

Frequently Asked Questions



Perguntas frequentes do Cisco IP Communicator

[Perguntas frequentes](#) 2

[Introdução](#) 2

[Tour pela interface do usuário](#) 3

[Atendimento de chamadas](#) 5

[Efetuar chamadas](#) 7

[Chamadas de conferência](#) 10

[Mensagens](#) 12

[Definições de dispositivo de áudio](#) 14

[Resolução de problemas de áudio](#) 16

Perguntas frequentes

Introdução

Q. O que é o Cisco IP Communicator?

A. O Cisco IP Communicator é um aplicativo de área de trabalho que transforma seu computador em um telefone IP Cisco Unified completo, permitindo fazer, receber e processar chamadas de qualquer local no qual você possa se conectar à rede corporativa. Por exemplo, se você estiver em uma viagem de negócios, poderá usar o Cisco IP Communicator para receber chamadas e ouvir mensagens de voz enquanto estiver online. Ou, se estiver trabalhando em casa, os colegas do trabalho poderão encontrá-lo discando seu telefone comercial.

O Cisco IP Communicator funciona praticamente como um telefone tradicional, permitindo fazer e receber chamadas, colocá-las em espera, usar discagem rápida, transferir chamadas etc. O IP Communicator também oferece suporte a funções especiais de telefonia (como estacionamento de chamadas e conferência Meetme) que podem ampliar e personalizar seus recursos de gerenciamento de chamadas. O IP Communicator também funciona com o Cisco Unified Video Advantage para aprimorar suas comunicações com vídeo.

O funcionamento e as funções disponíveis do IP Communicator podem variar, dependendo do agente de processamento de chamadas usado por sua empresa e das definições de seu sistema. Entre em contato com o suporte ou com o administrador de sistema para obter mais informações.

Q. Quais são as funções do Cisco IP Communicator?

A. Além das funções de gerenciamento de chamadas, o Cisco IP Communicator inclui:

- Assistente de ajuste de áudio
- Discagem usando Pesquisa rápida
- Acesso fácil às páginas da Web de Opções do usuário do Cisco Unified CM e aos serviços telefônicos
- Sistema de ajuda online abrangente
- Alteração da aparência do IP Communicator
- Discagem com arrastar e soltar
- Discagem com recortar e colar
- Notificação de chamada recebida
- Discagem alfanumérica
- Atalhos de teclado
- Suporte para vídeo com o Cisco Unified Video Advantage Release 2.0

Q. Como faço para alterar as definições no IP Communicator?

A. Você pode alterar suas definições do IP Communicator nos seguintes locais.

- A maioria das definições pode ser acessada na opção **Preferências** do menu. Você pode acessar o menu usando o respectivo ícone na barra de botões de controle de janela, clicando com o botão direito do mouse em qualquer lugar da interface ou pressionando **Shift + F10**.
- Há definições de sons de toque e de imagens de fundo no botão Definições > Preferências do usuário.
- Algumas configurações são acessadas online pelas páginas da Web de Opções do usuário.

Tour pela interface do usuário



1	Tela do telefone	Permite ver o status da chamada e os menus de funções, bem como ativar itens.
2	Botões de controle de janela	Permitem ver o menu, ocultar a interface do Cisco IP Communicator, alternar as capas ou fechar o aplicativo.
3	Teclas programáveis	Dependendo da configuração, as teclas programáveis permitem acessar: • Linhas telefônicas e linhas de intercomunicador (teclas de linha) • Números de discagem rápida (botões de discagem rápida, incluindo a função de discagem rápida campo de linha ocupada (BLF))

		• Serviços baseados na Web (por exemplo, tecla 'Lista de endereços pessoal') • Funções de chamada (por exemplo, uma tecla Privacidade, Espera ou Transferir) Os botões acendem para indicar o status: • Verde, fixa - Chamada ativa ou chamada de intercomunicador bidirecional • Verde, piscando - Chamada em espera • Amarelo, fixa - Privacidade em uso, chamada de intercomunicador unidirecional ou Não interromper (DND) ativos • Amarelo, piscando - Chamada recebida ou reversão de chamada • Vermelho, fixa - Linha remota em uso (linha compartilhada no status BLF) Você pode converter botões de linha adicionais em botões de discagem rápida.
4	Tecla Mensagens	Disca automaticamente para o serviço de mensagens de voz (varia com o serviço) (Ctrl+M é o atalho do teclado.)
5	Botão Diretórios	Abre ou fecha o menu Diretórios, permitindo que você disque por registros de chamadas ou pelo diretório corporativo. (Ctrl + D é o atalho do teclado.) Como alternativa, você pode usar a função Pesquisa rápida (ALT + K) para procurar nos diretórios.
6	Tecla Ajuda	Ativa o menu de Ajuda. (Ctrl + I é o atalho do teclado.)
7	Tecla Definições	Abre ou fecha o menu Definições. Use-a para alterar as definições do touchscreen e de toque. (Ctrl + S é o atalho do teclado.)
8	Tecla Serviços	Abre ou fecha o menu Serviços. (Ctrl + R é o atalho do teclado.)
9	Tecla Volume	Controla o volume e outras definições do modo de áudio. (Page up/Page down são os atalhos do teclado.)
10	Tecla Alto-falante	Liga e desliga o alto-falante. Quando o alto-falante está ligado, o botão acende. (Ctrl + P é o atalho do teclado.)
11	Tecla Sem áudio	Liga e desliga a função silenciar. Quando a função está ativada, o botão acende. (Ctrl + T é o atalho do teclado.)
12	Tecla Fone de ouvido	Liga e desliga o fone de ouvido. (Ctrl + H é o atalho do teclado.)
13	Tecla Navegação	Permite navegar através de menus e itens realçados. Utilize com teclas de função para ativar itens realçados. Além disso, quando o Cisco IP Communicator estiver no gancho, clique no botão Navegação para acessar números de telefone do registro de chamadas efetuadas.
14	Tecla Cisco Unified Video Advantage	Inicia o Cisco Unified Video Advantage. É preciso estar executando o CiscoUnified Video Advantage versão 2.1.1 e o Cisco IP Communicator versão 2.0 (ou posterior) no mesmo PC para usar essa função.
15	Teclado	Permite introduzir números e letras, bem como selecionar itens de menu. (Não disponível na capa opcional.) Como alternativa, use o teclado do computador.
16	Teclas de função	Ativa uma tecla de função. Você também pode clicar nas etiquetas das teclas de função (em vez de nos botões) para ativá-las. (F2 a F6 são atalhos do teclado.)

17	Indicador de mensagens de voz e de toque	Indica uma chamada recebida e uma nova mensagem de voz.
----	--	---

Atendimento de chamadas

Q. Como faço para atender uma chamada?

A. Você pode atender uma chamada usando os seguintes métodos, se eles estiverem disponíveis em sua estação de trabalho:

- Atender com um monofone USB
- Atender com um fone de ouvido
- Atender com o alto-falante
- Pressionar uma tecla de acesso rápido
- Mudar de uma chamada conectada para atender uma nova chamada
- Enviar uma chamada para um sistema de mensagens de voz
- Usar a Resposta automática
- Atender uma chamada prioritária (somente telefones com o Protocolo Skinny Client Control (SCCP))
- Atender uma chamada em seu telefone celular ou em outro destino remoto

Q. Como atendo chamadas automaticamente?

A. Quando a Resposta automática está ativada, seu telefone responde chamadas automaticamente após alguns toques. O administrador de sistema configura a Resposta automática para usar o alto-falante ou um fone de ouvido. Você pode usar a Resposta automática se receber um alto volume de chamadas.



Observação

A Resposta automática é desativada quando a função Não interromper está ativa.

Q. Como atendo chamadas usando uma tecla de acesso rápido?

A. Você pode habilitar essa função opcional marcando a caixa de seleção "Habilitar tecla de acesso rápido de resposta" na tela Preferências do usuário. O administrador do sistema determinará qual tecla de acesso rápido deverá ser usada.

Q. Como faço para atender uma chamada em espera?

A. Pressione **Atender**.

Q. Como faço para usar meu telefone para atender uma chamada que está tocando em outro local?

A. Clique em uma tecla de linha disponível e em **Captura**. A chamada passará a tocar na sua linha.

Q. Como faço para colocar chamadas em espera?

A. Pressione **Espera** para colocar uma chamada em espera. Para retomar a chamada, realce-a e pressione **Retomar**.

Quando você coloca uma chamada em espera, o ícone Espera aparece à direita na área de informações da chamada e a tecla de linha correspondente pisca em verde. Quando você coloca uma chamada em espera com uma linha compartilhada, a tecla de linha pisca em verde e o telefone exibe o ícone Espera local. Quando outro telefone coloca a chamada em espera, a tecla de linha pisca em vermelho e o telefone exibe o ícone Espera remota.

Q. Como faço para estacionar uma chamada?

A. Durante uma chamada, clique em **Estac.** (talvez seja necessário clicar primeiro na tecla de função **mais**). Esse comando faz com que o IP Communicator armazene a chamada. Anote o número da chamada estacionada exibido na tela do telefone e desligue.

Q. Como faço para recuperar uma chamada estacionada?

A. Para conectar uma chamada estacionada, introduza o número da chamada em qualquer Cisco IP Communicator ou telefone IP.

Q. Como faço para deixar uma chamada sem áudio?

A. Pressione **Sem áudio**.

Q. Como faço para alternar entre chamada?

A. Para alternar entre chamadas conectadas em uma linha, realce a chamada desejada e pressione **Retomar**. A chamada ativa será colocada em espera e a chamada selecionada será retomada.

Para alternar entre chamadas conectadas em linhas diferentes, pressione a tecla de linha verde piscando da linha que deseja atender. Se existir apenas uma chamada em espera na linha, a chamada será automaticamente retomada. Se houver diversas chamadas em espera, realce a chamada apropriada e pressione Retomar.

Pressione **Atender** para alternar de uma chamada conectada para atender uma chamada que está tocando. Qualquer chamada ativa será colocada em espera e a chamada selecionada será retomada.

Q. Como faço para transferir uma chamada para outro número?

A. 1 Em uma chamada ativa, pressione **Transferir**.

2 Introduza o número de destino.

3 Se desejar falar com o destinatário da transferência primeiro, aguarde que ele atenda. Do contrário, pressione **Transferir** novamente para concluir a transferência ou pressione **TermCh.** para cancelar.



Observação

Se o telefone tiver transferência no gancho habilitada, conclua a transferência desligando o telefone.

