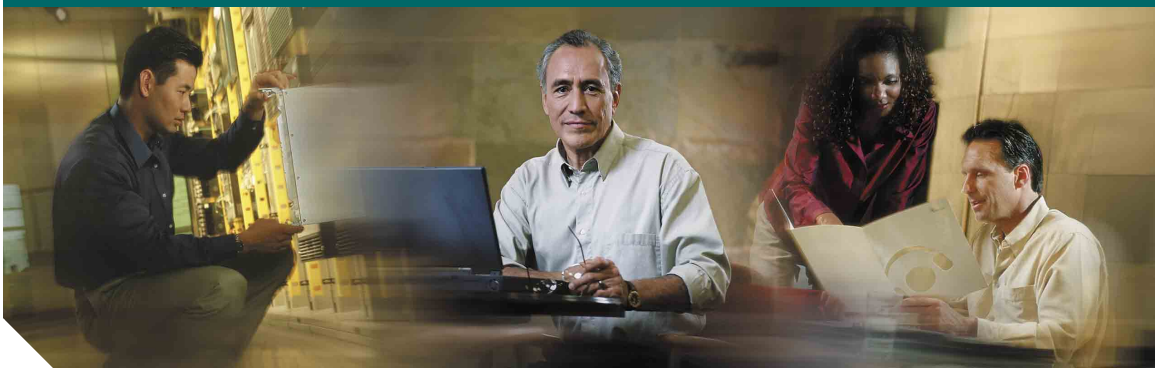
Manual do telefone



Manual do usuário do Cisco IP Manager Assistant

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

Referência de texto: OL-9682-01

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES SOBRE OS PRODUTOS EXISTENTES NESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM AVISO PRÉVIO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES CONTIDAS NESTE MANUAL SÃO CONSIDERADAS CORRETAS, SENDO PORÉM APRESENTADAS SEM QUALQUER TIPO DE GARANTIA, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA. OS USUÁRIOS ASSUMEM TOTAL RESPONSABILIDADE PELA APLICAÇÃO DE QUALQUER PRODUTO.

A LICENÇA DE SOFTWARE E A GARANTIA LIMITADA DO PRODUTO INCLUÍDO SÃO DETERMINADAS NO PACOTE DE INFORMAÇÕES FORNECIDO COM O PRODUTO E SÃO INCORPORADAS NESTE DOCUMENTO POR ESTA REFERÊNCIA. SE NÃO ENCONTRAR A LICENÇA DE SOFTWARE OU A GARANTIA LIMITADA, ENTRE EM CONTATO COM O REPRESENTANTE CISCO PARA OBTER UMA CÓPIA.

A implementação pela Cisco da compressão de cabeçalho TCP é a adaptação de um programa desenvolvido pela Universidade da Califórnia, Berkeley (UCB), como parte da versão de domínio público da UCB do sistema operacional UNIX. Todos os direitos reservados. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

INDEPENDENTEMENTE DE QUALQUER OUTRA GARANTIA INCLUÍDA NESTE DOCUMENTO, TODOS OS ARQUIVOS DE DOCUMENTOS E O SOFTWARE DESTES FORNECEDORES SÃO ADQUIRIDOS "COMO ESTÃO", COM TODAS AS FALHAS. NEM A CISCO NEM OS OUTROS FORNECEDORES ACIMA MENCIONADOS OFERECEM QUALQUER GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, ENTRE OUTRAS, AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, DE ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO E DE NÃO INFRAÇÃO, OU RESULTANTES DA PRÁTICA DE NEGOCIAÇÃO, UTILIZAÇÃO OU COMERCIALIZAÇÃO.

EM CASO ALGUM SERÃO A CISCO OU OS SEUS FORNECEDORES RESPONSÁVEIS POR QUALQUER PREJUÍZO ESPECIAL, ACIDENTAL OU INDIRETO, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, PREJUÍZOS POR PERDA DE LUCROS OU DANOS AOS DADOS RESULTANTES DA UTILIZAÇÃO OU DA INCAPACIDADE DE UTILIZAÇÃO DESTE MANUAL, MESMO QUE A CISCO OU OS SEUS FORNECEDORES TENHAM SIDO NOTIFICADOS DA POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DE TAIS PREJUÍZOS.

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, 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, 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, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient e TransPath são marcas comerciais registradas da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas filiais nos Estados Unidos e em outros países.

Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou Web 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. (0601R)

Manual do usuário do Cisco IP Manager Assistant
Copyright © 2006, Cisco Systems, Inc.
Todos os direitos reservados.

Índice

Prefácio v

Descrição geral **v**

Organização **vi**

Como utilizar a ajuda online **vii**

Documentação relacionada **vii**

Obter documentação **viii**

- Cisco.com **viii**
- DVD da documentação do produto **viii**
- Encomendar documentação **ix**

Seus comentários sobre a documentação **ix**

Cisco Product Security Overview **ix**

- Relatar problemas de segurança nos produtos da Cisco **x**

Obter assistência técnica **xi**

- Site do suporte técnico e documentação da Cisco **xi**
- Enviar um pedido de serviço **xi**
- Definições da gravidade do pedido de serviço **xii**

Obter publicações e informações adicionais **xii**

Convenções do documento **xiv**

Introdução ao Cisco IPMA 1

Descrição dos modos linha partilhada e linha proxy **1**

- Utilização do Cisco IPMA no modo linha partilhada **1**
- Utilização do Cisco IPMA no modo linha proxy **2**

Como identificar o modo Cisco IPMA num telefone de gerente **3**

Como identificar o modo Cisco IPMA no console Assistant **3**

Introdução ao Console Cisco IPMA Assistant 5

Introdução ao console Assistant 6

- Como iniciar sessão no console Assistant 6
- Como terminar sessão do console Assistant 7
- Como explorar o console sem prestar assistência a gerentes 7
- Conhecer o console 8
  - Utilizar a barra de menus 9
  - Utilizar teclas de controle de chamadas 9
  - Utilizar o painel 'As minhas chamadas' 12
  - Utilizar o painel 'Os meus gerentes' 13
  - Utilização da funcionalidade 'Discagem Rápida' 16
  - Utilizar o diretório 17
  - Utilizar a barra de estado 18
  - Ajustar o esquema do console 18
  - Ver definições administrativas 19
  - Definir Preferências 19
- Como utilizar o console com o mouse e o teclado 20

Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console 20

Como utilizar atalhos de teclado 21

Utilização do Cisco IPMA pelo assistente e pelo gerente 22

Como utilizar o console Assistant para processar chamadas 25

Como efetuar uma chamada 25

Como atender uma chamada 26

Como terminar uma chamada 27

Como colocar uma chamada em espera 27

Como recuperar uma chamada em espera 27

Como transferir uma chamada 28

Como configurar uma chamada em conferência 29

Como encaminhar uma chamada para outro número 30

- Como utilizar o encaminhamento imediato 31
- Como configurar o alvo para encaminhamento imediato 31

Como enviar uma chamada para um Serviço de mensagem de voz 32

Para assistentes: Como utilizar o Cisco IPMA no telefone 33
Modo linha proxy e modo linha partilhada 34
Modo linha partilhada 34
Modo linha proxy 34
Identificar o modo 35
Iniciar sessão no Cisco IPMA no telefone do assistente 35
Verificar o estado dos gerentes 36
Informações apresentadas na tela Estado do gerente 36
Ícones de estado da chamada 36
Gerenciamento de chamadas e execução de outras ações 38
Como atender uma chamada utilizando o IPMA no telefone 39
Configurar as definições do gerente 40
Configurar definições do assistente IPMA 42
Como personalizar a funcionalidade 'Toque distintivo' 45

Para gerentes: Como utilizar o telefone com o Cisco IPMA no modo linha partilhada 47
Utilizar a Mobilidade de ramal do Cisco CallManager 48
Como encaminhar e transferir chamadas 48
Como encaminhar imediatamente uma chamada recebida para outro número 48
Como transferir uma chamada para o 'Serviço mensagem de voz' 49
Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente 49
Como silenciar o toque no telefone 50

Para gerentes: Como utilizar o telefone com o Cisco IPMA no modo linha proxy 51
Introdução: Para gerentes 52
Utilizar a Mobilidade de ramal do Cisco CallManager 52
Compreender a seleção do assistente 52
Utilizar a janela de estado 53
Utilizar o menu 'Cisco IPMA' no telefone 56
Como interceptar, encaminhar e transferir chamadas 57
Como interceptar uma chamada tocando no telefone do assistente 57
Como encaminhar imediatamente uma chamada recebida para outro número 58
Como encaminhar chamadas para outro número 59
Como transferir uma chamada para o 'Serviço mensagem de voz' 60

Como utilizar 'Filtrar chamadas' **60**
Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente **63**
Como silenciar o toque no telefone **64**

Como configurar funcionalidades do gerente **65**
Como acessar a configuração do gerente **65**
Para gerentes: Como acessar a configuração do gerente **66**
Para assistentes: Como aceder à configuração do gerente **66**
Como atribuir um assistente predefinido a um gerente **67**
Como configurar o alvo para encaminhamento de um gerente **67**
Como criar listas de filtros para um gerente **68**

Índice remissivo **71**

Prefácio

Este prefácio descreve a quem se destina esta publicação e as respectivas convenções do documento.

O prefácio inclui os seguintes tópicos:

- Descrição geral, página v
- Organização, página vi
- Como utilizar a ajuda online, página vii
- Documentação relacionada, página vii
- Seus comentários sobre a documentação, página ix
- Obter assistência técnica, página xi

Descrição geral

O Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) é uma funcionalidade que otimiza o desempenho do sistema telefônico para permitir aos gerentes e respectivos assistentes trabalhar em conjunto de modo mais eficaz. O manual do usuário do Cisco IP Manager Assistant fornece instruções e exemplos que o ajudam a utilizar a funcionalidade Cisco IPMA.

Todos os usuários do Cisco IPMA devem ler esta publicação. Os usuários incluem gerentes e assistentes.

Gestores

Um *gerente* Cisco IPMA é um usuário cujas chamadas recebidas são interceptadas e redirecionadas para um assistente. O gerente é apoiado por, pelo menos, um assistente.

Os gerentes podem utilizar as funcionalidades do Cisco IPMA diretamente nos telefones IP da Cisco. No entanto, os gerentes poderão configurar as respectivas funcionalidades a partir da janela 'Configuração do gerente', ou podem solicitar aos assistentes que configurem estas preferências em seu nome.

Para obter os detalhes, consulte "Como configurar funcionalidades do gerente" na página 65.

Assistentes

Um *assistente* Cisco IPMA é um usuário que processa chamadas em nome de um gerente.

Dependendo da configuração e utilização da funcionalidade, o Cisco IPMA intercepta, de forma manual ou automática, chamadas recebidas originalmente destinadas a um gerente e redireciona-as para outro alvo, que pode ser o respectivo assistente. Os assistentes podem atender, transferir, encaminhar e efetuar outras tarefas de processamento para chamadas que o Cisco IPMA tenha redirecionado para si.

Um assistente pode prestar assistência a um máximo de 33 gerentes.

Os assistentes podem acessar a maioria das funcionalidades Cisco IPMA a partir dos seus computadores, utilizando um aplicativo designado console Assistant. Os assistentes podem utilizar o console Assistant para:

- Efetuar, atender, transferir, colocar em espera, encerrar, desviar ou adicionar participantes de uma conferência a uma chamada.
- Monitorar a atividade de chamadas de um gerente e o estado das funcionalidades.
- Ativar ou desativar funcionalidades de gerente.
- Configurar funcionalidades do gerente.

Organização

A Tabela 1 fornece uma visão geral da organização deste manual.

Tabela 1 Organização do Manual do usuário do Cisco IP Manager Assistant

Seção	Descrição
Capítulo 1, "Introdução ao Cisco IPMA"	Descreve o Cisco IPMA nos modos linha partilhada e linha proxy e como identificar o modo Cisco IPMA que está utilizando.
Capítulo 2, "Introdução ao Console Cisco IPMA Assistant"	Fornece aos assistentes uma descrição geral completa do console Assistant.
Capítulo 3, "Como utilizar o console Assistant para processar chamadas"	Fornece aos assistentes instruções baseadas em tarefas para utilizar o console Assistant para processar e monitorar chamadas e funcionalidades, em nome de um ou mais gerentes (até um máximo de cinco).
Capítulo 4, "Para assistentes: Como utilizar o Cisco IPMA no telefone"	Descreve como utilizar o toque distintivo, as teclas de funções e o intercomunicador no telefone Cisco IP do assistente.
Capítulo 5, "Para gerentes: Como utilizar o telefone com o Cisco IPMA no modo linha partilhada"	Descreve como utilizar as funcionalidades do Cisco IPMA no modo linha partilhada.

Tabela 1 Organização do Manual do usuário do Cisco IP Manager Assistant (continuação)

Seção	Descrição
Capítulo 6, "Para gerentes: Como utilizar o telefone com o Cisco IPMA no modo linha proxy"	Descreve como utilizar o menu 'Cisco IPMA', as teclas de função e a janela de estado no telefone IP da Cisco do gerente para processar chamadas e monitorar a atividade de chamadas de um assistente.
Capítulo 7, "Como configurar funcionalidades do gerente"	Descreve como gerentes e assistentes podem personalizar as funcionalidades do gerente utilizando a janela 'Configuração do gerente'.

Como utilizar a ajuda online

O sistema de ajuda online Cisco IPMA fornece ajuda orientada para tarefas, bem como ajuda sensível ao contexto, a partir da maioria das janelas na interface do usuário do Cisco IPMA.

Para acessar a ajuda online, clique na tecla **?** ou clique em **Ajuda** na barra de menus, localizada na parte superior do console.

Depois de abrir a janela de ajuda, clique em **Procurar** na barra de ferramentas para procurar em todo o *Manual do usuário do Cisco IP Manager Assistant* por senha. Clique em **Ver PDF** para obter uma versão do documento para impressão.

Nota Recorde que a funcionalidade 'Procurar' pode não funcionar em algumas versões da ajuda online.

É necessário ter o Adobe Acrobat instalado (como aplicativo independente ou como plug-in no browser) para ver uma cópia em formato PDF deste documento.

Documentação relacionada

Consulte os seguintes documentos para obter maiores informações:

- *Cisco IP Manager Assistant Quick Reference for Managers*: Este cartão de bolso contém instruções básicas para gerentes Cisco IPMA. Consulte o site http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *At a Glance Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series*: Este folheto inclui informações básicas sobre instalação e funcionalidades e é fornecido com o telefone.
- *Manual do usuário do telefone Cisco IP, modelos das séries 7960 e 7940*: Este manual inclui informações completas para o usuário. Consulte o site http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm

- *Cartão de referência rápida do telefone Cisco IP modelos 7960/7940*: Este cartão contém instruções básicas. Consulte o site http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *Cisco IP Phone Expansion Module 7914 Quick Start Guide*: Este manual inclui informações sobre instalação e funcionalidades e é enviado com o módulo de expansão do telefone Cisco IP 7914.

Obter documentação

A documentação e os materiais impressos adicionais da Cisco estão disponíveis em Cisco.com. A Cisco disponibiliza ainda várias maneiras de obter assistência técnica e outros recursos técnicos. As seções seguintes explicam como obter informações técnicas da Cisco Systems.

Cisco.com

É possível acessar a documentação mais recente da Cisco neste URL:

http://www.cisco.com/techsupport

Você pode acessar o Web site da Cisco neste URL:

http://www.cisco.com

É possível acessar os Web sites internacionais da Cisco neste URL:

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

DVD da documentação do produto

A documentação e literatura Cisco adicionais estão disponíveis num DVD de documentação do produto, que pode ter sido fornecido com o produto. O DVD de documentação do produto é atualizado regularmente e pode ser mais atual do que a documentação impressa.

O DVD de documentação do produto é uma abrangente biblioteca com a documentação técnica do produto em mídia portátil. O DVD permite acessar várias versões de guias de instalação de hardware e software, de configuração e de comando de produtos da Cisco e permite visualizar documentação técnica em HTML. Com o DVD, você tem acesso à mesma documentação encontrada no site da Cisco sem ter de estar conectado à Internet. Certos produtos têm também versões em .pdf da documentação disponível.

O DVD de documentação do produto está disponível como uma única unidade ou como uma assinatura. Usuários Cisco.com registrados (clientes diretos da Cisco) podem solicitar o DVD de documentação do produto (número de produto DOC-DOCDVD=) através da Cisco Marketplace neste URL:

http://www.cisco.com/go/marketplace/

Encomendar documentação

A partir de 30 de junho de 2005, usuários Cisco.com registrados podem solicitar a documentação da Cisco na loja de documentação de produtos Cisco Marketplace neste URL:

http://www.cisco.com/go/marketplace/

Usuários Cisco.com não registrados podem solicitar documentação técnica das 8:00 às 17:00 (Horário do Pacífico) ligando para o telefone 1 866 463-3487 nos Estados Unidos e no Canadá ou em outros lugares ligando para o telefone 011 408 519-5055. Você também pode solicitar documentação por fax pelo endereço tech-doc-store-mkpl@external.cisco.com ou pelo número de fax 1 408 519-5001 nos Estados Unidos ou no Canadá ou em outros lugares pelo telefone 011 408 519-5001.

Seus comentários sobre a documentação

Você pode dar o seu feedback sobre a documentação técnica da Cisco preenchendo o formulário de feedback online que aparece com os documentos técnicos no site Cisco.com.

E pode enviar comentários sobre a documentação da Cisco para o endereço bug-doc@cisco.com.

Você pode enviar seus comentários utilizando o cartão-resposta (se disponível) que se encontra atrás da capa dianteira do documento ou escrevendo para o seguinte endereço:

Cisco Systems
Attn: Customer Document Ordering
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883

Agradecemos desde já por enviar seus comentários

Cisco Product Security Overview

Este produto contém funções criptografadas e está sujeito às leis americanas e locais que regulamentam a importação, exportação, transferência e utilização. O fornecimento de produtos criptografados pela Cisco não implica que terceiros tenham autoridade para importar, exportar, distribuir ou utilizar criptografia. Importadores, exportadores, distribuidores e usuários são responsáveis pelo cumprimento das leis americanas e locais. Através da utilização deste produto, você concorda em cumprir as leis e regulamentações aplicáveis. Se não for possível para você cumprir as leis americanas e locais, devolva este produto imediatamente.

Um resumo das leis americanas que regulamentam os produtos criptografados da Cisco pode ser encontrado no seguinte endereço:

http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html

Se precisar de mais ajuda, entre em contato conosco através do e-mail:

export@cisco.com

A Cisco fornece um portal online grátis com a política de vulnerabilidade de segurança neste URL:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

Nesse site, você pode executar estas tarefas:

- Relatar vulnerabilidades de segurança nos produtos da Cisco.
- Obter ajuda com incidentes de segurança que envolvem produtos da Cisco.
- Registrar-se para receber informações sobre segurança da Cisco.

Uma lista autalizada com as recomendações e avisos de segurança dos produtos da Cisco está disponível neste URL:

http://www.cisco.com/go/psirt

Se preferir consultar as recomendações e avisos conforme eles forem atualizados em tempo real, você pode acessar um documento do PSIRT RSS (Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication, Publicação simples da Equipe de resposta a incidentes de segurança do produto) neste URL:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

Relatar problemas de segurança nos produtos da Cisco

A Cisco está comprometida a fornecer produtos seguros. Testamos nossos produtos internamente antes de liberá-los e nos esforçamos para corrigir todas as vulnerabilidades com rapidez. Se você achar que pode ter identificado uma vulnerabilidade em um produto da Cisco, entre em contato com a PSIRT:

- Emergências: security-alert@cisco.com

  Uma emergência é uma condição na qual um sistema está sob ataque ativo ou uma condição para a qual é preciso relatar uma vulnerabilidade de segurança grave e urgente. Todas as outras condições são consideradas não-emergências.

- Não-emergências: psirt@cisco.com

Em caso de emergência, você também pode entrar em contato com a PSIRT pelo telefone:

- 1 877 228-7302
- 1 408 525-6532

Dica Recomendamos que você utilize o PGP (Pretty Good Privacy) ou um produto compatível para criptografar informações confidenciais que enviar à Cisco. A PSIRT pode trabalhar a partir de informações criptografadas que sejam compatíveis com as versões do PGP de 2.*x* até 8.*x*.

Nunca utilize uma chave de criptografia cancelada ou expirada. A chave pública correta para utilizar em sua correspondência com a PSIRT é aquela vinculada na seção "Contact Summary" (Resumo de contato) da página "Security Vulnerability Policy" (Política de vulnerabilidade de segurança) deste URL:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

O link dessa página possui a ID da chave do PGP atual em uso.

Obter assistência técnica

O suporte técnico da Cisco fornece assistência técnica premiada 24 horas por dia. O site do suporte da técnico e da documentação da Cisco em Cisco.com oferece abrangentes recursos de suporte online. Além disso, se você tiver um contrato de serviço válido da Cisco, os engenheiros do TAC (Centro de assistência técnica) fornecerão suporte por telefone. Se você não possuir um contrato de serviço Cisco válido, entre em contato com seu revendedor.

Site do suporte técnico e documentação da Cisco

O site do suporte técnico e documentação da Cisco disponibiliza documentos e ferramentas online para resolver problemas e questões técnicas sobre produtos e tecnologias da Cisco. O site está disponível 24 horas por dia neste URL:

http://www.cisco.com/techsupport

Para acessar todas as ferramentas do site do suporte técnico e documentação da Cisco, você precisa de uma ID de usuário e uma senha da Cisco.com. Se tiver um contrato de serviço válido, mas não tiver uma ID de usuário ou uma senha, você pode se registrar neste URL:

http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do

Nota Utilize a ferramenta CPI (Cisco Product Identification, Identificação de produto da Cisco) para localizar o número de série do produto antes de enviar uma solicitação de serviço pela web ou por telefone. Você pode acessar a ferramenta CPI no site de suporte técnico e documentação da Cisco clicando no link **Tools & Resources** em Documentation & Tools. Escolha a **Cisco Product Identification Tool** na lista do índice alfabético ou clique no link **Cisco Product Identification Tool** em Alerts & RMAs. A ferramenta CPI oferece três opções de pesquisa: por ID do produto ou nome do modelo, por visualização em árvore ou, para certos produtos, copiando e colando a saída do comando **show**. Os resultados da pesquisa mostrarão uma ilustração do produto com a localização da etiqueta do número de série realçada. Localize a etiqueta com o número de série no produto e grave as informações antes de fazer uma chamada de serviço.

Enviar um pedido de serviço

A utilização da Ferramenta de pedido de serviço TAC online é a forma mais rápida para abrir os pedidos de serviço S3 e S4. (Os pedidos de serviço S3 e S4 representam os casos em que a rede apresenta falhas mínimas ou para os quais você necessita de informações sobre o produto.) Depois que você descreve a situação, a Ferramenta de pedido de serviço TAC fornece as soluções recomendadas. Se o seu problema não for resolvido desta forma, o seu pedido de serviço será encaminhado a um engenheiro da Cisco. A Ferramenta de pedido de serviço TAC encontra-se neste URL:

http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest

Para os pedidos de serviços S1 ou S2 ou se você não conseguir acesso à Internet, entre em contato com o TAC da Cisco por telefone. (Os pedidos de serviço S1 ou S2 representam os casos em que sua rede de produção está inativa ou com problemas graves). Os pedidos de serviço S1 e S2 são atribuídos automaticamente a engenheiros da Cisco para ajudar a manter um funcionamento regular das operações de sua empresa.

Para abrir um pedido de serviço por telefone, utilize um dos seguintes números:

Ásia – Pacífico: +61 2 8446 7411 (Austrália: 1 800 805 227)
EMEA (Europa, Oriente Média e África): +32 2 704 55 55
EUA: 1 800 553-2447

Para obter uma lista completa dos contatos TAC da Cisco, visite o seguinte URL:

http://www.cisco.com/techsupport/contacts

Definições da gravidade do pedido de serviço

Para garantir que todos os pedidos de serviço sejam comunicados em um formato padrão, a Cisco estabeleceu definições de gravidade.

Gravidade 1 (S1): A rede está inativa ou há um impacto crítico nas operações da empresa. Você e a Cisco empreenderão todos os recursos necessários 24 horas por dia para resolver a situação.

Gravidade 2 (S2): O funcionamento de uma rede existente apresenta problemas graves, ou alguns aspectos significativos das operações da empresa são prejudicados pelo um desempenho inadequado dos produtos Cisco. Você e a Cisco empreenderão recursos durante o horário comercial regular, em período integral, para resolver a situação.

Gravidade 3 (S3): O desempenho operacional da rede está afetado, mas a maior parte das operações da empresa continuam funcionando. Você e a Cisco empreenderão recursos durante o horário comercial para restaurar o serviço a níveis satisfatórios.

Gravidade 4 (S4): Você precisa de informações ou ajuda sobre as capacidades, instalação ou configuração de um produto Cisco. O impacto sobre as operações da empresa é pequeno ou nulo.

Obter publicações e informações adicionais

As informações sobre produtos, tecnologias e soluções de rede Cisco estão disponíveis em várias fontes online e materiais impressos.

- A *Cisco Marketplace* fornece vários livros, guias de referência, documentação e materiais promocionais da Cisco. Visite a Cisco Marketplace, a loja da empresa, neste URL:

  http://www.cisco.com/go/marketplace/

- A *Cisco Press* publica uma vasta gama de publicações sobre redes, treinamento e certificados. Estas publicações servirão como fonte de consulta para novos usuários e usuários experientes. Para obter estas publicações da Cisco e outras informações, visite a Cisco Press neste URL:

  http://www.ciscopress.com

- A *Packet* é a revista técnica dirigida aos profissionais da Cisco Systems para maximizar os investimentos na rede e na Internet. Trimestralmente, a Packet divulga as mais recentes tendências da indústria, os avanços tecnológicos e os produtos e soluções Cisco, bem como sugestões de implementação e resolução de problemas de rede, exemplos de configuração, estudos de casos de clientes, informações sobre certificados e treinamentos e links para vários recursos online. Você pode acessar a revista Packet neste URL:

  http://www.cisco.com/packet

- A *revista iQ* é uma publicação trimestral da Cisco Systems concebida para ajudar as empresas em crescimento a utilizar a tecnologia para aumentar as receitas, otimizar os negócios e expandir os serviços. A publicação identifica os desafios que estas empresas precisam enfrentar e as tecnologias para os resolver, utilizando estudos de casos reais e estratégias de negócios para ajudar os leitores a tomar decisões sólidas quanto ao investimento em tecnologias. Você pode acessar a revista iQ neste URL:

  http://www.cisco.com/go/iqmagazine

  ou visualizar a edição digital neste URL:

  http://ciscoiq.texterity.com/ciscoiq/sample/

- A publicação trimestral *Internet Protocol Journal* da Cisco Systems destina-se a profissionais de engenharia na área da concepção, desenvolvimento e funcionamento de internets e intranets públicas e privadas. Você pode acessar a publicação Internet Protocol Journal neste URL:

  http://www.cisco.com/ipj

- Produtos em rede oferecidos pela Cisco Systems, assim como serviços de suporte ao cliente, podem ser obtidos neste URL:

  http://www.cisco.com/en/US/products/index.html

- O Networking Professionals Connection é um site interativo para profissionais de rede poderem compartilhar perguntas, sugestões e informações sobre produtos em rede e tecnologias com os especialistas da Cisco e com outros profissionais de rede. Junte-se ao fórum de discussões neste URL:

  http://www.cisco.com/discuss/networking

- A Cisco oferece treinamentos de nível mundial em redes. Você pode ver as ofertas atuais neste URL:

  http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html

Convenções do documento

Este documento utiliza as seguintes convenções:

Convenção	Descrição
fonte **negrito**	Os comandos e palavras-chave estão em **negrito**.
fonte *itálico*	Os argumentos para os quais você deve fornecer valores estão em *itálico*.
[ ]	Os elementos em colchetes são opcionais.
{ x | y | z }	As palavras-chave alternativas são agrupadas em chaves e separadas por barras verticais.
[x | y | z]	As palavras-chave alternativas opcionais são agrupadas em colchetes e separadas por barras verticais.
seqüência	Um conjunto de caracteres sem aspas. Não utilize aspas para abrir ou fechar a seqüência ou a seqüência incluirá as aspas.
fonte `screen`	Sessões do terminal e informações que o sistema exibe estão em fonte `screen`.
fonte **`screen negrito`**	As informações que você precisa introduzir estão em fonte **`screen negrito`**.
fonte *screen itálico*	Os argumentos para os quais você deve fornecer valores estão em *screen itálico*.
^	O símbolo ^ representa a tecla Control (Ctrl), por exemplo: a combinação de teclas ^D em uma exibição de tela significa manter a tecla Ctrl pressionada enquanto pressiona a tecla D.
< >	Caracteres não impressos, tais como senhas, ficam entre sinais de mais e menos.

Nota Significa que *o leitor deve tomar nota*. As notas contêm sugestões úteis ou referências a materiais não incluídos nesta publicação.

Cuidado Significa que *o leitor deve tomar cuidado*. Nesta situação, é possível fazer algo que cause danos ao equipamento ou perda de dados.

Os aviso utilizam as seguintes convenções:

Aviso **INSTRUÇÕES IMPORTANTES SOBRE SEGURANÇA**

Este símbolo de aviso indica perigo. A situação apresentada pode provocar lesões. Antes de trabalhar com um equipamento, saiba quais os perigos relacionados aos circuitos elétricos e familiarize-se com os procedimentos normalmente utilizados para evitar os acidentes. Utilize o número de declaração fornecido no fim de cada aviso para localizar a respectiva tradução nos avisos de segurança traduzidos que acompanham este dispositivo. Declaração 1071

GUARDE ESTAS INSTRUÇÕES

1

Introdução ao Cisco IPMA

O Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) oferece capacidade de encaminhamento de chamadas e outras funcionalidades que ajudam os gerentes e os assistentes a processar chamadas telefônicas de um modo mais eficaz.

Este capítulo contém as seguintes seções:

- Descrição dos modos linha partilhada e linha proxy, página 1
- Como identificar o modo Cisco IPMA num telefone de gerente, página 3
- Como identificar o modo Cisco IPMA no console Assistant, página 3

Descrição dos modos linha partilhada e linha proxy

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

Esta seção contém as seguintes seções:

- Utilização do Cisco IPMA no modo linha partilhada, página 1
- Utilização do Cisco IPMA no modo linha proxy, página 2

Utilização do Cisco IPMA no modo linha partilhada

Se o administrador do sistema tiver configurado o Cisco IPMA no modo linha partilhada, o gerente e o assistente partilham o mesmo número de lista telefônica, por exemplo 8001. O assistente processa chamadas para o gerente no número de lista telefônica partilhado. Quando o gerente receber uma chamada no número 8001, os telefones do gerente e do assistente tocam.

As funcionalidades do Cisco IPMA não aplicáveis ao modo linha partilhada incluem as opções 'seleção do assistente predefinido', 'monitorização do assistente', 'filtrar chamadas' e 'encaminhar todas as chamadas'. O assistente não pode visualizar ou acessar estas funcionalidades no aplicativo console Assistant. O telefone do assistente não possuirá a tecla de função para a funcionalidade 'encaminhar todas'. O telefone do gerente não possuirá as teclas de função para as funcionalidades 'monitorização do assistente', 'interceptar chamada' ou 'encaminhar todas'.

Se for um assistente que utilize o Cisco IPMA no modo linha partilhada, não necessita iniciar sessão para receber chamadas. As chamadas destinadas ao gerente tocarão automaticamente no seu telefone. Necessita iniciar sessão no console Assistant se desejar utilizar o aplicativo para processar chamadas ou para utilizar a tecla de função do seu telefone para transferir uma chamada para o sistema de mensagem de voz do gerente. Consulte Capítulo 2, "Introdução ao console Assistant" para maiores informações sobre a utilização do console Assistant.

Se for um gerente que utilize o Cisco IPMA no modo linha partilhada, pode partilhar o seu número de lista telefônica com um máximo de 10 assistentes. Todos os assistentes que partilhem o seu número de telefone podem atender e processar uma chamada. Consulte Capítulo 5, "Para gerentes: Como utilizar o telefone com o Cisco IPMA no modo linha partilhada".

Tópicos relacionados

- Utilização do Cisco IPMA no modo linha proxy, página 2
- Como identificar o modo Cisco IPMA num telefone de gerente, página 3
- Como identificar o modo Cisco IPMA no console Assistant, página 3

Utilização do Cisco IPMA no modo linha proxy

Se o administrador do sistema tiver configurado o Cisco IPMA no modo linha proxy, o gestor e o assistente não partilham o mesmo número de lista telefônica. O assistente processa as chamadas para o gestor utilizando um número proxy. O número proxy não é o número de lista telefônica do gerente, mas um número alternativo selecionado pelo sistema e que o assistente utiliza para processar as chamadas do gerente.

No modo linha proxy, um gerente e um assistente têm acesso a todas as funcionalidades do Cisco IPMA, incluindo as opções 'seleção do assistente predefinido', 'monitorização do assistente', 'filtrar chamadas' e 'encaminhar todas as chamadas'.

Se for um assistente que utilize o Cisco IPMA no modo linha proxy, tem de iniciar sessão no console do assistente e possuir um filtro ativado para receber chamadas para o gerente no seu telefone. Pode utilizar o aplicativo Console Assistant para todas as funcionalidades de processamento de chamadas, tais como atendimento e transferência. Consulte Capítulo 2, "Introdução ao console Assistant" para maiores informações sobre a utilização do console Assistant.

Se for um gerente que utilize a Cisco IPMA no modo linha proxy, pode configurar filtros para ordenar e filtrar seletivamente chamadas recebidas para o seu assistente. Consulte Capítulo 6, "Para gerentes: Como utilizar o telefone com o Cisco IPMA no modo linha proxy" para maiores informações sobre a utilização de todas as funcionalidades do Cisco IPMA.

Tópicos relacionados

- Utilização do Cisco IPMA no modo linha proxy, página 2
- Como identificar o modo Cisco IPMA num telefone de gerente, página 3
- Como identificar o modo Cisco IPMA no console Assistant, página 3

Como identificar o modo Cisco IPMA num telefone de gerente

Para identificar o modo do Cisco IPMA num telefone de gerente, reinicie o écran LCD do telefone, levantando e pousando novamente o receptor.

Se visualizar apenas um ícone na janela de estado do écran LCD (um ícone com um sino ou um sino riscado), estará utilizando o Cisco IPMA no modo linha partilhada (Consulte Figura 1). Consulte Capítulo 5, "Para gerentes: Como utilizar o telefone com o Cisco IPMA no modo linha partilhada".

Figura 1 Écran LCD da janela de estado num telefone no modo linha partilhada

Se visualizar vários ícones na janela de estado do écran LCD, estará utilizando o Cisco IPMA no modo proxy partilhado (Consulte Figura 2). Consulte Capítulo 6, "Para gerentes: Como utilizar o telefone com o Cisco IPMA no modo linha proxy".

Figura 2 Écran LCD da janela de estado de um telefone no modo linha proxy partilhado

Tópicos relacionados

- Utilização do Cisco IPMA no modo linha partilhada, página 1
- Utilização do Cisco IPMA no modo linha proxy, página 2
- Como identificar o modo Cisco IPMA no console Assistant, página 3

Como identificar o modo Cisco IPMA no console Assistant

Para identificar o modo Cisco IPMA no console Assistant:

Passo 1 Inicie sessão no aplicativo Console Assistant. Consulte "Como iniciar sessão no console Assistant" na página 6.

Passo 2 Encontre o número de ramal junto do nome do gerente no painel 'As minhas chamadas'. Consulte "Utilizar o painel 'As minhas chamadas'" na página 12.

Passo 3 Para o mesmo gerente, encontre o número de ramal junto do ícone do telefone na coluna 'Detalhes da chamada' no painel 'Os meus gestores'. Consulte "Utilizar o painel 'Os meus gerentes'" na página 13.

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

Se os números de ramal forem os mesmos, está utilizando o Cisco IPMA no modo linha partilhada. O assistente e o gerente têm o mesmo número de lista telefônica e partilham uma linha.

Se os números de ramal forem diferentes, está utilizando o Cisco IPMA no modo linha proxy. O assistente possui um número de lista telefônica alternativo para processar chamadas em nome do gerente. O número alternativo é um número proxy que representa o número de lista telefônica atual do gerente.

Nota No modo linha partilhada, visualizará quatro títulos na Janela do painel de gerente: 'Gerente', 'Intercom.', 'DND', e 'Detalhes da chamada'. No modo linha proxy, visualizará os cabeçalhos adicionais: 'Encaminhar todas', 'Monit. Assist.', 'Filtrar chamadas' e 'Modo de filtro'.

Tópicos relacionados

- Utilização do Cisco IPMA no modo linha partilhada, página 1
- Utilização do Cisco IPMA no modo linha proxy, página 2
- Como identificar o modo Cisco IPMA num telefone de gerente, página 3

2

Introdução ao Console Cisco IPMA Assistant

O aplicativo Console Assistant ajuda os assistentes a processar chamadas para os gerentes de um modo mais eficaz. O Cisco IPMA funciona em dois modos: linha partilhada e linha proxy. O acesso às funcionalidades descritas abaixo depende do modo selecionado pelo administrador do sistema para a sua configuração do Cisco IPMA. Sendo um assistente que utiliza o Cisco IPMA no modo linha partilhada, deverá ser-lhe atribuído o mesmo número de lista telefônica do gerente. O número partilhado é utilizado para processar chamadas em nome do seu gerente. Sendo um assistente que utiliza o Cisco IPMA no modo linha proxy, o gerente terá um número de lista telefônica e o assistente um número de lista telefônica alternativo que utilizará como um proxy. O número proxy é utilizado para processar chamadas em nome do seu gerente. Antes de começar, deverá identificar o modo selecionado pelo administrador do sistema. Consulte "Como identificar o modo Cisco IPMA no console Assistant" na página 3 para obter mais informações.

Como assistente, pode aceder às funcionalidades do Cisco IPMA a partir do computador, utilizando o aplicativo Console Assistant.

É possível utilizar o console Assistant para:

- Fazer, atender, encaminhar, transferir, encerrar uma chamada ou colocar uma chamada em espera
- Adicionar participantes a uma chamada em conferência
- Fazer uma discagem rápida
- Fazer buscas de diretório
- Abrir uma linha do intercomunicador para o gerente
- Monitorar a atividade de chamadas do gerente
- Alterar funcionalidades e definições do gerente
- Personalizar as ferramentas de processamento de chamadas
- Pressionar números num teclado virtual em resposta a sistemas de vozes interativos.

Para obter maiores informações, consulte os seguintes tópicos:

- Descrição dos modos linha partilhada e linha proxy, página 1
- Introdução ao console Assistant, página 6
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console, página 20

- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Utilização do Cisco IPMA pelo assistente e pelo gerente, página 22
- Capítulo 4, "Para assistentes: Como utilizar o Cisco IPMA no telefone"

Nota O Cisco IPMA permite-lhe processar as próprias chamadas, bem como as chamadas de um máximo de 33 gerentes.

Introdução ao console Assistant

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- Como iniciar sessão no console Assistant, página 6
- Como terminar sessão do console Assistant, página 7
- Como explorar o console sem prestar assistência a gerentes, página 7
- Conhecer o console, página 8
- Como utilizar o console com o mouse e o teclado, página 20
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console, página 20

Como iniciar sessão no console Assistant

Inicie sessão no console Assistant para processar chamadas em nome de um ou mais gerentes. Ao iniciar sessão, o assistente fica online e pronto a processar chamadas.

Para iniciar sessão, introduza o seu ID de usuário e senha na caixa de diálogo de início de sessão do Cisco IPMA. O nome de utilizador e a senha são fornecidos pelo administrador do sistema.

Nota O Cisco IPMA pode memorizar as informações de início de sessão.

O console do assistente é aberto no ambiente de trabalho.

O assistente tem agora sessão iniciada e, até terminar sessão, está disponível para fornecer apoio de processamento de chamadas aos gerentes (ou até que haja uma alteração no seu estado de controle de chamadas, ou deixe de estar online). Para obter mais detalhes sobre informações de estado, consulte a seção "Utilizar a barra de estado" na página 18.

Sugestões

- O painel 'Os meus gerentes' no console mostra os gerentes que contam com a sua assistência. Duas setas verdes junto do nome de um gerente indicam que este tem sessão iniciada e que, por isso, conta com a sua assistência; um gerente com o nome em cinzento não necessita de assistência.

- Se clicar na tecla **Definições** na caixa de diálogo de início de sessão Cisco IPMA, é possível monitorar definições administrativas básicas e avançadas. O administrador do sistema poderá solicitar-lhe que monitore estas definições para ajudar a resolver algum problema. Não altere estas definições a não ser que receba instruções para tal da parte do administrador do sistema.

Tópicos relacionados

- Como terminar sessão do console Assistant, página 7
- Como explorar o console sem prestar assistência a gerentes, página 7
- Conhecer o console, página 8
- Utilizar o painel 'Os meus gerentes', página 13
- Como utilizar o console com o mouse e o teclado, página 20
- Iniciar sessão no Cisco IPMA no telefone do assistente, página 35

Como terminar sessão do console Assistant

Para terminar sessão do console Assistant, clique em **Arquivo > Sair** a partir da barra de menus na parte superior do console. Se marcar a opção **Lembrar ID de usuário e senha**, iniciará automaticamente a sessão na próxima vez que o console Assistant for iniciado no computador

Nota Se utilizar um computador partilhado, poderá terminar a sessão do Console Assistant clicando **Arquivo > Terminar sessão** a partir da barra de menus. O console Assistant apresentará a caixa de diálogo de início de sessão em vez de a iniciar automaticamente com o seu ID de usuário e senha.

Tópicos relacionados

- Introdução ao console Assistant, página 6
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console, página 20
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21

Como explorar o console sem prestar assistência a gerentes

Se utilizar o Cisco IPMA no modo linha proxy, será possível familiarizar-se com o console do assistente sem ficar disponível para os gerentes. Não será possível ficar offline para explorar o console no modo linha partilhada.

Para acessar o console sem prestar assistência a gerentes, inicie sessão da forma habitual e, em seguida, clique na tecla de controle de chamadas **Offline**. Esta é a primeira tecla na linha de ícones situada na parte superior ou lateral do écran. Também pode efetuar esta tarefa escolhendo **Arquivo > Offline** a partir da barra de menus.

Quando fica offline desta forma, o Cisco IPMA passa os gerentes a quem estava prestando assistência para outro assistente. Durante o tempo em que estiver offline, não poderá receber chamadas telefônicas para os gerentes e o painel 'Os meus gerentes' no console permanecerá inativo.

Assim que voltar a ficar online, estará novamente disponível para prestar assistência aos gerentes. O Cisco IPMA poderá voltar a passar para si os gerentes a quem estava anteriormente prestando assistência (antes de ficar offline). Este fato dependerá da disponibilidade de outros assistentes e do fato de ter sido ou não designado como assistente predefinido para um gerente. Para obter informações sobre como atribuir um assistente predefinido, consulte a seção "Como atribuir um assistente predefinido a um gerente" na página 67.

Para retomar o estado online, clique na tecla de controle de chamadas **Online**. (É a mesma tecla da opção 'Offline'). Ou então, pode escolher **Arquivo > Online** a partir da barra de menus.

Dica O estado online é visível a partir da barra de estado no canto inferior direito do console.

Tópicos relacionados

- Introdução ao console Assistant, página 6
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console, página 20
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21

Conhecer o console

As seções que se seguem identificam áreas do console Assistant e especificam como podem ser utilizadas para controlar funcionalidades e processar chamadas:

- Utilizar a barra de menus, página 9
- Utilizar teclas de controle de chamadas, página 9
- Utilizar o painel 'As minhas chamadas', página 12
- Utilizar o painel 'Os meus gerentes', página 13
- Utilização da funcionalidade 'Discagem Rápida', página 16
- Utilizar o diretório, página 17
- Utilizar a barra de estado, página 18
- Ajustar o esquema do console, página 18
- Ver definições administrativas, página 19

Utilizar a barra de menus

A barra de menus localiza-se na parte superior do console Assistant. Os comandos de menu são sensíveis ao contexto.

Pode utilizar a barra de menus da seguinte forma:

- Arquivo: Estado online/offline, iniciar/terminar sessão e sair do console.
- Editar: Criar e editar discagens rápidas, personalizar atalhos de teclado, alterar o alvo para encaminhamento imediato, definir preferências e acessar definições do administrador.
- Ver: Especificar o tamanho do texto e esquemas de cores e atualizar o esquema predefinido.
- Chamada: Discar, atender, desligar, colocar em espera, transferir, encaminhar ou adicionar participantes a uma chamada em conferência.
- Gerente: Efetuar uma chamada de intercomunicador para um gerente, acessar a janela 'Configuração do gerente' e ativar/desativar funcionalidades para um gerente.
- Ajuda: Acessar a ajuda online.

Tópicos relacionados

- Conhecer o console, página 8
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console, página 20
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25

Utilizar teclas de controle de chamadas

É possível efetuar tarefas a partir do console Assistant clicando em teclas de controle de chamadas (a linha de ícones situada na parte superior ou lateral do console). Coloque o mouse sobre uma tecla de controle de chamadas para ver uma descrição da respectiva função.

Consulte Tabela 2 para obter uma lista de teclas de controle de chamadas.

Tabela 2 Teclas de controle de chamadas

Tecla de controle de chamadas	Função
Online	Funciona em conjunto com a tecla Offline para alternar o estado da ligação no aplicativo console Assistant. A tecla Online permite-lhe retomar a sua ligação online no console Assistant, de modo a ser possível processar chamadas em nome do seu gerente.
Offline	Funciona em conjunto com a tecla Online para alternar o estado da ligação. A função Offline permite-lhe explorar o console, mas não estará disponível para processar as chamadas do gerente.
Discar	Abre um teclado de discagem que é possível utilizar para efetuar chamadas.
Atender	Liga-o a uma chamada recebida.
Desligar	Termina uma chamada ativa.
Espera	Funciona em conjunto com a tecla 'Continuar' para alternar o estado da chamada em espera. A tecla 'Espera' coloca uma chamada em espera.
Contin.	Funciona em conjunto com a tecla 'Espera' para alternar o estado da chamada em espera. A tecla 'retomar' recupera uma chamada em espera.

Tabela 2 Teclas de controle de chamadas (continuação)

Tecla de controle de chamadas	Função
Transf. 	Transfere uma chamada diretamente para o número alvo introduzido na janela de contexto.
Transferência de consulta 	Funciona como a tecla 'Transf.', mas permite-lhe falar com a pessoa para quem pretende transferir a chamada.
Transferência direta 	Transfere uma chamada para outra chamada.
Conferência 	Permite-lhe adicionar participantes a uma chamada em conferência.
Unir 	Múltiplas chamadas em conferência. É possível adicionar, no máximo, 15 chamadas em simultâneo.
Encaminhamento imediato 	Encaminha imediatamente uma chamada tocando, ligada ou em espera para o gerente a quem se destinava originalmente a chamada ou para outro número alvo. Para especificar o alvo para encaminhamento imediato, escolha **Editar > Encaminhamento imediato** a partir da barra de menus.
Transferir para correio de voz 	Redireciona uma chamada tocando ou conectada para o sistema de mensagens de voz do gerente.

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

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

Dica É possível clicar com o botão direito do mouse em um espaço vazio do painel de controle de chamadas (e não nas teclas) para alterar a sua posição no console.

Tópicos relacionados

- Conhecer o console, página 8
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console, página 20
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25

Utilizar o painel 'As minhas chamadas'

O console do assistente apresenta as chamadas destinadas a si e aos gerentes no painel 'As minhas chamadas'. Estas são chamadas que poderá processar utilizando as ferramentas no console Assistant. O Cisco IPMA suporta um máximo de 33 linhas.

Cada chamada é apresentada abaixo da linha telefônica associada.

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

- As minhas linhas: Apresenta qualquer chamada atualmente ativa efetuada ou recebida através da linha telefônica do assistente.
- Linhas do gerente: Apresenta as chamadas ativas que está processando ou que pode processar em nome do seu gerente.
- Intercomunicador: Apresenta o estado das linhas do intercomunicador, se aplicável.

Conforme o número de gerentes que lhe estão atribuídos, poderá ver entre uma e 33 linhas na seção 'As linhas do gerente' do painel 'As minhas chamadas'.

Cada linha de gerente contém:

- A linha partilhada do gerente ou o número de ramal do telefone proxy do gerente. O número proxy não é o número de lista telefônica do gerente, mas um número que pode utilizar para processar as chamadas do gerente.
- O nome do gerente.
- Informações sobre chamadas ativas: As chamadas ativas são representadas por:
  - Um ícone animado que indica o estado da chamada (tocando, ligada ou em espera)
  - A identificação do autor da chamada
  - Um temporizador indicando a duração da chamada

Dicas

- É necessário introduzir um ramal real (e não um ramal proxy) para transferir uma chamada para um gerente. É possível ver o ramal de telefone real do gerente no painel 'Os meus gerentes' no console Assistant.
- Não é possível aplicar as opções 'Transferir para correio de voz' ou 'Encaminhamento imediato' a chamadas efetuadas ou recebidas pelo assistente através da sua própria linha telefônica. Estas funcionalidades aplicam-se apenas a chamadas recebidas numa linha proxy de gerente.
- Sempre que estiver utilizando o Cisco IPMA no modo linha partilhada, poderá verificar se o gerente ou qualquer outro assistente atendeu uma chamada quando visualizar uma dupla seta vermelha junto da linha do gerente.

Tópicos relacionados

- Conhecer o console, página 8
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console, página 20
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25

Utilizar o painel 'Os meus gerentes'

É possível utilizar o painel 'Os meus gerentes' no console do assistente para monitorar a atividade de chamadas e o estado das funcionalidades para cada um dos gerentes. Também é possível ativar e desativar funcionalidades de gerente a partir deste painel.

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

ATabela 3 descreve as informações apresentadas sob cada cabeçalho de coluna no painel 'Os meus gerentes'.

Tabela 3 Informações apresentadas no painel 'Os meus gerentes' do console Assistant

Cabeçalho de coluna "Os meus gerentes"	O que significa
Gerente	Apresenta o nome do gerente. Se toda a linha de informações sobre um gerente estiver em cinzento, significa que este não conta com a sua assistência para o processamento das respectivas chamadas. Além disso, é possível visualizar os dois seguintes ícones diferentes junto do ícone do gerente: • Se observar duas setas verdes junto do ícone do gerente, significa que este conta com a sua assistência para o processamento das respectivas chamadas. • Se observar um ícone de um envelope junto ao ícone do gerente, este possui uma mensagem de voz.
Intercom.	Clique nesta coluna para efetuar uma chamada de intercomunicador para um gerente.
DND	Se esta caixa estiver marcada, significa que a funcionalidade 'Não interromper' (DND: Do Not Disturb) é ativada. Para ativar e desativar a funcionalidade 'Não interromper', clique na célula 'DND'. A funcionalidade 'DND' desativa o toque no telefone do gerente; não redireciona as chamadas.
EncTd	(Apenas no modo linha proxy) Se esta caixa estiver marcada, significa que a funcionalidade 'Encaminhar todas' (EncTd) está ativada. Para ativar e desativar a funcionalidade 'Encaminhar todas', clique na célula 'EncTd'. A funcionalidade 'Encaminhar todas' redireciona automaticamente todas as chamadas recebidas para o alvo para encaminhamento do gerente.
Monit. assist.	(Apenas no modo linha proxy) Uma marca de verificação indica que o gerente ativou a monitorização do assistente. Esta funcionalidade permite a um gerente ver a duração e a identificação do autor das chamadas que o assistente está processando em seu nome.
Filtro ativado	(Apenas no modo linha proxy) Se esta caixa estiver marcada, significa que existe um filtro de chamadas ativo. Para ativar e desativar o filtro, clique na célula do filtro. Os filtros podem encaminhar chamadas para o assistente ou para o gerente, com base na identificação do autor da chamada e no modo de filtro.

Tabela 3 Informações apresentadas no painel 'Os meus gerentes' do console Assistant (continuação)

Cabeçalho de coluna "Os meus gerentes"	O que significa
Modo de filtro	(Apenas no modo linha proxy) Existem dois modos de filtro: • Inclusivo: As chamadas que correspondem aos números no filtro inclusivo são enviadas para o *gerente*; as restantes são redirecionadas para o assistente. • Exclusivo: As chamadas que correspondem aos números no filtro exclusivo são redirecionadas para o *assistente*; as restantes são enviadas para o gerente. Para configurar filtros para um gerente, utilize a janela 'Configuração do gerente'. Clique com o botão direito do mouse em qualquer parte na linha de um gerente no painel 'Os meus gerentes' e escolha **Configurar** para abrir esta janela. Recorde que, segundo as predefinições iniciais, o filtro inclusivo está ativado e todas as chamadas do gerente são direcionadas para o assistente.
Detalhes de chamadas	Os detalhes de chamadas consistem no número da linha do gerente, na duração da chamada e na identificação do autor da chamada: • Linha: o número de ramal real da linha telefônica primária do gerente; um ícone de telefone indica o estado da linha. • Duração da chamada: A duração real de uma chamada ativa efetuada ou recebida pelo gerente. O temporizador começa assim que a chamada é efetuada ou recebida. O temporizador pára quando a chamada é desligada ou transferida. • Identificação do autor da chamada: O nome (se disponível) e o número da pessoa para quem o gerente ligou ou de quem recebeu uma chamada. O console do assistente apresentará informação sobre chamadas desviadas quando a informação estiver disponível.

Dica É possível monitorar, mas não processar, as chamadas que aparecem no painel 'Os meus gerentes' do console. Estas são chamadas que foram redirecionadas para o gerente ou por ele diretamente efetuadas ou recebidas.

Tópicos relacionados

- Conhecer o console, página 8
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console, página 20
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25
- Como configurar funcionalidades do gerente, página 65

Utilização da funcionalidade 'Discagem Rápida'

A funcionalidade 'Discagem rápida' permite-lhe configurar uma lista telefônica pessoal no console Assistant. Pode efetuar chamadas e realizar outras tarefas de processamento de chamadas utilizando números de discagem rápida.

Para abrir o menu de discagens rápidas e ver uma lista de comandos disponíveis, clique com o botão direito do mouse no painel 'Discagens rápidas' ou escolha **Editar > Discagens rápidas** a partir da barra de menus. Se alguns dos comandos de discagem rápida estiverem em cinzento, experimente selecionar uma listagem de discagem rápida antes de abrir o menu.

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

Para acessar rapidamente números de discagem rápida, organize as entradas em grupos de discagem rápida. Por exemplo, crie um grupo pessoal para si próprio e um grupo para cada um dos gerentes.

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

É possível efetuar chamadas utilizando as listagens de discagem rápida através de um dos seguintes modos:

- Arraste o registro de discagem rápida para a sua linha ou para a linha do gerente.
- Faça uma chamada em sua linha, destacando-a, e clique duas vezes na entrada da discagem rápida. Faça uma chamada na linha do seu gerente, destacando-a, e clique duas vezes na entrada da discagem rápida.
- Arraste o registro de discagem rápida para a tecla de discagem no painel de controle da chamada e clique **OK**.

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

- Para efetuar uma transferência sem consulta para uma pessoa na lista de discagens rápidas, arraste e largue uma chamada ativa para a respectiva lista.
- Para adicionar uma nova lista de discagem rápida, arraste e largue uma lista do painel 'Diretório' para o painel 'Discagem rápida'.

Dica O grupo de discagem rápida 'Exemplo' e a lista de discagem rápida de exemplo estão inativos; são incluídos apenas para demonstrar como as informações de discagem rápida aparecem no console. É possível eliminar os exemplos, se o desejar.

Tópicos relacionados

- Conhecer o console, página 8
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console, página 20
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25

Utilizar o diretório

Utilize o diretório para procurar um colega e efetuar e processar chamadas utilizando os resultados da procura.

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

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

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

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

- Clique duas vezes no nome ou número de uma pessoa para efetuar uma chamada.
- Faça clique com o botão direito do mouse no nome de uma pessoa para apresentar um menu de contexto com comandos relevantes.
- Para efetuar uma transferência sem consulta para uma pessoa no diretório, arraste e largue uma chamada ativa para o nome ou número apropriado.
- Para adicionar uma nova lista de discagem rápida, arraste e largue uma lista do painel 'Diretório' para o painel 'Discagens rápidas'.

Tópicos relacionados

- Conhecer o console, página 8
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console, página 20
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25

Utilizar a barra de estado

A barra de estado localiza-se na parte inferior do écran do console Assistant e apresenta as seguintes informações do sistema:

- Ligado/Não ligado: Indica o estado da ligação ao servidor Cisco IPMA.
- Online/Offline: Indica o estado da disponibilidade do assistente para os gerentes.
- Controle da chamada funcional/Controle da chamada não funcional: Indica a disponibilidade das funcionalidades de processamento de chamadas.
- Filtrando: Indica a disponibilidade das funcionalidades de filtrar chamadas.

A barra de estado também apresenta um ícone 'Colocar no topo' para indicar se o console está definido para aparecer automaticamente no ambiente de trabalho ao ser recebida uma chamada. Clique no ícone 'Colocar no topo' para ativar e desativar esta funcionalidade. (Por predefinição, a funcionalidade está desativada.) O ícone fica mais escuro quando a funcionalidade está ativada.

Também é possível ativar e desativar a funcionalidade 'Colocar no topo' a partir do menu **Editar > Preferências**.

Tópicos relacionados

- Conhecer o console, página 8
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console, página 20
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25

Ajustar o esquema do console

É possível personalizar o tamanho e a posição dos painéis no console Assistant. Utilize o menu Ver para alterar o esquema de cores e o tipo de letra, bem como para atualizar as predefinições iniciais.

Dica É possível configurar o console para que apareça automaticamente no ambiente de trabalho quando for recebida uma chamada. Para ativar a funcionalidade 'Colocar no topo', escolha **Editar > Preferências** a partir do menu principal e, em seguida, clique na caixa de verificação "Ativar o console em uma nova chamada". A barra de estado na parte inferior do écran do console inclui um ícone 'Colocar no topo'. O ícone fica mais escuro quando a funcionalidade está ativada.

Tópicos relacionados

- Conhecer o console, página 8
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console, página 20
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25

Ver definições administrativas

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

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

Existem dois tipos de definições:

- Definições básicas
  - Nome do anfitrião ou endereço IP do servidor Cisco IPMA
  - Porta do servidor Cisco IPMA
- Definições avançadas
  - Rastreamento ativado/desativado

  O separador 'Definições avançadas' apresenta a localização em que os arquivos de rastreamento são guardados.

Tópicos relacionados

- Introdução ao console Assistant, página 6
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25
- Como configurar funcionalidades do gerente, página 65

Definir Preferências

É possível ativar as duas preferências seguintes no menu 'preferências':

- Configurar o console de modo a surgir automaticamente no seu ambiente de trabalho sempre que receber uma chamada: Para ativar a funcionalidade 'Colocar no topo' para o console, selecione **Editar > Preferências** a partir do menu principal e clique na caixa de verificação 'Ativar o console numa nova chamada'. A barra de estado na parte inferior do écran do console inclui um ícone 'