicas. Cada linha corresponde a um número de telefone (ou ramal) que as pessoas podem usar para ligar para você. O número de linhas atribuídas ao seu telefone depende da forma como o administrador do sistema configurou as teclas programáveis. Para saber quantas linhas você possui, veja a área de linhas na tela do telefone. A quantidade de linhas é igual à quantidade de números de telefone e ícones de linha telefônica: .






Chamadas

Cada linha pode suportar várias chamadas. Por isso, você poderá atender várias chamadas na mesma linha de telefone. A configuração predefinida é de quatro chamadas por linha, mas o administrador do sistema pode alterar esse número de acordo com as suas necessidades. Independente do número de linhas, o telefone suporta um máximo de 200 chamadas por vez.

Ícones de chamada e de linha





O telefone apresenta ícones que ajudam a determinar o estado da chamada e da linha (em espera, tocando, conectada, etc.).

Ícone	Estado da chamada	Descrição
	Linha no gancho	Não há atividade nessa linha. Se você estiver discando com o monofone no gancho (pré-discagem), a chamada não estará em andamento até que você levante o monofone.
	Linha fora do gancho	Você está ativamente discando um número e uma chamada efetuada está tocando. Consulte "Efetuar uma chamada" na página 19 para obter as opções de discagem.
	Chamada estabelecida	O usuário está conectado a outro interlocutor. Muitas funções do telefone exigem uma chamada estabelecida.

Ícone	Estado da chamada	Descrição
	Chamada tocando	Existe uma chamada tocando em uma das suas linhas. Consulte "Atender uma chamada" na página 23 para obter mais detalhes.
	Chamada em espera	A chamada atual foi colocada em espera. Quando aparece ao lado de uma linha telefônica, esse ícone indica que todas as chamadas na linha estão em espera.
	Em utilização remota	Outro telefone que compartilha a linha possui uma chamada estabelecida. Consulte "Utilizar uma linha compartilhada" na página 34 para obter mais detalhes.
	Chamada autenticada	Consulte "Efetuar e receber chamadas seguras" na página 37 para obter a descrição deste ícone.
	Chamada encriptada	Consulte "Efetuar e receber chamadas seguras" na página 37 para obter a descrição deste ícone.

No gancho e fora do gancho

Algumas tarefas e instruções do telefone podem variar, dependendo se o telefone está *no gancho* ou *fora do gancho*.

- No gancho: o monofone está apoiado no suporte, não há chamadas ativas e não há sinal de discagem ativo. O telefone possibilita a discagem "no gancho" (*pré-discagem*), o que permite digitar ou selecionar números de telefone antes de ativar a chamada. Quando o telefone está no gancho, este ícone aparece ao lado da respectiva linha telefônica: .
- Fora do gancho: o monofone está fora do gancho, o alto-falante está ativo ou um outro método está sendo utilizado para obter sinal de discagem ou atender uma chamada. Quando o telefone está fora do gancho, aparece um destes ícones, dependendo da chamada ou do estado da linha: , , ou . Consulte "Ícones de chamada e de linha" na página 13 para obter informações relacionadas.



Selecionar chamadas




Muitas funções do telefone exigem que você selecione as chamadas que pretende utilizar com uma função específica. Por exemplo, se você tiver quatro chamadas em espera, mas quiser adicionar apenas duas a uma chamada de conferência, é possível selecionar as chamadas que serão adicionadas antes de ativar a função.

Para...	Faça o seguinte...
Realçar uma chamada	Utilize a tecla Navegação para percorrer a lista de chamadas. As chamadas realçadas aparecem ligeiramente mais escuras que as outras.
Selecionar uma chamada	Realce uma chamada conectada ou em espera e pressione Seleç. As chamadas selecionadas são assinaladas por um <input checked="" type="checkbox"/> .
Verificar chamadas selecionadas	Utilize a tecla Navegação para percorrer a lista de chamadas. As chamadas selecionadas são assinaladas por um <input checked="" type="checkbox"/> e estão agrupadas na lista de chamadas.

Ver chamadas e alternar entre chamadas

Estas sugestões podem ajudá-lo a alternar entre as chamadas de uma ou mais linhas. Se a chamada para a qual pretende mudar não estiver automaticamente realçada, utilize a tecla 'Navegação' para mover-se até ela.

Para...	Faça o seguinte...
Alternar entre chamadas de uma linha	Realce a chamada para a qual pretende mudar e pressione Contín. A outra chamada é colocada automaticamente em espera.
Mudar de uma chamada conectada para atender uma chamada tocando	Pressione Atender ou pressione o botão amarelo que está piscando  da linha que está recebendo a chamada. Esse procedimento coloca a primeira chamada automaticamente em espera.
Alternar entre chamadas de linhas diferentes	Pressione o botão verde piscando  da linha para a qual você está mudando. Se existir apenas uma chamada em espera na linha, a chamada será automaticamente retomada. Se existirem várias chamadas em espera na linha, mova-se para a chamada em questão (se necessário) e pressione Contín.

Para...	Faça o seguinte...
Ver todas as chamadas de uma linha específica	Pressione  e, em seguida, pressione imediatamente a tecla de linha. Esse procedimento mostra os detalhes da chamada mas não afeta seu estado; pode ser útil se você estiver falando em uma linha e quiser visualizar as chamadas em espera em outra.
Ver uma descrição geral da atividade da linha (uma chamada por linha)	Pressione  para obter a linha realçada. A linha aparece realçada quando as chamadas a ela associadas são apresentadas na tela do telefone. Esse procedimento faz com que o telefone mude para o <i>modo de visão geral da chamada</i> e apresente uma chamada por linha. Essa chamada pode ser a chamada ativa ou, se todas as chamadas estiverem em espera, a chamada em espera há mais tempo. Para voltar à visualização predefinida, pressione  e, em seguida, pressione imediatamente a tecla de linha.








- Sugestão**
- Apenas uma chamada pode estar ativa; as outras chamadas serão colocadas em espera automaticamente.
 - Quando houver várias chamadas em uma linha, as chamadas com a maior prioridade e duração aparecem no topo da lista de chamadas. Consulte "Priorizar chamadas importantes" na página 38.
 - As chamadas do mesmo tipo são agrupadas na lista de chamadas. Por exemplo, as chamadas com as quais você interagiu são agrupadas na parte superior, as chamadas selecionadas são agrupadas a seguir e as chamadas às quais ainda não respondeu são agrupadas por último.

Selecionar itens da tela do telefone

Para selecionar um item na tela do telefone...	Faça o seguinte...
Navegando	Pressione a tecla Navegação para realçar um item de uma lista. Pressione a respectiva tecla de função, como Seleç. ou Discar para concluir a ação.
Pelo número do item	Pressione o número correspondente no teclado. Por exemplo, pressione 4 para selecionar o quarto item de um menu.

Utilizar menus de funções









Para...	Faça o seguinte...
Abrir ou fechar um menu de função	<p>Pressione uma tecla de função:</p> <p> Mensagens</p> <p> Serviços</p> <p> Diretórios</p> <p> Definições</p> <p> Ajuda</p>
Navegar por uma lista ou menu	Pressione a tecla Navegação .
Voltar um nível em um menu de função	Pressione Sair . Note que, se você pressionar Sair no primeiro nível de um menu, o menu será fechado.
Alternar entre menus de função abertos	Pressione uma tecla de função. Cada menu de função possui uma lingüeta correspondente. A lingüeta fica visível quando o menu de função está aberto.

Inserir e editar texto

Para...	Faça o seguinte...
Inserir uma letra na tela do telefone	Pressione a tecla correspondente uma ou mais vezes para selecionar uma letra (maiúscula ou não) do menu. Quando você faz uma pausa, o cursor avança automaticamente para permitir a inserção da letra seguinte.
Eliminar uma letra durante uma inserção ou mover o cursor	Pressione << ou Elimin. para remover uma letra ou um dígito. Pressione >> para mover o cursor para a direita.

Obter Ajuda sobre o telefone

O seu telefone IP da Cisco fornece um abrangente sistema de ajuda online. Os tópicos da ajuda aparecem na tela do telefone. Consulte a tabela a seguir para obter mais detalhes.

Para...	Faça o seguinte...
Visualizar o menu principal	Pressione  no telefone e aguarde alguns segundos até o menu aparecer. Se você já estiver na Ajuda, pressione Princ. Os tópicos do menu Princ. incluem: <ul style="list-style-type: none">• Informações sobre o telefone IP da Cisco: detalhes descritivos sobre o telefone• Como faço para...?: procedimentos e informações sobre as tarefas comuns do telefone• Funções da chamada: descrições e procedimentos das funções de chamada• Ajuda: dicas de uso e acesso à Ajuda
Saber mais sobre uma tecla ou uma tecla de função	Pressione  ; em seguida, pressione rapidamente uma tecla ou tecla de função.
Saber mais sobre um item de menu	Pressione  ,  ou  para visualizar o menu de função. Realce um item do menu e pressione  rapidamente duas vezes.
Obter auxílio para utilizar a Ajuda	Pressione  rapidamente duas vezes (sem selecionar um item do menu).
Visualizar estatísticas de rede de uma chamada ativa	Pressione  rapidamente duas vezes durante uma chamada ativa.

Ícones das teclas







Este Manual do telefone utiliza imagens de teclas com ícones. Para obter a descrição dos ícones das teclas utilizados neste documento, consulte "Teclas e hardware" na página 8 ou "Referência de tecla" na referência rápida no início do manual.




Processamento básico de chamadas






Esta seção abrange as tarefas básicas de processamento de chamadas, como efetuar, receber, transferir e colocar as chamadas em conferência. As funções utilizadas para executar essas tarefas são padronizadas e estão disponíveis na maioria dos sistemas telefônicos.




Efetuar uma chamada

Para efetuar uma chamada, pegue o monofone e disque o número. Ou utilize uma das opções descritas na tabela a seguir.

Para...	Faça o seguinte...
Pré-discagem (discagem com o monofone no gancho, sem primeiro obter um sinal de discagem)	<p>Efetue um dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digite um número de telefone. A função de discagem automática poderá aparecer, sugerindo telefones que coincidem com os telefones do registro de chamadas efetuadas. • Pressione a tecla Navegação para exibir os números de telefone que estão em seu registro de chamadas efetuadas. <p>Em seguida, pressione Discar. Ou execute uma das ações a seguir para obter um sinal de discagem da linha e discar o número de telefone realçado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pegue o monofone • Pressione  ou  • Pressione Discar • Pressione  (uma tecla de linha)
Discar utilizando o alto-falante	<p>Pressione NovaCh. e digite um número de telefone. Como alternativa, você pode pressionar  antes ou depois de discar, rediscar ou discar rapidamente um número.</p> <p>A maioria das opções para discar um número ativa automaticamente o modo de alto-falante, assumindo que o monofone está no gancho e a tecla  não está acesa. Essas ações incluem pressionar Redisc. ou uma tecla de discagem rápida.</p>
Rediscar o último número discado	<p>Pressione Redisc. Por predefinição, a função Redisc. utiliza a linha principal. No entanto, você pode abrir uma linha secundária e pressionar Redisc. Para abrir uma linha, pressione .</p>


Para...	Faça o seguinte...
Discar rapidamente um número	<p>Efetue um dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pressione  (uma tecla de discagem rápida) antes ou depois de obter o sinal de discagem. • Digite um número de índice de discagem rápida (1 a 99 no teclado) com o telefone no gancho e pressione DiscAbr. <p>Para obter detalhes, consulte "Configurar as funções de discagem rápida" na página 44.</p>
Efetuar uma chamada quando existe outra ativa (utilizando uma outra linha)	<p>Pressione  para obter a linha nova. A chamada da primeira linha será colocada automaticamente em espera.</p>
Efetuar uma chamada quando existe outra chamada ativa (utilizando a mesma linha)	<p>Pressione Espera. Em seguida, pressione NovaCh. Depois faça a discagem, disque novamente ou faça a discagem rápida de um número. Ou então continue falando na chamada ativa enquanto prepara a discagem a partir de um registro de chamadas ou diretório da empresa. Consulte as duas colunas da tabela a seguir para obter mais detalhes.</p>
Discar a partir de um registro de chamadas	<p>Selecione  > Chamadas não atendidas, Chamadas recebidas, ou Chamadas efetuadas. Para discar, selecione a lista ou localize-a e obtenha sinal de discagem.</p> <p>Para efetuar a discagem a partir de um registro de chamadas durante uma chamada ativa, localize um registro de chamada e pressione Discar. Em seguida, selecione um item de menu para processar a chamada original:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espera: coloca a primeira chamada em espera e disca a segunda. • Transf.: transfere o primeiro interlocutor para a segunda chamada. Pressione Transf. duas vezes. • Confrn: cria uma chamada de conferência com todos os interlocutores. Pressione Confrn duas vezes. • TermCh: desliga a primeira chamada e disca a segunda.

Para...	Faça o seguinte...
Discar a partir de um diretório da empresa no telefone	<p>Selecione  > Diretório corporativo (o nome exato pode variar). Utilize o teclado para inserir letras e, em seguida, pressione Procurar. Para discar, selecione a lista ou localize-a e obtenha sinal de discagem.</p> <p>Para efetuar a discagem a partir de um diretório durante uma chamada ativa, mova-se para a lista e pressione Discar. Em seguida, selecione um item de menu para processar a chamada original:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espera: coloca a primeira chamada em espera e disca a segunda. • Transf.: transfere o primeiro interlocutor para a segunda chamada. Pressione Transf. duas vezes. • Confrn: cria uma chamada de conferência com todos os interlocutores. Pressione Confrn duas vezes. • TermCh: desliga a primeira chamada e disca a segunda.
Discar a partir da página Web do diretório da empresa	<p>Utilize a função WebDialer Cisco. Abra um browser da Web e vá para o diretório da sua empresa. Clique em um número de telefone do diretório. Clique em Discar para efetuar a chamada. Clique em Desligar para terminar a chamada. Consulte o guia <i>Personalizar o seu telefone Cisco IP na Web</i> para obter mais detalhes:</p> <p>http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm</p>
Discar utilizando um fone de ouvido	<p>Efetue um dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se  estiver apagada, pressione-a antes ou depois de discar, rediscar ou discar rapidamente um número. • Se  estiver acesa, pressione NovaCh., Redisc., uma tecla de discagem rápida ou  (uma tecla de linha). Como alternativa, digite o número de telefone e pressione Discar.
Receber uma notificação quando um ramal ocupado ou tocando ficar disponível	<p>Ligue para o número e pressione ReCham ao ouvir o sinal de ocupado ou o sinal de chamada. Desligue. Quando o ramal ficar disponível, o seu telefone emitirá um alerta audível e visual para avisá-lo. (O retorno de chamada para esse número não é automática; você precisa efetuar a chamada.) O retorno de chamada é uma função específica configurável pelo administrador do sistema. Note que o retorno de chamada não funcionará se o outro interlocutor estiver com o desvio de chamadas ativado.</p>
Discar em uma linha secundária	<p>Pressione  da linha desejada.</p>
Efetuar uma chamada com prioridade (precedência)	<p>Digite o número de acesso MLPP (fornecido pelo administrador do sistema) seguido pelo número de telefone. Para obter mais detalhes, consulte "Priorizar chamadas importantes" na página 38.</p>

Para...	Faça o seguinte...
Discar a partir de um registro da lista de endereços pessoal (PAB — Personal Address Book) ou através de um código de discagem rápida	Selecione  > serviço PAB ou serviço Discagem rápida (os nomes exatos podem variar). Para discar a partir de uma lista, selecione-a ou localize-a e obtenha sinal de discagem. Para obter ajuda com a inscrição no serviço PAB ou Discagem rápida, consulte "Acessar as páginas Web Opções do usuário" na página 48.
Efetuar uma chamada utilizando um código de cobrança ou de rastreio	Disque um número e insira um código de assunto de cliente (CMC — client matter code) ou um código de autorização forçada (FAC — forced authorization code) quando for solicitado através de um toque distintivo. O administrador do sistema indicará se é necessário introduzir um código CMC ou FAC e fornecerá instruções mais detalhadas.
Efetuar uma chamada utilizando o perfil de Mobilidade de Ramal da Cisco	Certifique-se de estar com a sessão iniciada na Mobilidade de Ramal (EM). Escolha  > Serviço EM (o nome exato poderá variar); em seguida, use o teclado para fornecer as informações de início de sessão. Se estiver utilizando um telefone compartilhado, talvez seja necessário iniciar a sessão no serviço EM antes de acessar algumas funções ou efetuar uma chamada. A EM é uma função específica, não predefinida, que deve ser atribuída pelo administrador do sistema aos telefones e respectivos usuários. Consulte a seção <i>Personalizar o telefone IP da Cisco</i> no guia da Web: http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
Efetuar uma chamada com vídeo	Verifique se a tela do telefone apresenta o seguinte ícone:  . Se o ícone estiver presente, o telefone está ativado para vídeo e suporta o Cisco VT Advantage. O Cisco VT Advantage permite efetuar chamadas com vídeo utilizando o telefone IP da Cisco, o seu computador e uma câmara de vídeo externa. Entre em contato com o administrador do sistema para obter ajuda e consulte o <i>Cisco VT Advantage Quick Start Guide</i> e o <i>Cisco VT Advantage User Guide</i> : http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm









Sugestão

- No caso de se enganar ao digitar um número de telefone, pressione << para apagar um ou mais dígitos. Pressione **Cancelar** para anular a discagem.
- Se você não conseguir ouvir um sinal de discagem ou efetuar uma chamada telefônica, um ou mais dos fatores a seguir poderá se aplicar. Se necessário, entre em contato com o administrador do sistema para obter mais informações.
 - É necessário iniciar a sessão no serviço Mobilidade de Ramal a partir da tecla  do seu telefone.
 - É necessário inserir um código de assunto de cliente ou um código de autorização forçada após discar o número.
 - O seu telefone possui restrições de horário que evitam o uso de algumas funções em determinadas horas do dia.



Atender uma chamada

Para atender uma chamada, pegue o monofone. Ou consulte a tabela a seguir para ver mais opções.

Para...	Faça o seguinte...
Atender com um fone de ouvido	Pressione  , se estiver apagada. Ou, se já  estiver acesa, pressione Atender ou  (tecla de linha piscando).
Atender com o alto-falante	Pressione  , Atender ou  .
Mudar de uma chamada conectada para atender uma chamada tocando	Pressione Atender ou, se a chamada estiver tocando em uma linha diferente, pressione  (a tecla de linha que está piscando). As duas ações atendem a nova chamada e colocam a primeira chamada automaticamente em espera. Consulte "Utilizar as funções 'Espera' e 'Contin.'" na página 24 para obter mais informações.
Atender uma chamada utilizando a chamada em espera	Peça ao administrador do sistema para configurar a função de chamada em espera no seu telefone. Quando essa função estiver ativada, você ouvirá um sinal de chamada em espera e verá informações sobre a ID do autor da chamada, se for recebida outra chamada. Para atender a chamada, pressione Atender . Para voltar à chamada original, é necessário colocar a chamada atual em espera. Consulte "Utilizar as funções 'Espera' e 'Contin.'" na página 24.
Atender automaticamente uma chamada depois de um ou dois toques	Consulte o seu administrador do sistema para configurar a função de Resposta automática. Para mais informações, consulte "Utilizar a função de Resposta automática com um fone de ouvido ou o alto-falante" na página 40.
Recuperar uma chamada em espera em outro telefone (como um telefone de uma sala de conferências)	Utilize o estacionamento de chamadas. Consulte "Armazenamento e recuperação de chamadas estacionadas" na página 32.
Utilizar o seu telefone para atender uma chamada que está tocando no telefone de um colega, redirecionando a chamada para o seu telefone	Utilize a Captura de chamadas. Consulte "Capturar chamadas redirecionadas no telefone" na página 33.
Atender uma chamada com prioridade	Desligue a chamada atual e pressione Atender . Consulte "Priorizar chamadas importantes" na página 38.
Enviar uma chamada recebida diretamente para o sistema de mensagem de voz	Pressione DesvIme . A chamada recebida é transferida automaticamente para a sua mensagem de voz de saudação.



Terminar uma chamada

Para terminar uma chamada, desligue. Consulte a tabela a seguir para obter mais detalhes.

Para...	Faça o seguinte...
Desligar utilizando o monofone	Coloque o monofone no gancho ou pressione TermCh .
Desligar utilizando o fone de ouvido	Pressione  . Para manter o modo de fone de ouvido ativado (manter a tecla acesa depois de desligar), pressione TermCh .
Desligar utilizando o alto-falante	Pressione  ou TermCh .
Desligar uma chamada mas manter outra chamada na mesma linha	Pressione TermCh . Se necessário, retire primeiro a chamada da espera.

Utilizar as funções 'Espera' e 'Contin.'

Somente uma única chamada pode estar ativa em um determinado momento; todas as outras chamadas serão colocadas em espera.

Para...	Faça o seguinte...
Colocar uma chamada em espera	Certifique-se de que a chamada a ser colocada em espera esteja realçada e pressione Espera .
Retirar uma chamada do estado de espera na linha atual	Verifique se a chamada apropriada está realçada e pressione Contin .
Retirar uma chamada do estado de espera em uma linha diferente	Pressione  (uma tecla de linha piscando). Se houver apenas uma chamada em espera na linha, a chamada será automaticamente retomada. Se houver várias chamadas em espera, verifique se a chamada apropriada está realçada e pressione Contin . Observe que uma chamada em espera é indicada pelo ícone de chamada em espera:  .





Sugestão

Ativar a função de espera normalmente faz tocar música ou um sinal de aviso. Por essa razão, evite colocar em espera uma chamada de conferência.

Utilizar a função 'Silenciar'

A função Silenciar desativa a entrada de áudio do telefone. Com a função Silenciar ativada, você consegue ouvir os outros participantes, mas eles não podem ouvi-lo.

Para...	Faça o seguinte...
Ativar a função Silenciar	Pressione  .
Desativar a função Silenciar	Pressione  .

Transferir uma chamada conectada

A transferência redireciona uma chamada conectada. O *destino* é o número para o qual você pretende transferir a chamada.

Para...	Faça o seguinte...
Transferir uma chamada sem falar com o destinatário da transferência	Pressione Transf. e digite o número de destino. Quando ouvir a chamada tocando, desligue. Se o administrador do sistema não tiver ativado a transferência no gancho, você precisará pressionar Transf. novamente para completar a transferência. Para cancelar a transferência, pressione TermCh.
Falar com o destinatário da transferência antes de transferir a chamada (transferência de consulta)	Pressione Transf. e digite o número de destino. Aguarde até que o destinatário da transferência atenda. Se o destinatário aceitar a chamada transferida, desligue. Se o administrador do sistema não tiver ativado a transferência no gancho, você precisará pressionar Transf. novamente para completar a transferência. Se o destinatário recusar a chamada, pressione Contin. para voltar à chamada original. Para cancelar a transferência, pressione TermCh.

Para...	Faça o seguinte...
Conectar duas chamadas uma à outra (transferência direta)	Localize e realce uma chamada na linha e pressione Selec. Repita esse processo para a segunda chamada. Com uma das chamadas selecionadas realçada, pressione TrfrDir. Talvez seja necessário pressionar mais para ver TrfrDir. As duas chamadas conectam-se uma à outra e a pessoa que fez a ligação é desligada da chamada. Para permanecer conectado com os chamadores, utilize Unir para criar uma conferência. Para obter detalhes, consulte "Efetuar chamadas de conferência" na página 28.
Enviar uma chamada para o seu sistema de mensagens de voz	Pressione DesvIme. A chamada é transferida automaticamente para a sua mensagem de saudação. Você pode utilizar a função Desvlme com uma chamada que está ativa, tocando ou em espera.



- Sugestão**
- Quando a transferência no gancho está ativada, você pode desligar ou pressionar **Transf. e**, em seguida, desligar.
 - Se a transferência no gancho não estiver ativada no seu telefone, desligar em vez de pressionar **Transf.** cancelará a transferência e colocará o interlocutor em espera.
 - Não é possível utilizar **Transf.** para redirecionar uma chamada em espera. Pressione **Contin.** para retirar a chamada do estado de espera antes de transferi-la.


Desviar as chamadas para outro número

Você pode utilizar a função 'Desviar todas as chamadas' para redirecionar as chamadas recebidas em seu telefone IP da Cisco para outro número.



Nota

Digite o número de destino exatamente como o discaria no seu telefone. Por exemplo, digite um código de acesso ou o código de área, se necessário.

Para...	Faça o seguinte...
Configurar o desvio de chamadas em sua linha principal	Pressione DsvTdCh e digite um número de telefone de destino.
Cancelar o desvio de chamadas em sua linha principal	Pressione DsvTdCh .
Verificar se o desvio de chamadas está ativo na linha principal	Procure este ícone acima da linha telefônica principal:  . Verifique também se o texto de estado próximo à parte inferior da tela apresenta o número de destino da chamada desviada.
Configurar ou cancelar o desvio de chamadas para qualquer linha	<p>Inicie uma sessão nas suas páginas Web de opções do usuário e selecione Desviar todas as chamadas... no menu principal. Você pode configurar ou cancelar o desvio de chamadas para qualquer linha do seu telefone. Consulte "Iniciar sessão nas páginas Web de opções do usuário" na página 48 para obter instruções sobre como iniciar a sessão.</p> <p>Quando o desvio de chamadas está ativo para qualquer linha diferente da linha principal, o seu telefone não fornece nenhuma confirmação de desvio das chamadas. Em vez disso, você deve confirmar suas definições nas páginas Opções do usuário.</p>



Sugestão

- Você pode direcionar suas chamadas para um telefone analógico tradicional ou para outro telefone IP, embora o administrador do sistema possa restringir o desvio de chamadas a números dentro da sua empresa.
- Essa função deve ser configurada em cada linha; se uma chamada for recebida em uma linha cuja função não esteja ativada, a chamada tocará normalmente.

Efetuar chamadas de conferência

O telefone IP da Cisco permite unir três ou mais interlocutores em uma única chamada telefônica, criando uma chamada de conferência.

Tipos de chamadas de conferência suportados

Existem dois tipos de chamadas de conferência: Padrão e Meet-Me.

Chamadas de conferência padrão

Nas chamadas de conferência padrão (ou "ad hoc"), o organizador da conferência precisa ligar para os participantes a fim de adicioná-los à conferência. Com o telefone IP da Cisco, é possível criar chamadas de conferência padrão de várias maneiras, dependendo das suas necessidades e da configuração do seu telefone:

- **Confrn:** utilize essa tecla de função para estabelecer uma conferência padrão, ligando para cada participante. A chamada de conferência padrão é uma função predefinida disponível na maioria dos telefones.
- **Unir:** utilize essa tecla de função para estabelecer uma conferência padrão entre várias chamadas já conectadas em uma linha.
- **IntercC:** utilize essa tecla de função para participar de uma chamada existente em uma linha compartilhada e transformar a chamada em uma conferência padrão. Essa função é opcional e só está disponível para linhas compartilhadas, devendo ser configurada pelo administrador do sistema. Consulte "Utilizar uma linha compartilhada" na página 34 para obter mais detalhes.

Consulte "Iniciar e participar de uma conferência padrão" na página 29 para obter instruções adicionais.

Chamadas de conferência Meet-Me

As conferências Meet-Me permitem a participação em uma conferência ligando-se diretamente para o número de conferência em vez de aguardar o iniciador chamar os participantes.

Para iniciar uma conferência Meet-Me, pressione a tecla de função Meet-Me em seu telefone e, em seguida, disque o número de telefone Meet-Me fornecido pelo administrador do sistema. Para participar de uma conferência Meet-Me, disque o número de telefone Meet-Me na hora especificada. Os participantes da conferência ouvirão um sinal de ocupado se entrarem na conferência antes de o iniciador da conferência discar. Concluída a discagem pelo iniciador, a conferência Meet-Me será estabelecida e poderá prosseguir, mesmo que o iniciador se desconecte. Observe que a conferência Meet-Me é uma função específica que deverá ser configurada pelo administrador do sistema. Consulte "Iniciar ou participar de uma chamada de conferência Meet-Me" na página 31 para obter instruções adicionais.

Iniciar e participar de uma conferência padrão

Uma conferência padrão permite a participação de, no mínimo, três pessoas em uma única chamada. Consulte a tabela a seguir para obter mais detalhes.

Para...	Faça o seguinte...
Começar uma chamada de conferência padrão, ligando para os participantes	Durante uma chamada, pressione Confrn para adicionar outro interlocutor à chamada. Pode ser necessário pressionar a tecla de função mais para visualizar a opção Confrn . Digite o número do telefone do participante da conferência. Depois de estabelecida a ligação e de falar com o participante, pressione Confrn novamente para adicionar este participante à sua chamada. Repita o procedimento para adicionar outros participantes.
Convidar os interlocutores atuais para participar de uma conferência padrão	Com duas ou mais chamadas na mesma linha, localize e realce uma chamada na linha e pressione Selec . Repita esse processo para cada chamada que quiser adicionar à conferência. Em uma das chamadas selecionadas, pressione Unir . Pode ser necessário pressionar a tecla de função mais para visualizar a opção Unir . Observe que a chamada ativa é selecionada e adicionada à conferência automaticamente.
Participar de uma conferência padrão	Atenda o telefone quando tocar. Não é preciso fazer nada de especial para participar de uma chamada de conferência padrão.
Intercalar (participar de) uma chamada em uma linha compartilhada e transformar a chamada em uma conferência padrão	Realce uma chamada em utilização remota em uma linha compartilhada e pressione IntercC . Pode ser necessário pressionar a tecla de função mais para visualizar IntercC . Os outros interlocutores ouvirão um sinal de intercalação. Consulte "Utilizar uma linha compartilhada" na página 34 para obter mais detalhes.
Visualizar uma lista de participantes de uma conferência	Realce uma conferência ativa e pressione LstConf . Os participantes são listados pela ordem em que foram adicionados à conferência, com os mais recentes no topo.
Obter uma lista atualizada de participantes de uma conferência	Durante a visualização da lista da conferência, pressione Atual .
Ver quem iniciou a conferência	Durante a visualização da lista da conferência, localize a pessoa que surge no fim da lista com um asterisco (*) ao lado do nome.

Para...	Faça o seguinte...
Desligar o último participante adicionado à conferência	Realce o nome do participante no topo da lista de conferência e pressione Remove . O último participante surge sempre no topo da lista. Como alternativa, se não estiver visualizando a lista da conferência, pressione DesÚltC . Você só poderá remover participantes se tiver iniciado a chamada de conferência.
Remover um participante da conferência	Realce o nome do participante e pressione Remove . Você só poderá remover participantes se tiver iniciado a chamada de conferência.
Sair de uma conferência padrão	Desligue ou pressione TermCh . Se não tiver sido você a iniciar a chamada de conferência, quando você desligar o telefone, os outros interlocutores continuarão conectados. Se você tiver iniciado a chamada de conferência, quando você desligar o telefone, poderá encerrar a conferência (dependendo do modo como o administrador do sistema tiver configurado o telefone). Para evitar isso, você pode transferir a conferência para outro interlocutor antes de desligar, designando-o como "controlador virtual" da conferência. Um controlador virtual não pode adicionar ou retirar interlocutores; a conferência continua com os participantes estabelecidos.



- Sugestão**
- As chamadas devem estar todas na mesma linha para que seja possível adicioná-las a uma chamada de conferência padrão. Se as chamadas estiverem em linhas diferentes, transfira-as para uma única linha antes de utilizar **Confrn** ou **Unir**.
 - Se o erro "Sem info. sobre participantes" ocorrer quando você tentar utilizar **Unir**, certifique-se de ter selecionado pelo menos uma chamada além da chamada atual, que é selecionada automaticamente.
 - Dependendo da configuração do seu telefone, ao sair de uma conferência que tiver criado, você poderá encerrar a conferência. Consulte a última linha da tabela acima para obter mais informações.

Iniciar ou participar de uma chamada de conferência Meet-Me

As conferências Meet-Me permitem participar de uma conferência ligando-se diretamente para o número da conferência, em vez de aguardar o iniciador chamar os participantes. Consulte a tabela a seguir para obter mais detalhes.

Para...	Faça o seguinte...
Estabelecer uma conferência Meet-Me	<p>Pressione NovaCh. ou levante o receptor para obter sinal de discagem. Em, seguida, pressione MeetMe e disque o número de conferência Meet-Me. Consulte o administrador para obter uma lista de números válidos.</p> <p>Lembre-se de informar os participantes sobre o número de conferência, para que eles possam discá-lo. Além disso, lembre-se de que eles ouvirão um sinal de ocupado se chamarem o número de conferência antes de você discá-lo.</p>
Participar de uma conferência Meet-Me	Disque o número de conferência Meet-Me (fornecido pelo iniciador da conferência). Você será conectado à conferência somente depois que o iniciador da conferência discar.
Terminar uma conferência Meet-Me	Desligue ou pressione TermCh.

Processamento avançado de chamadas

As tarefas de processamento avançado de chamadas envolvem funções específicas (não padronizadas) que podem ser configuradas no seu telefone pelo administrador do sistema, dependendo das suas necessidades de processamento de chamadas e do ambiente de trabalho. Você só terá acesso a essas funções se o administrador do sistema ativá-las.

Armazenamento e recuperação de chamadas estacionadas

Você pode "estacionar" uma chamada para armazená-la de forma que seja recuperada por você ou por outra pessoa a partir de outro telefone no sistema Cisco CallManager (por exemplo, no telefone da mesa de um colega de trabalho ou de uma sala de conferências). A função 'Estacionamento de chamada' deve ser ativada pelo administrador do sistema.

Para...	Faça o seguinte...
Armazenar uma chamada ativa utilizando o Estacionamento de chamada	Durante uma chamada, pressione Estacionar . Pode ser necessário pressionar a tecla de função mais para visualizar a opção Estacionar . Esse comando faz com que o telefone armazene a chamada. Anote o número da chamada estacionada visualizado na tela do telefone e desligue.
Recuperar uma chamada estacionada	Para conectar uma chamada estacionada, digite o número da chamada em qualquer telefone Cisco IP da rede. Você possui um tempo limitado para recuperar a chamada estacionada antes que esta volte a tocar no seu destino original. Consulte o administrador do sistema para obter informações sobre esse limite de tempo.


Capturar chamadas redirecionadas no telefone

O administrador do sistema poderá ativar a Captura de chamadas no telefone se você partilhar as responsabilidades de processamento de chamadas com seus colegas de trabalho. A Captura de chamadas permite redirecionar para o seu telefone uma chamada tocando no telefone de um colega, para que você a atenda. Você pode utilizar as funcionalidades Captura de chamadas para processar chamadas para os colegas de trabalho que estejam no seu grupo de captura de chamadas (**Captura**), para os que estejam em outro grupo de captura de chamadas (**GrpCapt**) ou os que estejam em um grupo associado ao seu grupo (**OutrCap**).

Para...	Faça o seguinte...
Atender uma chamada tocando em outro ramal do seu grupo de captura de chamadas	<p>Pressione Captura para conectar a ligação. Talvez seja necessário tirar o fone do gancho para pressionar Captura.</p> <p>Se o administrador do sistema não tiver ativado a captura automática, a chamada tocará no telefone quando você pressionar Captura. Nesse caso, pressione Atender para conectar a ligação.</p>
Atender uma chamada tocando em outro ramal fora do seu grupo	<p>Pressione GrpCapt. Talvez seja necessário tirar o fone do gancho para pressionar GrpCapt. Para conectar a ligação, digite o código de captura de grupo fornecido pelo administrador do sistema.</p> <p>Se o administrador do sistema não tiver ativado a captura automática, a chamada tocará no telefone quando você pressionar GrpCapt e introduzir o código de captura de grupo. Nesse caso, pressione Atender para conectar a ligação.</p>
Atender uma chamada tocando em outro ramal do seu grupo ou de um grupo associado	<p>Pressione OutrCap para estabelecer a ligação. Talvez seja necessário tirar o fone do gancho para pressionar OutrCap.</p> <p>Se o administrador do sistema não tiver ativado a captura automática, a chamada tocará no telefone quando você pressionar OutrCap. Nesse caso, pressione Atender para conectar a ligação.</p>



Sugestão

- Quando você pressionar **Captura** e **GrpCapt**, conectará a chamada que estiver tocando por mais tempo.
- Com **OutrCap**, o administrador do sistema poderá associar vários grupos de captura de chamadas ao seu grupo e atribuir uma prioridade a eles. Quando você pressionar **OutrCap**, conectará a chamada que estiver tocando no grupo de captura de maior prioridade.
- Caso deseje capturar a chamada em um ramal diferente do ramal de sua linha principal, pressione primeiro  (um botão de linha disponível) e, em seguida, pressione a tecla de função **Captura** de chamadas.


Utilizar uma linha compartilhada

O administrador do sistema pode atribuir-lhe uma linha "compartilhada". Uma linha compartilhada tem geralmente duas funções principais:

- Quando uma pessoa utiliza vários telefones — Por exemplo, linha compartilhada atribuída ao telefone da mesa e ao telefone do laboratório. As chamadas recebidas em uma linha compartilhada tocam nos dois telefones, permitindo-lhe atendê-las em qualquer um dos telefones.
- Quando várias pessoas compartilham uma linha — Por exemplo, se você é uma das várias pessoas que pode processar as chamadas recebidas em uma linha compartilhada ou é um gerente que compartilha um número de ramal com o seu assistente.

Linhas compartilhadas

Em utilização remota

Se você tiver uma linha compartilhada, o ícone em utilização remota será apresentado na tela do telefone: . Este ícone indica que a linha compartilhada está sendo utilizada por um colega. Você pode efetuar e receber chamadas normalmente em uma linha compartilhada, mesmo quando é apresentado o ícone em utilização remota.

Compartilhar informações da chamada e intercalar

Você pode visualizar na tela do telefone informações relativas a chamadas efetuadas e recebidas pelos seus colegas na linha compartilhada, a não ser que a função 'Privacidade' esteja ativada. As informações podem incluir a identificação do chamador e a duração da chamada. Da mesma forma, quando você utiliza uma linha compartilhada, as informações sobre a sua chamada são apresentadas na tela do telefone do seu colega.

Se a informação da chamada estiver visível deste modo, será possível participar de chamadas na linha compartilhada utilizando a função Intercalação ou IntercC. A participação na chamada de uma linha compartilhada é denominada *intercalação*. Para obter mais informações sobre intercalação, consulte "Participar de uma chamada em uma linha compartilhada" na página 35.

Privacidade




Para que os colegas que compartilham a sua linha não visualizem informações sobre as suas chamadas, ative a função 'Privacidade'. Isso evitará também que os seus colegas intercalem as suas chamadas. Consulte "Evitar que outras pessoas visualizem ou entrem em uma chamada em uma linha compartilhada" na página 36.

Número máximo de chamadas suportadas em uma linha compartilhada

O número máximo de chamadas suportadas em uma linha compartilhada pode variar de telefone para telefone. Assim, é possível que você não consiga efetuar uma nova chamada na linha compartilhada, mesmo que um de seus colegas consiga. Por exemplo, o seu telefone pode suportar um máximo de quatro chamadas em uma linha compartilhada e o telefone do seu colega pode suportar cinco chamadas nessa mesma linha. Se existirem quatro chamadas na linha, a tecla de função NovaCh. estará indisponível no primeiro caso e disponível no segundo.

Participar de uma chamada em uma linha compartilhada

Dependendo de como o seu telefone estiver configurado, você poderá entrar em uma chamada em andamento em uma linha compartilhada utilizando a função "Interc" ou IntercC". Geralmente, apenas *uma* dessas funções estará disponível.

Para...	Faça o seguinte...
Verificar se um colega possui uma chamada ativa na linha compartilhada	<p>Veja o número da linha compartilhada. Quando uma linha estiver sendo utilizada em outro telefone, a tecla de linha ficará vermelha  e o ícone em utilização remota aparecerá: .</p> <p>Se o seu colega estiver com a Privacidade ativada, as teclas de funções Interc e IntercC não estarão disponíveis e não será possível utilizar a intercalação. Nesse caso, não será possível visualizar informações sobre a chamada privada na tela do telefone; no entanto, será possível utilizar a linha compartilhada para efetuar e receber novas chamadas.</p>
Visualizar chamadas em andamento na linha compartilhada	<p>Pressione a tecla de linha vermelha  da linha de utilização remota. Todas as chamadas não privadas surgem na área de atividade de chamadas da tela do telefone.</p>
Participar de uma chamada em uma linha compartilhada utilizando a tecla de função Interc	<p>Realce uma chamada em utilização remota na tela do telefone e pressione Interc. Pode ser necessário pressionar a tecla de função mais para visualizar Interc. Os outros interlocutores ouvem um sinal sonoro anunciando a sua presença.</p> <p>Quando você desliga, os outros interlocutores ouvem um sinal de desligar e a chamada original continua.</p>
Participar de uma chamada em uma linha compartilhada utilizando a tecla de função IntercC	<p>Realce uma chamada em utilização remota na tela do telefone e pressione IntercC. Pode ser necessário pressionar a tecla de função mais para visualizar IntercC. Os outros interlocutores ouvem um sinal sonoro e sentem uma breve interrupção na chamada; a informação da chamada altera-se na tela do telefone.</p> <p>Note que, ao contrário da função Intercalção, a IntercC converte a chamada em uma chamada de conferência padrão, permitindo-lhe adicionar novos participantes a uma chamada de conferência. Para saber mais sobre as funções de conferência que você pode utilizar com IntercC, consulte "Efetuar chamadas de conferência" na página 28.</p> <p>Quando você desliga, a chamada permanece em conferência (desde que permaneçam, no mínimo, três participantes na linha).</p>









Sugestão

- As teclas de função **Interc** e **IntercC** não estão disponíveis nas chamadas privadas.
- Não é possível utilizar a intercalação em uma chamada encriptada se o telefone não estiver configurado para a encriptação. Se a tentativa de intercalação falhar por essa razão, o telefone emitirá um sinal de ocupado rápido. Consulte "Efetuar e receber chamadas seguras" na página 37.
- Você será desligado de uma chamada da qual tenha participado utilizando **Interc** se a chamada for colocada em espera, transferida ou transformada em uma chamada de conferência.

Evitar que outras pessoas visualizem ou entrem em uma chamada em uma linha compartilhada

Se você compartilha uma linha telefônica, pode utilizar a função 'Privacidade' para evitar que outras pessoas compartilhando a linha visualizem ou intercalem as suas chamadas (participando das chamadas utilizando a função 'Interc' ou 'IntercC').

Para...	Faça o seguinte...
Evitar que outras pessoas visualizem ou intercalem qualquer chamada em uma linha compartilhada	Ative a função 'Privacidade' pressionando a tecla Privado  . Quando a função 'Privacidade' está ativada, aparece um ícone próximo à tecla Privado  e a tecla fica iluminada com uma cor amarela  .
Permitir que outras pessoas visualizem ou intercalem qualquer chamada em uma linha compartilhada	Desative a função 'Privacidade' pressionando a tecla Privado  . Quando a função 'Privacidade' está desativada, aparece um ícone próximo à tecla Privado  e a tecla fica apagada  .



Sugestão

- Se o telefone que compartilha a sua linha tiver a privacidade ativada, será possível efetuar e receber chamadas utilizando a linha compartilhada da forma habitual. No entanto, não será possível participar de chamadas na linha compartilhada e as teclas de função de intercalação não estarão disponíveis.
- A função 'Privacidade' se aplica a todas as linhas compartilhadas do telefone. Conseqüentemente, se houver várias linhas compartilhadas e a privacidade estiver ativada no seu telefone, os seus colegas não conseguirão visualizar ou intercalar chamadas em nenhuma das linhas compartilhadas.

Rastrear chamadas suspeitas

Se você receber chamadas suspeitas ou maliciosas, o administrador do sistema poderá adicionar a função IDCM (Identificação de chamadas maliciosas) ao seu telefone. Essa função permite identificar uma chamada ativa como suspeita, o que inicia uma série de rastreios automáticos e mensagens de notificação.



Para...	Faça o seguinte...
Avisar o administrador do sistema caso receba uma chamada suspeita ou vexatória	Pressione IDCM . Você ouvirá um tom especial e verá a seguinte mensagem no seu telefone: "IDCM com êxito" A chamada permanecerá ativa até que você a termine.

Efetuar e receber chamadas seguras

Dependendo do modo como o administrador do sistema configurou o sistema do seu telefone, este poderá efetuar e receber chamadas seguras.

O seu telefone suporta os seguintes tipos de chamadas:

- Chamada *autenticada*: as identidades de todos os telefones que participam da chamada foram verificadas.
- Chamada *encriptada*: o telefone recebe e transmite dados de áudio encriptados (a sua conversa) dentro da rede IP da Cisco. As chamadas encriptadas também são autenticadas.
- Chamada *não-segura*: pelo menos um dos telefones participantes ou a conexão não suporta essas funções de segurança ou os telefones não podem ser verificados.

Para...	Faça o seguinte...
Verificar o nível de segurança de uma chamada	<p>Observe se há um ícone de segurança no canto superior direito da área de atividade da chamada, próximo ao temporizador de duração da chamada:</p> <p> Chamada autenticada</p> <p> Chamada encriptada</p> <p>Se a chamada não for segura, os ícones de segurança não aparecem.</p>
Determinar se podem ser efetuadas chamadas seguras em sua empresa	Entre em contato com o administrador do sistema.



Nota

Existem interações, restrições e limitações que afetam o funcionamento das funções de segurança do telefone. Entre em contato com o administrador do sistema para obter mais informações.

Priorizar chamadas importantes

Em alguns ambientes especializados, como escritórios militares ou governamentais, pode ser necessário efetuar e receber chamadas urgentes ou importantes. Se você tiver necessidade desse processamento de chamadas especializado, o administrador do sistema pode adicionar a função MLPP (Multilevel Precedence and Preemption — Serviços de antecipação e precedência multinível) ao seu telefone.

Lembre-se dos seguintes termos:

- *Precedência* indica a prioridade associada a uma chamada.
- *Antecipação* é o processo de terminar uma chamada com baixo nível de prioridade e aceitar uma chamada de prioridade mais elevada enviada para o seu telefone.

Se...	Faça o seguinte...
Quiser selecionar um nível de prioridade (precedência) para uma chamada efetuada	Entre em contato com o administrador do sistema para obter uma lista de números de precedência correspondentes para as chamadas.
Quiser efetuar uma chamada com prioridade (precedência)	Digite o número de acesso MLPP (fornecido pelo administrador do sistema) seguido pelo número de telefone.
Ouvir um toque especial (mais rápido que o habitual) ou um sinal específico de chamada em espera	Você está recebendo uma chamada com prioridade (precedência). Um ícone MLPP na tela do telefone indica o nível de prioridade da chamada.
Quiser visualizar o nível de prioridade de uma chamada	Procure um ícone MLPP na tela do telefone: <ul style="list-style-type: none">■ Chamada com prioridade■ Chamada com prioridade média (imediate)■ Chamada com prioridade elevada (urgente)■ Chamada com prioridade máxima (muito urgente) ou prioridade de execução As chamadas com prioridade máxima são visualizadas no topo da lista de chamadas. Se não for apresentado qualquer ícone MLPP, isso significa que o nível de prioridade da chamada é normal (rotina).
Quiser aceitar uma chamada de prioridade máxima	Atenda a chamada normalmente. Se necessário, termine primeiro a chamada ativa.
Ouvir um sinal contínuo interrompendo a chamada	O usuário ou o outro interlocutor está recebendo uma chamada que possui precedência sobre a atual. Desligue imediatamente para receber a chamada de maior prioridade.










Sugestão

- Quando efetuar ou receber uma chamada com MLPP ativado, você escutará toques específicos de chamada e de chamada em espera diferentes dos toques padrão.
- Se você digitar um número de acesso MLPP inválido, uma mensagem verbal o alertará sobre o erro.

Utilizar o monofone, o fone de ouvido e o alto-falante

A tabela abaixo descreve a utilização desses dispositivos.

Para...	Faça o seguinte...
Utilizar o monofone	Pegue o monofone para obter sinal de discagem, coloque-o novamente no gancho para desligar.
Utilizar um fone de ouvido	<p>Pressione  para alternar entre os estados ligado e desligado do fone de ouvido. Os usuários da função Resposta automática devem verificar as exceções em "Utilizar a função de Resposta automática com um fone de ouvido ou o alto-falante" na página 40.</p> <p>Você pode utilizar o fone de ouvido em conjunto com todos os controles do telefone, incluindo  e .</p> <p>Consulte "Adquirir um fone de ouvido" na página 40 para obter informações sobre a aquisição de um fone de ouvido.</p>
Utilizar o alto-falante	<p>Pressione  para alternar entre os estados ligado e desligado do alto-falante.</p> <p>A maioria das opções para discar um número ou atender uma chamada ativam automaticamente o modo alto-falante, assumindo que o monofone esteja no gancho e que  não esteja acesa.</p>
Mudar (do monofone) para o fone de ouvido ou o alto-falante durante uma chamada	Pressione  ou  e desligue o monofone.
Mudar (do alto-falante ou do fone de ouvido) para o monofone durante uma chamada	Levante o monofone (sem apertar nenhum botão).



Sugestão





- Consulte "Conectar o telefone" na página 5 para localizar a porta do fone de ouvido.
- Consulte "Processamento básico de chamadas" na página 19 para obter instruções detalhadas sobre a utilização do monofone, fone de ouvido e alto-falante para efetuar, atender, terminar as chamadas, bem como manipulá-las de outras formas.

Adquirir um fone de ouvido

O telefone suporta tomadas de fone de ouvido de quatro ou seis fios. Para obter mais informações sobre a aquisição de fones de ouvido, consulte a seção "Informações sobre os fones de ouvido" na página 7 e o seguinte URL: <http://vxicorp.com/cisco>.


Utilizar a função de Resposta automática com um fone de ouvido ou o alto-falante

Você pode utilizar a função Resposta automática se receber um volume elevado de chamadas ou atender chamadas para outras pessoas. A função Resposta automática é configurada pelo administrador do sistema para funcionamento com o alto-falante ou com o fone de ouvido. Consulte a tabela abaixo para obter detalhes.

Se...	Faça o seguinte...
Utilizar a função Resposta automática com um fone de ouvido	<p>Mantenha o fone de ouvido no modo ativo (ou seja, a tecla  deve estar acesa) mesmo quando não estiver em uma chamada. Para manter o fone de ouvido no modo ativo, pressione TermCh. para desligar (em vez de pressionar  para terminar a chamada) e, em seguida, pressione NovaCh. ou Discar para efetuar novas chamadas.</p> <p>Se o seu telefone estiver configurado para utilizar a função Resposta automática no modo de fone de ouvido, as chamadas só serão atendidas automaticamente se  estiver acesa. Caso contrário, as chamadas tocarão normalmente e será necessário atendê-las manualmente.</p>
Utilizar a função Resposta automática com o alto-falante	<p>Mantenha o monofone no gancho e o fone de ouvido no modo inativo (ou seja, a tecla  deve estar apagada).</p> <p>Se o seu telefone estiver configurado para utilizar a função Resposta automática no modo de alto-falante, as chamadas só serão atendidas automaticamente através do alto-falante se os critérios anteriores forem seguidos. Caso contrário, as chamadas tocarão normalmente e será necessário atendê-las manualmente.</p>



Personalizar as definições do telefone

Você pode personalizar o telefone IP da Cisco ajustando as definições, conforme descrito nas tabelas abaixo. Tenha em mente algumas dicas ao revisar essas informações:

- Muitas definições estão acessíveis no seu telefone, mas algumas são acessadas através das suas páginas Web Opções do usuário. Consulte "Iniciar sessão nas páginas Web de opções do usuário" na página 48 para obter mais informações.
- Se  não responder, o administrador do sistema poderá ter desativado essa tecla no seu telefone. Entre em contato com o administrador do sistema para obter mais informações.


Regular o volume

A tabela abaixo descreve como regular e gravar os níveis de volume do seu telefone.

Para...	Faça o seguinte...
Regular o nível do volume de uma chamada	<p>Pressione  durante uma chamada ou depois de pedir sinal de discagem.</p> <p>Você pode pressionar Salvar para gravar essas definições de volume para chamadas futuras.</p> <p>Note que as definições de volume para o monofone, o alto-falante e o fone de ouvido devem ser reguladas separadamente.</p>
Regular o nível do volume da campainha	<p>Pressione  com o monofone no gancho e com as teclas fone de ouvido e alto-falante desligadas. O novo volume da campainha é gravado automaticamente.</p>






Personalizar toques e indicadores de mensagem

Você pode personalizar a forma como o telefone indica uma chamada recebida ou uma nova mensagem de voz para cada uma das suas linhas. Os toques de campainha personalizados e outros indicadores podem ajudar a identificar rapidamente as diferentes linhas. Você pode, por exemplo, escolher um trinado para uma chamada recebida na linha 1 e um rufar de tambor para uma chamada recebida na linha 2.

Para...	Faça o seguinte...
Alterar o som do toque	Selecione  > Preferências do usuário > Toques . Selecione uma linha de telefone ou o toque predefinido. Em seguida, escolha um tipo de toque para a reprodução de uma pequena amostra. Quando encontrar o toque desejado, pressione Selec. e Salvar . Pressione Cancelar para voltar às definições previamente salvas. Pressione Predef. para aplicar a definição de toque predefinido a uma linha telefônica selecionada.
Alterar o padrão do toque (só piscar, tocar uma vez, só bipe, etc.)	Inicie uma sessão nas suas páginas Web Opções do usuário e selecione Alterar as definições de toque do telefone no menu principal. Nota Se você não puder ver essa opção, é porque ela não foi ativada no sistema.
Alterar o modo de funcionamento da luz de mensagem de voz no monofone	Inicie uma sessão nas suas páginas Web Opções do usuário, selecione o dispositivo e depois Alterar opções de luz de mensagem em espera... no menu principal. Normalmente, na opção predefinida, o telefone "sempre acende" quando uma nova mensagem de voz é recebida.

Personalizar a tela do telefone

Você pode ajustar algumas configurações na tela do telefone para se adequarem às suas necessidades.

Para...	Faça o seguinte...
Alterar o contraste da tela do telefone	<p>Selecione  > Preferências do usuário > Contraste.</p> <p>Pressione +, — ou  e, em seguida, pressione Salvar. Ou pressione Cancelar para voltar às definições previamente gravadas.</p> <p>Nota Se você acidentalmente salvar um contraste muito claro ou muito escuro e não puder ver a tela do telefone:</p> <p>Pressione  e, em seguida, pressione 1, 3 no teclado.</p> <p>Em seguida, pressione  para alterar o contraste até poder ver a tela do telefone e pressione Salvar.</p>
Alterar a imagem de fundo	<p>Selecione  > Preferências do usuário > Imagens de fundo. Utilize a tecla Navegação para visualizar as imagens disponíveis. Pressione Selec. para escolher uma imagem. Pressione Pré-visualização se desejar ver como o fundo ficará e pressione Sair para voltar ao menu de seleção. Pressione Salvar para aceitar a imagem ou Cancelar para voltar à definição anteriormente salva.</p> <p>Nota Se você não puder ver uma seleção de imagens, é porque essa opção não foi ativada em seu sistema.</p>
Alterar o idioma	<p>Inicie uma sessão nas suas páginas web Opções do usuário e selecione Alterar a localização... no menu principal. Consulte "Iniciar sessão nas páginas Web de opções do usuário" na página 48 para obter mais informações.</p>

Configurar as funções de discagem rápida

As funções de discagem rápida permitem pressionar uma tecla ou digitar um código de índice para efetuar uma chamada.

É possível configurar a discagem rápida no telefone de duas formas:

- Discagem rápida através de uma tecla: é possível atribuir um número de discagem rápida a qualquer tecla programável disponível no telefone, desde que esta não tenha ainda sido configurada como tecla de linha, de função ou de serviço.
- Discagem rápida através de um código de índice: utilizando a função de discagem abreviada, é possível inserir um número de índice atribuído (1 a 99) sem a necessidade de discar o número de telefone completo.

Configure os dois tipos de função de discagem rápida nas páginas Web Opções do usuário do modo descrito na tabela abaixo. Consulte "Iniciar sessão nas páginas Web de opções do usuário" na página 48 para obter mais informações sobre suas páginas de opções do usuário.

Para...	Faça o seguinte...
Adicionar números de discagem rápida a teclas do telefone	<p>Inicie uma sessão nas suas páginas Web Opções do usuário, selecione o seu dispositivo e, em seguida selecione Adicionar/Atualizar discagens rápidas no menu principal.</p> <p>Na seção Definições de discagem rápida no telefone, digite um número de telefone e uma etiqueta para cada tecla de discagem rápida disponível. Digite o número exatamente como o discaria a partir do seu telefone. Por exemplo, digite um código de acesso, como o 9, ou o código de área, se necessário.</p> <p>A etiqueta digitada aparece ao lado da tecla de discagem rápida na tela.</p>
Adicionar números de discagem rápida para utilização com a Discagem abreviada	<p>Inicie uma sessão nas suas páginas Web Opções do usuário, selecione o seu dispositivo e, em seguida selecione Adicionar/Atualizar discagens rápidas no menu principal.</p> <p>Na seção Definições de discagem rápida não associadas a uma tecla do telefone, digite um número de telefone e uma etiqueta para cada tecla de discagem rápida disponível. Digite o número exatamente como o discaria a partir do seu telefone. Por exemplo, digite um código de acesso, como o 9, ou o código de área, se necessário.</p>
Remover um número de discagem rápida	<p>Elimine o número de telefone e a etiqueta das páginas Web de discagem rápida.</p>



Sugestão




- Para obter detalhes sobre como efetuar chamadas utilizando as funções de discagem rápida, consulte "Efetuar uma chamada" na página 19.
- O administrador do sistema pode atribuir teclas de discagem rápida ao seu telefone, bem como restringir o número de teclas de discagem rápida que você pode configurar.

Utilizar mensagens de voz, registros de chamadas e diretórios

Esta seção descreve como utilizar as teclas de função para acessar mensagens de voz, registros de chamadas e diretórios.


Acessar mensagens de voz



O serviço de mensagens de voz utilizado pelo sistema telefônico é determinado pela sua empresa. Para obter informações mais precisas e detalhadas sobre esse serviço, consulte a documentação que acompanha o equipamento. Para obter uma visão geral das funções do serviço de mensagens de voz, consulte a tabela a seguir.

Para...	Faça o seguinte...
Configurar e personalizar o serviço de mensagens de voz	Pressione  e siga as instruções de voz. Se aparecer um menu na tela, escolha um item apropriado.
Verificar se existem novas mensagens de voz	Procure os seguintes indicadores no seu telefone: <ul style="list-style-type: none"> • Uma luz vermelha fixa no monofone. Esse indicador pode variar. Consulte "Personalizar toques e indicadores de mensagem" na página 42. • Um ícone de um envelope piscando  e uma mensagem de texto na tela.
Ouvir as mensagens de voz ou acessar o respectivo menu	Pressione  . Dependendo de seu serviço de mensagens de voz, essa ação disca automaticamente o serviço de mensagens ou fornece um menu na tela.
Enviar uma chamada para o seu sistema de mensagens de voz	Pressione DesvIme . A função 'DesvIme' transfere automaticamente uma chamada (incluindo uma chamada tocando ou em espera) para o seu sistema de mensagens de voz. Os chamadores ouvirão a sua mensagem de saudação e poderão deixar-lhe uma mensagem.

Utilizar os registros de chamadas e diretórios

O telefone mantém registros das chamadas não atendidas, efetuadas e recebidas. Você pode utilizar a tecla Diretórios para acessar esses registros e pode também acessar um diretório da empresa (se disponível).

Para...	Faça o seguinte...
Visualizar os registros de chamadas	Selecione  > Chamadas não atendidas, Chamadas efetuadas, ou Chamadas recebidas . Cada registro pode armazenar até 100 registros.
Discar a partir de um registro de chamadas	<p>Selecione uma lista e obtenha o sinal de discagem. Se for necessário editar o número apresentado no registro (para adicionar ou remover um prefixo, por exemplo), pressione EdtDisc seguido de << ou >> para apagar dígitos ou mover o cursor.</p> <p>Para efetuar a discagem a partir de um registro de chamadas durante uma chamada ativa, localize um registro de chamada e pressione Discar. Em seguida, selecione um item de menu para processar a chamada original:</p> <ul style="list-style-type: none">• Espera: coloca a primeira chamada em espera e disca a segunda.• Transf.: transfere o primeiro interlocutor para a segunda chamada e a pessoa que fez a ligação é desligada da chamada. Pressione Transf. novamente depois de discar para terminar.• Confrn: cria uma chamada de conferência com todos os interlocutores, inclusive a pessoa que fez a ligação. Pressione Confrn novamente depois de discar para terminar.• TermCh: desliga a primeira chamada e disca a segunda.

Para...	Faça o seguinte...
Apagar os registros de chamadas	Pressione  e, em seguida, Limpar . Esse procedimento apaga os registros das chamadas não atendidas, efetuadas e recebidas.
Discar a partir de um diretório da empresa	<p>Selecione  > Diretório corporativo (o nome exato pode variar). Procure uma lista, inserindo letras com o teclado. Você pode pesquisar utilizando parte de um nome. Para discar a partir de uma lista, selecione-a ou localize-a e obtenha sinal de discagem.</p> <p>Para efetuar a discagem a partir de um diretório durante uma chamada ativa, mova-se para a lista e pressione Discar. Em seguida, selecione um item de menu para processar a chamada original:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espera: coloca a primeira chamada em espera e disca a segunda. • Transf.: transfere o primeiro interlocutor para a segunda chamada e a pessoa que fez a ligação é desligada da chamada. Pressione Transf. novamente depois de discar para terminar. • Confrn: cria uma chamada de conferência com todos os interlocutores, inclusive a pessoa que fez a ligação. Pressione Confrn novamente depois de discar para terminar. • TermCh: desliga a primeira chamada e disca a segunda.

**Nota**

Se a rede for encerrada ou reiniciada, você poderá perder informações sobre os registros de chamadas.

Acessar as páginas Web Opções do usuário

Sendo o seu telefone IP da Cisco um dispositivo de rede, ele pode compartilhar informações com outros dispositivos da sua empresa, incluindo o seu computador e serviços baseados na Web acessíveis através de um navegador.

É possível estabelecer serviços telefônicos e controlar as definições e funções a partir do computador utilizando as páginas Web Opções do usuário do Cisco CallManager. Depois de ter configurado as funções e os serviços nas páginas Web, você pode acessá-los utilizando o seu telefone. Por exemplo, é possível configurar teclas de discagem rápida a partir das páginas Web e, em seguida, acessar essas teclas a partir do telefone.

Esta seção descreve como acessar as páginas Web de opções do usuário e como se inscrever em serviços do telefone. Para obter mais informações sobre as funções que você pode configurar e os serviços telefônicos em que pode se inscrever, consulte a seção *Personalizar o seu telefone IP da Cisco na Web* no seguinte URL: http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm

Iniciar sessão nas páginas Web de opções do usuário

Procedimento

- Passo 1** Solicite ao administrador do sistema um URL de opções do usuário, um ID de usuário e uma senha predefinida.
 - Passo 2** Abra um navegador da web em seu computador, digite o URL (fornecido pelo administrador do sistema) e inicie uma sessão.
 - Passo 3** No menu geral, selecione o tipo do seu dispositivo (modelo do telefone) na lista suspensa "Selecione um dispositivo".
Depois de você selecionar a opção, um menu sensível ao contexto aparece, mostrando opções correspondentes ao seu tipo de dispositivo.
 - Passo 4** Escolha uma opção de função para exibir a página de configuração e faça as seleções ou alterações apropriadas.
 - Passo 5** Clique em **Atual.** para aplicar e gravar as alterações.
 - Passo 6** Clique em **Retornar ao menu** para voltar ao menu sensível a contexto ou clique em **Encerrar sessão** para sair das páginas do usuário.
-




Inscriver-se em serviços telefônicos

Para ter acesso aos serviços telefônicos por inscrição, você precisa inscrever-se utilizando o computador para acessar as páginas Web Opções do usuário. Consulte "Iniciar sessão nas páginas Web de opções do usuário" na página 48 para obter ajuda ao iniciar a sessão.

Os serviços telefônicos podem incluir:

- Informações pela Web, como cotações da bolsa, listagens de filmes e boletins meteorológicos
- Dados de rede, como calendários da empresa e diretórios para pesquisa
- Funções do telefone, como Minhas discagens rápidas e um Livro de endereços pessoal

Consulte a tabela abaixo para obter mais informações.

Para...	Depois de iniciar sessão e selecionar o tipo de dispositivo, faça o seguinte:
Inscriver-se em um serviço	No menu principal, selecione Configurar os serviços de telefone IP da Cisco . Selecione um serviço da lista suspensa "Serviços disponíveis" e clique em Continuar . Digite as informações adicionais solicitadas (como CEP ou PIN) e clique em Inscriver .
Alterar ou anular inscrições	No menu principal, selecione Configurar os serviços de telefone IP da Cisco . Clique em um serviço do painel "Serviços inscritos". Clique em Atual , depois de efetuar alterações ou em Anular inscrição .
Adicionar um serviço a uma tecla programável 	Depois de inscrever-se em um serviço, selecione Adicionar/Atualizar teclas URL de serviços no menu principal. Para cada tecla disponível, selecione um serviço da lista suspensa e digite um texto descritivo. Clique em Atual , depois de efetuar as alterações. O administrador do sistema determina quantas teclas programáveis estão disponíveis para serviços, podendo atribuir teclas de serviços ao telefone.
Acessar um serviço no seu telefone	Pressione  no telefone. Ou, se tiver adicionado um serviço a uma tecla programável  , pressione a tecla.
Utilizar os serviços telefônicos	Consulte o documento <i>Personalizar o seu telefone IP da Cisco na Web</i> : http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm

Opções de configuração adicionais

O administrador do sistema pode configurar o seu telefone para utilizar botões e modelos de teclas de função específicos em conjunto com serviços e funções específicas, quando aplicável. A tabela abaixo fornece uma visão geral de algumas opções de configuração que você poderia discutir com o administrador do sistema, com base nas suas necessidades de chamadas ou no ambiente trabalho.






Nota É possível localizar os manuais do telefone e os outros documentos indicados nesta tabela no seguinte URL: http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm

Se...	Faça o seguinte...	Para obter mais informações...
Precisar processar mais chamadas em sua linha telefônica	Peça ao administrador do sistema para configurar sua linha para suportar mais chamadas.	Consulte o administrador do sistema ou ligue para a equipe de suporte por telefone.
Precisar de mais de uma linha telefônica	Peça ao administrador do sistema para configurar um ou mais números de diretório adicionais.	Consulte o administrador do sistema ou ligue para a equipe de suporte por telefone.
Precisar de mais teclas de discagem rápida	Em primeiro lugar, certifique-se de que está utilizando todas as teclas de discagem rápida disponíveis. Se precisar de mais teclas de discagem rápida, experimente utilizar a Discagem abreviada ou inscrever-se no serviço Discagem rápida. Uma outra opção é conectar o módulo de expansão 7914 IP da Cisco em seu telefone.	Consulte: <ul style="list-style-type: none">• "Configurar as funções de discagem rápida" na página 44• "Inscrever-se em serviços telefônicos" na página 49• <i>Cisco IP Phone 7914 Expansion Module Phone Guide</i>
Trabalhar com (ou como) um assistente administrativo	Experimente utilizar: <ul style="list-style-type: none">• O serviço Cisco IP Manager Assistant• uma linha compartilhada	Consulte: <ul style="list-style-type: none">• "Utilizar uma linha compartilhada" na página 34• <i>Manual do usuário do Cisco IP Manager Assistant</i>
Quiser utilizar um ramal para vários telefones	Solicite uma linha compartilhada. Isso permitirá, por exemplo, utilizar o mesmo ramal para o telefone de sua mesa e do laboratório.	Consulte "Utilizar uma linha compartilhada" na página 34.


Se...	Faça o seguinte...	Para obter mais informações...
Compartilhar telefones ou o escritório com colegas de trabalho	Experimente utilizar: <ul style="list-style-type: none"> • Estacionamento de chamadas para armazenar e obter chamadas sem utilizar a função de transferência • Captura de chamadas para atender chamadas que estão tocando em outro telefone • Uma linha compartilhada para visualizar ou unir-se a chamadas de colegas • Mobilidade de Ramal da Cisco para aplicar o seu número de telefone e perfil de usuário a um telefone compartilhado IP da Cisco 	Entre em contato com o administrador do sistema para saber mais sobre essas funções e consulte: <ul style="list-style-type: none"> • "Processamento avançado de chamadas" na página 32 • "Utilizar uma linha compartilhada" na página 34 • "Utilizar o serviço de Mobilidade de Ramal" no documento denominado <i>Personalizar o telefone IP da Cisco na Web</i>
Atender chamadas com frequência ou atender chamadas para outras pessoas	Consulte o administrador do sistema para configurar a função de Resposta automática no seu telefone.	Consulte "Utilizar a função de Resposta automática com um fone de ouvido ou o alto-falante" na página 40.
Precisar efetuar chamadas com vídeo	Experimente utilizar o Cisco VT Advantage, que permite efetuar chamadas com vídeo usando o telefone IP da Cisco, o seu computador e uma câmara de vídeo externa.	Entre em contato com o administrador do sistema para obter assistência e consulte o <i>Cisco VT Advantage Quick Start Guide</i> e o <i>User Guide</i> .
Quiser aplicar temporariamente o seu número de telefone e definições a um telefone IP da Cisco compartilhado	Entre em contato com o administrador do sistema para saber mais sobre o serviço de Mobilidade de Ramal da Cisco.	Consulte a seção "Utilizar o serviço de Mobilidade de Ramal" do documento <i>Personalizar o telefone IP da Cisco na Web</i> .

Resolução de problemas com o telefone

Esta seção descreve como acessar informações sobre o seu telefone IP da Cisco e respectivas chamadas telefônicas, para ajudar o administrador do sistema ou técnico responsável a diagnosticar os problemas do telefone.

Se for solicitado que você...	Faça o seguinte...
Acesse os dados de configuração da rede	Selecione  > Configuração da rede e selecione o item de configuração da rede que pretende visualizar.
Acesse os dados de estado	Selecione  > Estado e selecione o item de estado que pretende visualizar.
Acesse informações sobre o modelo do telefone	Selecione  > Informações do telefone .



Nota Se  não responder, o administrador do sistema poderá ter desativado essa tecla no seu telefone. Entre em contato com o administrador do sistema para obter mais informações.

Utilizar a ferramenta de relatórios de qualidade

O administrador pode configurar temporariamente o seu telefone IP da Cisco com a ferramenta de relatórios de qualidade (QRT) para resolver problemas de funcionamento. Se a QRT estiver ativada para o seu telefone, será possível utilizar a tecla de função **QRT** para enviar informações sobre chamadas telefônicas com problemas ao administrador (talvez você precise pressionar a tecla de função **mais** para exibir a tecla **QRT**).

Dependendo do modo como o administrador do sistema tiver configurado a ferramenta de relatórios de qualidade em seu telefone, você poderá utilizar a tecla de função **QRT** para:

- Relatar rapidamente um problema de áudio em uma chamada atual
- Selecionar um problema geral a partir de uma lista de categorias de problemas e códigos de motivo

Termos da garantia limitada de um ano para o hardware da Cisco

Existem termos especiais aplicáveis à garantia do hardware e aos vários serviços que você pode utilizar durante o período de garantia. O certificado de garantia formal, incluindo a garantia aplicável ao software Cisco, está incluído no CD de documentação da Cisco e em Cisco.com. Siga as instruções a seguir para acessar e efetuar o download do *Pacote de informações da Cisco*:

1. Inicie o navegador e visite o seguinte URL:
http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpk/cetrans.htm
A página 'Garantias e contratos de licença' aparece.
2. Para ler o *Pacote de informações da Cisco*, efetue as seguintes etapas:
 - a. Clique no campo **Information Packet Number** e certifique-se de que a referência 78-5235-02F0 esteja realçada.
 - b. Selecione o idioma no qual deseja ler o documento.
 - c. Clique em **Go**.
 - d. Aparece a página 'Garantia limitada e licença de software da Cisco' do pacote de informações.
 - e. Leia o documento online ou clique no ícone **PDF** para efetuar o download e imprimir o documento no formato PDF (Adobe Portable Document Format).

**Nota**

É necessário ter o Adobe Acrobat Reader instalado para ver e imprimir arquivos PDF. Você pode efetuar o download desse programa no site da Adobe:
<http://www.adobe.com>

3. Para ler as informações sobre garantia do produto, traduzidas e localizadas, efetue as seguintes etapas:
 - a. Digite a seguinte referência no campo 'Warranty Document Number':
78-10747-01C0
 - b. Selecione o idioma no qual deseja ver o documento.
 - c. Clique em **Go**.
A página de garantia da Cisco aparece.
 - d. Leia o documento online ou clique no ícone **PDF** para efetuar o download e imprimir o documento no formato PDF (Adobe Portable Document Format).

Você também pode entrar em contato com o site de suporte e assistência da Cisco:

http://www.cisco.com/public/Support_root.shtml.

Duração da garantia do hardware

Um (1) ano

Política de substituição, reparação ou reembolso do hardware

A Cisco ou o seu centro de assistência envidará todos os esforços possíveis para enviar uma peça de substituição no prazo de dez (10) dias úteis após a recepção do pedido de Autorização de Devolução de Material (ADM). Os prazos de entrega podem variar, dependendo da localização do cliente.

A Cisco reserva-se o direito de reembolsar o preço da compra como única resolução ao abrigo da garantia.

Para receber um número de Autorização de Devolução de Material (ADM)

Entre em contato com a empresa onde adquiriu o produto. Se tiver adquirido o produto diretamente da Cisco, entre em contato com o representante de vendas e assistência da Cisco.

Preencha as informações abaixo e guarde-as para consulta.

Empresa onde foi adquirido o produto	
Número de telefone da empresa	
Número de modelo do produto	
Número de série do produto	
Número do contrato de manutenção	



Índice remissivo

A

- ajuda, utilizar **18**
- alternar chamadas **15**
- alto-falante
 - atender chamadas com **23**
 - desligar com **24**
 - efetuar chamadas com **19**
 - modo **39**
 - tecla, identificação **10**
 - volume **41**
- área de atividade de chamadas, ver **11**
- atender chamadas, opções para **23**
- avisos, segurança **3**

B

- base
 - regular **6**
 - tecla, identificação **10**

C

- campanha
 - indicador de **11**
 - personalizar **42**
 - volume **41**

- captura de chamadas de grupo, utilizar **33**
- captura de chamadas, utilizar **33**
- chamada em espera **23**
- chamadas
 - armazenamento e recuperação **32**
 - atender **23**
 - colocar em espera e continuar **24**
 - comparadas com linhas **13**
 - comunicar problemas com **52**
 - desviar **27**
 - efetuar **19**
 - estacionar **32**
 - funções de conferência para **28**
 - ícones de **13**
 - número máximo por linha **13, 34**
 - priorizar **38**
 - processar várias **15**
 - redirecionar enquanto está tocando **23, 33**
 - seguras **37**
 - selecionar **15**
 - silenciar **25**
 - terminar **24**
 - transferir **25**
 - vários interlocutores **28**
 - ver **11, 15**
- chamadas autenticadas **37**

chamadas de conferência

Meet-Me **31**

padrão **28, 29**

chamadas efetuadas, registros de **46**

chamadas encriptadas **37**

chamadas não atendidas, registros de **46**

chamadas recebidas, registros de **46**

chamadas suspeitas, rastrear **37**

Conferências Meet-Me **31**

continuar, utilizar **24**

D

dados de configuração de rede, localização **52**

dados de estado, localização **52**

definições, personalizar **41**

desempenho dos fones de ouvido, informações gerais **7**

desligar, opções para **24**

desviar chamadas, opções para **27**

desvio de chamadas **27**

diretório

discar a partir da página Web com **21**

utilizar no telefone **21, 46**

Discagem automática **19**

discagem rápida

configuração **44**

etiquetas **11**

teclas, identificar **10**

utilizar **20**

discagem, opções de **19**

documentação, acesso **2**

E

efetuar chamadas, opções para **19**

espera

e alternar chamadas **15**

e transferir **25**

utilizar **24**

estacionamento de chamadas **32**

F

Ferramenta de suporte para telefones
registrados automaticamente **6**

fone de ouvido

atender chamadas com **23**

desligar com **24**

efetuar chamadas com **21**

modo **39**

tecla, identificação **11**

volume **41**

fora do gancho

descrição de **14**

discar **19**

funções, disponibilidade de **12, 50**

I

ícone em utilização remota para linhas
compartilhadas **34**

ícones

dos estados das chamadas **13**

nas teclas **18**

Identificação de chamada maliciosa (IDCM),
utilizar **37**

indicador de mensagens de voz **45**
instalação, telefone IP da Cisco **5**
intercalação
 e linhas compartilhadas **34**
 e privacidade **36**
 utilizar **35**
IntercC, consulte Intercalção

L

linha de estado, ver **11**
linha telefônicas
 descrição de **13**
 teclas de **10**
 ver **11**
linhas compartilhadas
 com intercalação **35**
 com privacidade **36**
 descrição de **34**
 e ícone em utilização remota **34**
 número máximo de chamadas **34**
Lista de endereços pessoal (PAB)
 discar a partir de **22**
 inscrever-se **49**

M

mensagens
 indicador de **42, 45**
 ouvir as **45**
menus, utilizar **17**
MLPP, utilizar **38**

monofone
 faixa luminosa **11**
 fixar o suporte **6**
 utilizar **39**
 volume **41**

N

no gancho
 descrição de **14**
 discar **19**
números de ramal, ver **11**

P

Páginas Web Opções do usuário
 acesso **48**
 e serviços telefônicos **49**
priorizar chamadas **38**
privacidade
 e linhas compartilhadas **34**
 utilizar **36**
problemas de áudio **52**
processamento de chamadas, avançado **32**
processamento de chamadas, básico **19**

Q

QRT, utilização **52**

R

ReCham **21**
rediscagem **19**
registros de chamadas
 apagar **46**
 discar a partir de **19**
 ver e discar a partir de **46**
resolução de problemas **52**
Resposta automática **40**

S

segurança, avisos **3**
selecionar chamadas **15**
serviço 'Discagem rápida'
 discar com **22**
 inscrever-se **49**
serviço de mensagens de voz **45**
serviços, inscrever-se em **49**
silenciar, utilizar **25**

T

TAPS, utilizar **6**
tecla de ajuda, descrição da **10**
tecla definições, descrição da **10**
tecla diretórios, descrição da **10**
tecla mensagens, descrição da **10**
tecla navegação, descrição da **11**
tecla serviços, descrição da **10**
tecla silenciar, descrição da **11**
tecla volume, descrição da **10**

teclado
 descrição de **11**
 inserir texto com **17**
teclas de função
 ajuda **10**
 definições **10**
 descrição de **11**
 diretórios **10**
 etiquetas para **11**
 mensagens **10**
 serviços **10**
teclas de linha, identificar **10**
teclas programáveis
 descrição de **10**
 etiquetas para **11**
teclas, identificar **18**
tela do telefone
 alterar o idioma da **43**
 funções da **11**
 limpeza **2**
 regular o contraste da **43**
 selecionar itens **16**
telefone IP da Cisco
 ajuda online para **18**
 conexão **5**
 configuração de funções para **12, 50**
 descrição de **8**
 documentação de **2**
 fixar o suporte do monofone **6**
 ilustração de **9**
 registrar **6**
 regular a altura da **6**
 serviços baseados na Web para **48**

terminar uma chamada, opções para **24**

texto, inserir no telefone **17**

transferir, opções para **25**

V

várias chamadas, processar **15**

volume, ajustar **41**

W

WebDialer **21**



Sede corporativa
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EUA
www.cisco.com
Tel: +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Fax: +1 408 526-4100

Sede na Europa
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
Holanda
www-europe.cisco.com
Tel: +31 0 20 357 1000
Fax: +31 0 20 357 1100

Sede nas Américas
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EUA
www.cisco.com
Tel: +1 408 526-7660
Fax: +1 408 527-0883

Sede na Ásia do Pacífico
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Cingapura 068912
www.cisco.com
Tel: +65 6317 7777
Fax: +65 6317 7799

A Cisco Systems possui mais de 200 escritórios nos países a seguir. Os endereços, números de telefone e de fax encontram-se indicados no

site da Cisco no endereço www.cisco.com/go/offices

África do Sul • Alemanha • Arábia Saudita • Argentina • Austrália • Áustria • Bélgica • Brasil • Bulgária • Canadá • Chile • China PRC • Chipre • Cingapura • Colômbia
Coreia • Costa Rica • Croácia • Dinamarca • Dubai, Emirados Árabes Unidos • Escócia • Eslováquia • Eslovênia • Espanha • Estados Unidos • Filipinas • Finlândia
França • Grécia • Holanda • Hong Kong SAR • Hungria • Índia • Indonésia • Irlanda • Israel • Itália • Japão • Luxemburgo • Malásia • México • Nova Zelândia
Noruega • Peru • Polónia • Porto Rico • Portugal • Reino Unido • República Tcheca • Romênia • Rússia • Suécia • Suíça • Tailândia • Taiwan • Turquia • Ucrânia
Venezuela • Vietnã • Zimbábue

CCSP, CCVP, o logotipo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing e StackWise são marcas comerciais da Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn e iQuick Study são marcas de serviços da Cisco Systems, Inc. e Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, o logotipo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, o logotipo Cisco Systems, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, o logotipo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, o logotipo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient e TransPath são marcas comerciais registradas da Cisco Systems, Inc. /ou de suas filiais nos Estados Unidos e em outros países.

Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou no site são propriedade de seus respectivos titulares. A utilização do termo "parceiro" não implica uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0502R)

© 2005 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.



O logotipo Java é marca comercial ou marca registrada da Sun Microsystems, Inc. nos EUA ou em outros países.