Q. Como faço para transferir uma chamada para um sistema de mensagem de voz?

A. Pressione **DesvIme**.

Q. Como faço para transferir duas chamadas para que elas se conectem entre si sem que eu permaneça na linha?

A. 1 Role para realçar qualquer chamada na linha.

2 Pressione **Selecionar**.

3 Role para realçar a segunda chamada e pressione **Selecionar**.

- 4 Com uma das chamadas selecionadas realçada, pressione **TrfrDir** (Transferência direta). As duas chamadas conectam-se uma à outra e a pessoa que fez a ligação é desligada da chamada.



Observação

Para permanecer conectado com os chamadores, utilize **Unir** em vez disso.

Q. Como faço para desviar uma chamada?

A. Você pode usar funções de desvio de chamada para redirecionar chamadas de seu telefone para outro número.

O administrador do sistema determina quais funções de desvio de chamadas estão disponíveis para você:

- Desvio de chamadas incondicional (Desviar todas as chamadas); se aplica às chamadas recebidas.
- Desvio de chamadas condicional (Desvio de chamadas sem resposta, Desvio de chamadas ocupadas, Desvio de chamadas sem cobertura).

Q. Como desativo as notificações de chamada?

A. Você pode usar a função Não interromper (DND) para desativar apenas a campainha de seu telefone ou para desativar todas as comunicações auditivas e visuais de recebimento de chamadas. O administrador de sistema habilita a função DND em seu telefone.

Pressione **DND** para ativar e desativar DND. Quando DND está ativa, "Não interromper está ativado" é exibido no telefone, a luz de DND acende e o toque é desativado.

Q. Como faço para encerrar uma chamada?

A. Desligue ou pressione **TermCh**.

Efetuar chamadas

Q. Como faço uma chamada com o IP Communicator?

A. Para efetuar uma chamada usando um monofone USB, pegue o monofone e disque um número.

Para efetuar uma chamada usando o alto-falante, pressione **Alto-falante** e disque um número.

Para efetuar uma chamada usando um fone de ouvido, pressione **Fone de ouvido** e disque um número. Ou, se **Fone de ouvido** estiver acesso, pressione **NovaCh**. e disque um número.

Você pode discar com o monofone no gancho sem um tom de discagem (pré-discagem). Para pré-discar, insira um número e, em seguida, tire o monofone USB do gancho levantando-o, inserindo o número no touchscreen ou pressionando **Discar**, **Alto-falante** ou **Fone de ouvido**.

Quando você usa a pré-discagem, o telefone tenta antecipar o número que você está discando exibindo os números correspondentes (se disponível) de seu registro de Chamadas efetuadas. Isso se chama Discagem automática. Para ligar para um número exibido na Discagem automática, pressione o número ou role até ele e tire o monofone do gancho.

Q. Como faço para rediscar um número?

A. Pressione **Redisc.** para discar o último número discado ou pressione o botão **Navegação** (com o telefone inativo) para ver suas Chamadas efetuadas.

Q. Como uso meu computador como um alto-falante?

A. Verifique se o botão **Alto-falante** está aceso para que o Cisco IP Communicator opere no modo alto-falante. Ao contrário dos outros modos, o modo alto-falante oferece supressão de eco. Você pode ativar e desativar o modo alto-falante clicando no botão Alto-falante ou digitando o atalho de teclado Ctrl + P.

Por padrão, o modo alto-falante está ativo. Isso significa que várias ações executadas ao fazer ou atender uma chamada (como usar uma tecla de discagem rápida ou uma tecla de função) acionarão automaticamente o modo alto-falante.

Se você tiver um fone de ouvido analógico conectado ao computador, não conseguirá ouvir o áudio pelos alto-falantes no modo alto-falante.

Q. Como alterno para o alto-falante durante uma chamada?

A. Clique na tecla **Alto-falante** ou use o atalho de teclado Ctrl + P. Se estiver usando um fone de ouvido USB, antes de alternar, desligue.

Q. Como uso os alto-falantes de meu computador como campainha de chamadas?

A. Verifique se a placa de som está atribuída ao modo campainha e se não silenciou o alto-falante do computador. Se você conectar um fone de ouvido analógico ao computador, a campainha será ouvida somente nos alto-falantes do fone de ouvido.

Q. Como posso usar a Resposta automática no modo alto-falante?

A. Clique na tecla **Alto-falante** para fazer, atender e encerrar chamadas, abrir e fechar linhas e para alternar de outros dispositivos de áudio para o modo alto-falante. Como o modo alto-falante está ativo por padrão, não é preciso manter o botão correspondente acessado como para o modo fone de ouvido.

Q. Como efetuo outra chamada na mesma linha quando há uma chamada ativa?

- A. 1** Pressione **Espera**.
2 Pressione **Nova Ch.**
3 Introduza um número.

Q. Como efetuo outra chamada em outra linha quando há uma chamada ativa?

- A. 1** Pressione uma tecla de linha para obter uma nova linha. A primeira chamada é colocada automaticamente em espera.
2 Introduza um número.

Q. Como faço para usar a discagem rápida?

- A.**
- Clique em uma tecla de discagem rápida antes ou depois de obter o sinal de discagem.
 - Introduza um número de índice de discagem rápida (1 a 99 no teclado) com o telefone no gancho e clique em **DiscAbr** se a Discagem abreviada estiver configurada em suas Opções do usuário.
 - Realce uma entrada em sua Lista de endereços pessoal (PAB), pressione **Selecionar** e pressione **Discagem rápida**. É necessário ter a Discagem rápida configurada em sua PAB.

Q. Como efetuo uma chamada por um registro de chamadas?

A. Selecione **Chamadas não atendidas**, **Chamadas recebidas** ou **Chamadas efetuadas** e toque na lista no touchscreen.

Q. Como disco por um diretório corporativo?

A. 1 Selecione **Diretório corporativo** (o nome pode variar).

2 Digite um nome e pressione **Proc.**

3 Realce uma lista e obtenha o sinal de discagem.

Para discar por um diretório corporativo em seu computador pessoal usando o WebDialer Cisco:

1 Abra um browser da Web e vá até um diretório corporativo habilitado para WebDialer.

2 Clique no número que pretende discar.

Q. Como faço para discar de uma Lista de endereços pessoal (PAB)?

A. Selecione **> Diretório pessoal** para registrar-se. Selecione Lista de endereços pessoal e pesquise por uma lista.

Q. Posso usar o IP Communicator com meu telefone celular?

A. Execute as seguintes etapas para efetuar uma chamada de um telefone celular usando o Mobile Voice Access:

1 Obtenha seu número do Mobile Voice Access e o PIN com seu administrador do sistema.

2 Disque o número Mobile Voice Access atribuído a você.

3 Introduza o número de seu telefone celular (se solicitado) e o PIN.

4 Pressione 1 para efetuar uma chamada para um telefone IP corporativo.

5 Disque um número de telefone de mesa diferente de seu telefone de mesa.

Q. Como efetuo uma chamada de intercomunicador?

A. Se o intercomunicador de destino estiver pré-configurado, pressione a linha do intercomunicador de destino e comece a falar depois de ouvir o tom de alerta do intercomunicador.

Para outros destinos, pressione uma linha de intercomunicador. Introduza o número do intercomunicador de destino ou pressione um número de discagem rápida para seu destino. Depois de ouvir o tom de alerta do intercomunicador, comece a falar.

Q. Como faço para receber uma chamada de intercomunicador?

A. Quando ouvir o tom de alerta do intercomunicador, lide com a chamada de uma destas maneiras:

- Ouça a mensagem em áudio unidirecional.
- Converse com o autor da chamada pressionando a linha de intercomunicador ativa.
- Realce a chamada de intercomunicador e pressione **Term Ch.**

Q. Como efetuo uma chamada de vídeo?

A. Para efetuar uma chamada de vídeo, você precisa atender aos critérios a seguir:

- É preciso ter o Cisco Unified Video Advantage instalado no sistema.
- Seu sistema deve oferecer suporte ao protocolo Skinny Call Control (SCCP).

- O Cisco IP Communicator deverá estar habilitado para chamadas de vídeo no servidor de processamento de chamadas. Depois que as chamadas de vídeo forem ativadas, o Cisco IP Communicator exibirá o ícone de câmera de vídeo no canto inferior direito da tela do telefone.
- É preciso iniciar o Cisco Unified Video Advantage antes de iniciar a chamada de vídeo.
- A pessoa para quem você ligar também precisa atender a esses mesmos critérios e usar um dispositivo que seja um ponto de extremidade de vídeo.

Para habilitar seu telefone para chamadas de vídeo, entre em contato com o administrador do sistema e consulte o Manual do usuário do Cisco Unified Video Advantage: http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps5662/products_user_guide_list.html

Chamadas de conferência

Q. Como faço para criar uma chamada de conferência?

- A. 1** Em uma chamada conectada, pressione **Confrn** (Conferência). (Pode ser necessário pressionar primeiro a tecla de função **mais**.)
- 2** Introduza o número de telefone do participante.
- 3** Aguarde até que a chamada seja conectada.
- 4** Pressione **Confrn** novamente para adicionar o participante à sua chamada.

Repita essas etapas para adicionar outros participantes.



Observação

O administrador do sistema determina se qualquer pessoa além do iniciador da conferência pode adicionar ou remover participantes.

Q. Como faço para ver uma lista dos participantes da conferência?

- A.** Pressione **ConfList** (Lista de conferência).

Os participantes são listados na ordem na qual entram na conferência, com as adições mais recentes na parte superior. O iniciador da conferência está sempre listado na parte inferior, com um asterisco (*) ao lado de seu nome.

Pressione **Atualizar** para atualizar a lista de participantes da conferência.

Q. Como faço para remover um participante de uma conferência?

- A.** Enquanto estiver visualizando a lista de conferência, destaque o nome do participante e pressione **Remover**.

Para remover o último participante que você adicionou à conferência, pressione **DesÚltC** (Descartar último participante) enquanto visualiza a lista de conferência.

Q. Como faço para verificar se uma chamada em conferência é segura?

- A.** Procure pelo ícone Chamada autenticada ou Chamada criptografada depois de "Conferência" na tela do telefone.

Para verificar se um participante está ligando de um telefone seguro, procure pelo ícone Chamada autenticada ou Chamada criptografada ao lado do nome do participante na tela do telefone.

Q. Como faço para reunir chamadas para criar uma conferência?

A. Se as chamadas estiverem em uma única linha telefônica:

- 1 Em uma chamada ativa, realce outra chamada que deseja incluir na conferência e pressione **Selecionar**.
- 2 Repita a Etapa 1 para cada chamada que desejar adicionar.
- 3 Pressione **Unir**. (Pode ser necessário pressionar a tecla de função **mais** para visualizar a opção **Unir**.)

Se as chamadas estiverem em várias linhas:

- 1 Em uma chamada ativa, pressione **Unir**. (Pode ser necessário pressionar a tecla de função **mais** para visualizar a opção **Unir**.)
- 2 Pressione a tecla de linha piscando para obter as chamadas que deseja incluir na conferência.
- 3 Uma das seguintes opções acontecerá:
 - As chamadas serão unidas.
 - Uma janela abrirá na tela do telefone solicitando que você selecione as chamadas que deseja unir. Realce as chamadas e pressione **Selecionar** e pressione **Unir** para concluir a ação.



Observação

Se seu telefone não oferecer suporte para chamadas em diversas linhas, transfira as chamadas para uma única linha antes de usar Unir.

Q. Como uso Interc. para criar uma conferência?

A. Pressione a tecla de linha da linha compartilhada. Em alguns casos é necessário realçar a chamada e pressionar **IntercC** para concluir a ação.

Q. Como faço para iniciar uma conferência MeetMe?

- A.**
- 1 Obtenha um número de telefone MeetMe com seu administrador de sistema.
 - 2 Distribua o número para os participantes.
 - 3 Quando estiver pronto para iniciar a reunião, ligue o telefone para obter um tom de discagem e pressione **MeetMe**.
 - 4 Disque o número de conferência MeetMe.
 - 5 Os participantes agora podem juntar-se à conferência discando.



Observação

Os participantes ouvirão um tom de ocupado se ligarem para a conferência antes que o iniciador esteja presente. Nesse caso, os participantes precisarão ligar novamente.

Q. Como faço para entrar em uma conferência MeetMe?

A. Disque o número de conferência Conf.em (fornecido pelo iniciador da conferência).

**Observação**

Você ouvirá um tom de ocupado se ligar para a conferência antes que o iniciador esteja presente. Nesse caso, tente ligar novamente.

Q. Como faço para encerrar uma conferência MeetMe?

A. Todos os participantes precisam desligar. A conferência não é encerrada automaticamente quando o iniciador da conferência desconecta.

Mensagens

- [Indicadores de mensagem](#)
- [Mensagens de voz](#)

Indicadores de mensagem

 Ícone	Estado da chamada ou da linha	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.
	Chamada estabelecida	Você está conectado a outro interlocutor.
	Chamada tocando	Uma chamada está tocando em uma de suas linhas.
	Chamada em espera	A chamada atual foi colocada em espera.
	Em utilização remota	Outro telefone que compartilha a linha possui uma chamada estabelecida.
	Chamada autenticada	A chamada conectada está protegida.
	Chamada encriptada	A chamada conectada está criptografada. As chamadas encriptadas também são autenticadas.
	Linha inativa (BLF)	Um campo de Luz ocupada indica que a linha está inativa.
	Linha ocupada (BLF)	Um campo de Luz ocupada indica que a linha está ocupada.

	Linha em Não interromper (BLF)	Um campo de Lâmpada ocupada indica que a linha está definida como Não interromper.
	Linha de intercomunicador inativa	A linha do intercomunicador não está sendo utilizada.
	Chamda de intercomunicador unidirecional	A linha do intercomunicador está enviando ou recebendo áudio unidirecional.
	Chamda de intercomunicador unidirecional	O receptor da chamada pressionou a linha do intercomunicador para ativar o áudio bidirecional com o chamador.

Mensagens de voz

Q. Como faço para configurar meu serviço de mensagens de voz?

A. Clique no botão **Mensagens** e siga as instruções ouvidas. Se aparecer um menu na tela do telefone, escolha um item apropriado.

Q. Como faço para verificar novas mensagens de voz?

A. Há indicadores audíveis e visíveis para novas mensagens de voz:

Indicadores visíveis:

- Uma luz de indicador em seu monofone. (Este indicador pode variar.)
- Um ícone de um envelope piscando e uma mensagem de texto na tela do telefone.



Observação

A luz do indicador e um ícone de Mensagem em espera serão exibidos apenas quando você tiver uma mensagem em sua linha principal, mesmo se receber mensagens de voz em outras linhas.

Indicador audível:

- Um tom de gagueira é ouvido no fone de ouvido ou no alto falante quando você efetua uma chamada. O tom de gagueira é específico da linha. Você ouve apenas quando está usando a linha com a mensagem em espera.

Q. Como faço para ouvir minhas mensagens de voz ou acessar o menu de mensagens de voz?

A. Clique no botão **Mensagens**. Dependendo do serviço de mensagens de voz, fazer isso disca automaticamente para o serviço de mensagens ou fornece um menu na tela do telefone.

Q. Como faço para enviar uma chamada para meu sistema de mensagem de voz?

A. Clique em **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 uma mensagem.

Q. Como faço para alterar as definições do indicador de mensagem de voz?

- A. 1** Clique com o botão direito do mouse e selecione **Opções do usuário do Cisco Unified CM** no menu.
- 2** Registre-se em suas páginas da Web de Opções do usuário do Cisco Unified CM.

- 3 Selecione seu dispositivo.
- 4 Clique em **Definições de linha** e fala as alterações na seção Luz de mensagem em espera. Normalmente, a opção padrão é acender o indicador quando você recebe uma nova mensagem de voz.

Definições de dispositivo de áudio

Q. O que é o Assistente de ajuste de áudio?

A. O Assistente de ajuste de áudio o orienta durante o processo de seleção e ajuste dos dispositivos de áudio instalados. O Assistente de ajuste de áudio é exibido automaticamente a primeira vez que o Cisco IP Communicator é iniciado após a instalação.

Antes de usar o Assistente de ajuste de áudio para ajustar um dispositivo de áudio que tenha seu próprio ajuste de volume, como um fone de ouvido com controles de volume, aumente o volume do dispositivo até a definição mais alta.

O Assistente de ajuste de áudio oferece a oportunidade de selecionar dispositivos de áudio para modos de áudio ou de usar o dispositivo de áudio padrão do Windows.

Ajustar um dispositivo é uma tarefa diferente de alterar a definição de volume de uma chamada. O ideal é ajustar cada dispositivo apenas uma vez e reajustar somente se tiver problemas na qualidade de voz.

Q. A janela Verificar definições de áudio apareceu. O que fazer?

A. Escolha um destes botões:

- **Reverter** - para restaurar as definições anteriores do dispositivo de áudio.
- **Ajustar** - para reajustar o dispositivo
- **Ignorar** - para manter as definições modificadas (por exemplo, para manter a placa de som silenciada).

A janela Verificar definições de áudio será exibida nas próximas inicializações caso tenha modificado (ou silenciado) o volume de um dispositivo desde o último ajuste. Por exemplo, se você silenciou a placa de som do computador ou alterou os controles de volume de um monofone ou fone de ouvido USB.

Q. O que são modos de áudio?

A. Você deve atribuir um dos seguintes modos de áudio a cada dispositivo de áudio que você planeja usar com o Cisco IP Communicator:

- Modo fone de ouvido
- Modo alto-falante
- Modo monofone
- Modo campainha

A seleção do modo de áudio informa ao Cisco IP Communicator os dispositivos de áudio que você deseja usar para entrada e saída de áudio.

Por padrão, o Cisco IP Communicator seleciona um dispositivo de áudio para todos os modos de áudio e para a campainha. Esse dispositivo pode ser, por exemplo, uma placa de som. Se você tiver vários dispositivos de áudio disponíveis, terá opções adicionais de configuração. Por exemplo, se você tiver um fone de ouvido USB, poderá selecioná-lo para o modo fone de ouvido e ativá-lo clicando no botão Fone de ouvido.

É possível manter a configuração padrão ou personalizá-la. Se você optar por personalizar a configuração, siga estas recomendações:

- Se você usa um fone de ouvido USB, atribua-o ao modo fone de ouvido.
- Se você usa um alto-falante USB externo, atribua-o ao modo fone de ouvido.
- Se você usa um monofone USB, atribua-o ao modo monofone.
- Se você usa um fone de ouvido analógico, atribua a placa de som do computador ao modo fone de ouvido.
- Se não tiver um dispositivo de alto-falante externo, selecione a placa de som do computador no modo alto-falante.
- Atribua a campainha ao dispositivo que irá alertá-lo do recebimento de chamadas. Não esqueça, no entanto, que se você atribuir a campainha a uma placa de som e conectar um fone de ouvido analógico ao computador, não conseguirá ouvi-la caso não esteja usando o fone de ouvido.

Q. Como uso um fone de ouvido com o IP Communicator?

A. Clique no botão **Fone de ouvido** apagado. Fazer isso ativa o dispositivo selecionado para esse modo.

Se desejar que o modo fone de ouvido seja o modo padrão, clique no botão Fone de ouvido apagado e clique em **Term Ch**.

O modo alto-falante funcionará como modo de áudio padrão desde que o botão Fone de ouvido permaneça aceso (a menos que você tenha um monofone USB ativado).

Q. Como uso um monofone com o IP Communicator?

A. Obtenha sinal de discar com o monofone USB (presumindo que o dispositivo esteja disponível e esteja habilitado no modo monofone). O método usado para tirar um monofone USB do gancho depende de como o monofone foi projetado. Talvez seja necessário pressionar uma tecla de gancho ou um botão de ativação.

Q. Como faço para usar o IP Communicator como um alto-falante?

A. Clique no botão **Alto-falante**. Fazer isso ativa o dispositivo selecionado para esse modo.

Por padrão, o modo alto-falante será ativado quando você clicar em teclas de função, teclas de linha e teclas de discagem rápida (a menos que tenha um monofone USB ativado).

Q. Como faço para ativar a campainha?

A. A campainha é ativada quando você recebe uma chamada.

Q. Como faço para ajustar o volume no IP Communicator?

A. Para ajustar o nível de volume durante uma chamada, clique no botão **Volume** ou clique nas teclas **Page Up/Page Down** do teclado durante uma chamada ou após ouvir um tom de discagem. Pressione **Salvar** para manter o novo volume como nível padrão do modo áudio ativo.

Para ajustar o nível de volume da campainha, clique no botão **Volume** enquanto o Cisco IP Communicator estiver no gancho (sem chamadas ou sinal de discagem ativo). O novo volume da campainha é gravado automaticamente.

Q. Como faço para alterar o toque de uma linha?

- A.**
- 1 Clique no botão **Definições** e selecione **Preferências o usuário > Toques**.
 - 2 Selecione uma linha de telefone ou o toque predefinido.
 - 3 Selecione um toque para ouvir uma amostra.

- 4 Pressione **Selecionar** e pressione **Salvar** para definir o tom de discagem ou pressione **Cancelar**.

Q. Como altero o padrão do toque?

- A.**
- 1 Clique com o botão direito do mouse e selecione **Opções do usuário do Cisco Unified CM** no menu.
 - 2 Registre-se em suas páginas da Web de Opções do usuário do Cisco Unified CM.
 - 3 Selecione seu dispositivo.
 - 4 Clique em **Definições de linha** e faça seleções na seção Definições de toque.

Resolução de problemas de áudio

Se o problema estiver relacionado ao volume, primeiro tente ajustá-lo clicando no botão **Volume** no Cisco IP Communicator.

Tente determinar se a origem do problema está no IP Communicator ou no telefone remoto ligando para outros interlocutores. Se você suspeitar de que o problema esteja no telefone do interlocutor, ajuste o volume na interface do IP Communicator, mas evite modificar as definições usando o Assistente de ajuste de áudio, pois essas modificações podem não ser amplamente aplicáveis.

O administrador do sistema talvez solicite a ativação do registro para capturar informações detalhadas para fins de solução de problemas.

Se tiver problemas com os níveis de volume, siga estas instruções:

- No Assistente de ajuste de áudio, ajuste primeiro a barra do volume principal. Como essa definição afeta todas as aplicações que reproduzem som, teste a definição com outras aplicações (como Microsoft Windows Media Player e RealPlayer) para garantir que os níveis de volume sejam apropriados.
- No Assistente de ajuste de áudio, ajuste a barra de volume wave em um nível confortável para chamadas depois de ajustar o volume principal.

Se você alterou as definições de volume no Microsoft Windows, execute o Assistente de ajuste de áudio novamente (conforme estas instruções) para reajustar as definições de volume principal e wave.

Q. A voz do interlocutor estiver muito alta.

A. Tente ajustar o volume clicando no botão **Volume**.

Inicie o Assistente de ajuste de áudio e ajuste o volume do alto-falante do dispositivo de áudio atual.

Q. O interlocutor relatar que o som de sua voz está muito alto.

A. Se estiver usando um fone de ouvido, afaste o microfone um pouco de sua boca, em direção ao queixo.

Se o problema persistir, inicie o Assistente de ajuste de áudio e abaixe o volume do microfone no dispositivo de áudio atual.

Se a sua voz ainda estiver muito alta para o interlocutor, desative a função Aumento de sensibilidade do microfone no Assistente de ajuste de áudio, caso esteja ativada para esse dispositivo.

Q. A voz do interlocutor estiver muito baixa.

A. Tente ajustar o volume clicando no botão **Volume**.

Inicie o Assistente de ajuste de áudio e ajuste o volume do alto-falante do dispositivo de áudio atual.

Q. O interlocutor relatar que o som de sua voz está muito baixo.

A. Se estiver usando um fone de ouvido, verifique se o IP Communicator está funcionando no modo fone de ouvido e não no modo alto-falante. O modo de fone de ouvido está ativado se o botão Fone de ouvido estiver aceso. Se estiver apagado, clique nele.

Se estiver usando um fone de ouvido, verifique se o microfone está posicionado corretamente.

Se o problema persistir, inicie o Assistente de ajuste de áudio e aumente o volume do microfone no dispositivo de áudio atual. Antes de ajustar um dispositivo de áudio que tenha seu próprio ajuste de volume, como um fone de ouvido USB com controles de volume, aumente o volume do dispositivo até a definição mais alta.

Se o som de sua voz continuar demasiadamente baixo, ative a função Aumento de sensibilidade do microfone para o dispositivo de áudio no Assistente de ajuste de áudio.

Q. A voz do interlocutor soar abafada.

A. Se estiver usando o IP Communicator remotamente, habilite Otimizar para largura de banda baixa (clique com o botão direito do mouse e selecione **Preferências** e clique na guia **Áudio**).

Se não estiver usando o IP Communicator em uma conexão remota, desative a opção de largura de banda baixa.

Peça para o interlocutor abaixar o volume do microfone, se possível.

Q. O interlocutor relatar que o som de sua voz está abafado.

A. Inicie o Assistente de ajuste de áudio e ajuste o volume do microfone do dispositivo de áudio atual.

Se não estiver usando o IP Communicator em uma conexão remota, desative a opção de largura de banda baixa.

Q. O som da voz do interlocutor parecer distante ou artificial.

A. Se estiver usando um fone de ouvido, verifique se o IP Communicator está funcionando no modo fone de ouvido e não no modo alto-falante. (O botão Fone de ouvido deve estar aceso.)

Q. O interlocutor relatar que o som de sua voz está distante ou artificial.

A. Habilite Otimizar para largura de banda baixa (clique com o botão direito do mouse e selecione **Preferências** e clique na guia **Áudio**).

Q. A voz do interlocutor for interrompida por silêncios indesejados ou instabilidade sonora.

A. Tente as seguintes medidas:

- Feche qualquer aplicativo desnecessário. Lembre-se de que iniciar aplicações e executar tarefas que exijam muitos recursos da rede, como enviar email, poderá afetar a qualidade de áudio.
- Verifique se você não está no modo alto-falante.
- Tente escolher uma definição de áudio diferente. Clique com o botão direito do mouse e selecione **Preferências** clique na guia **Áudio** e clique no botão **Avançado**.
- Se estiver usando o IP Communicator em uma conexão remota (por exemplo, uma conexão VPN em casa ou em um hotel), a qualidade de voz poderá sofrer devido à largura de banda insuficiente. Habilite Otimizar para largura de banda baixa (clique com o botão direito do mouse e selecione **Preferências** e clique na guia **Áudio**).
- Verifique se os drivers das placas de som e de áudio foram instalados corretamente.

**Observação**

Ocasionalmente, você poderá ouvir estouros, cliques ou áudio interrompido quando houver congestionamento na rede ou problemas no tráfego de dados.

Q. O nível do ruído de fundo está dificultando ouvir a voz do interlocutor.

A. Tente as seguintes medidas:

- Peça ao interlocutor para ir para um local mais silencioso.
- Habilite a supressão de ruído ou aumente o nível dela (clique com o botão direito do mouse e selecione **Preferências**, clique na guia **Áudio** e clique no botão **Avançado**). A supressão de ruído é aplicada ao microfone (dispositivo de entrada) para evitar a transmissão de ruído para a extremidade remota.
- Se você estiver em uma chamada em conferência, peça que os outros participantes coloquem o telefone no mudo se não estiverem falando.

Q. Você ouvir eco.

A. Tente as seguintes medidas:

- Peça para o interlocutor abaixar o volume do microfone ou do alto-falante, se possível.
- Se o interlocutor estiver usando o Cisco IP Communicator como um alto-falante, peça para ele verificar se o botão Alto-falante está aceso.
- Verifique se a sua placa de som não está enviando o áudio do alto-falante para o microfone. Siga estes passos:

- 1 Ajuste o volume (**Painel de Controle > Sons e Multimídia > Áudio**).
- 2 Clique no botão **Volume de Reprodução de Som**.
- 3 Selecione **Opções > Propriedades > Reprodução** e verifique se todas as caixas de seleção na parte inferior da tela estão marcadas. Em seguida, clique em **OK**.

Na janela de controle de volume, verifique se Sem áudio está selecionado na coluna do microfone. Alguns dispositivos de áudio possuem diversas entradas de microfone, por exemplo, interna e externa, que podem captar o som do dispositivo do alto-falante e introduzir comentários.

Q. O interlocutor ouvir eco.

A. Tente as seguintes medidas:

- Inicie o Assistente de ajuste de áudio e abaixe o volume do microfone do dispositivo de áudio atual. Verifique se o Aumento de sensibilidade do microfone está desativado. Em seguida, confirme a nova definição de volume ligando para outra pessoa.
- Se estiver usando o computador como alto-falante, mantenha o botão Alto-falante aceso.
- Como último recurso, troque o dispositivo de áudio.
- Se você estiver usando um laptop sem fone de ouvido ou sem monofone USB, todos os três modos serão mapeados para a placa de som, o que faz com que todos os três modos ajam como alto-falantes. Coloque o dispositivo no modo alto-falante.

Q. O interlocutor não conseguir ouvir você (mas você conseguir ouvi-lo).

A. Verifique se as seguintes condições foram atendidas:

- Você não habilitou a opção Sem áudio nos controles do fone de ouvido ou do monofone USB.
- Os conectores do alto-falante e do microfone estão inseridos nas entradas de áudio corretas do computador.
- Nenhum outro aplicativo, como gravador de som ou outro telefone baseado em software, esteja usando seu microfone.

Q. O interlocutor conseguir ouvi-lo, mas você não conseguir ouvir áudio algum.

A. Tente as seguintes medidas:

- Verifique se as fichas do alto-falante e do microfone foram inseridas nas entradas de áudio corretas do computador.
- Verifique as definições de volume e de sem áudio dos dispositivos do sistema de som pelo Painel de Controle.
- Verifique a definição de volume do IP Communicator (tanto o botão de Volume quanto o Assistente de ajuste de áudio).

Q. A fala simultânea falha.

A. Verifique se está usando uma placa de som full-duplex.

Q. Não conseguir ouvir áudio, nem mesmo um som de discagem.

A. Se você estiver usando uma estação de encaixe e o dispositivo de áudio estiver conectado a ela, verifique se o computador está conectado a ela também.

Se ainda não conseguir ouvir nada, reinicie o IP Communicator.

Q. A qualidade da voz tem problemas quando você usa o IP Communicator durante a inicialização do Windows.

A. Verifique se o Windows concluiu o processo de inicialização e se nenhum outro aplicativo ainda está sendo carregado enquanto você usa o IP Communicator.

Q. A qualidade da voz tem problemas quando a memória de sua estação de trabalho está baixa.

A. Recomendamos que o IP Communicator opere com aproximadamente 60 MB de memória física disponível. Essa quantidade é diferente da memória mínima necessária da estação de trabalho, já que outros aplicativos estarão consumindo memória da estação de trabalho. Para reduzir as distorções de som com base em condições baixas de RAM disponível, verifique se outros aplicativos - incluindo o sistema operacional - deixam memória disponível suficiente para o IP Communicator. Se estiver experimentando distorção de som, feche alguns aplicativos enquanto estiver executando o IP Communicator ou aumente a RAM no PC.

Q. A qualidade da voz tem problemas ao usar o IP Communicator com outros aplicativos que consomem largura de banda disponível.

A. Minimize o uso de aplicativos que consomem grande quantidade de largura de banda (por exemplo, aplicativos que transferem arquivos grandes, enviam ou recebem vídeos ou realizam operações de compartilhamento de tela) enquanto estiver em uma chamada ativa.

Q. A qualidade de voz tem problemas quando você move seu laptop.

A. Alguns fabricantes de computador apresentaram uma função chamada Proteção HDD, que evita danos ao disco rígido do computador quando o laptop é movido. Esse recurso também pode afetar temporariamente os aplicativos que estão em execução no momento

na estação de trabalho. Recomendamos que você não mova um computador fisicamente, se ele possuir esse recurso, enquanto estiver em uma chamada ativa.



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA 95134-1706
USA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.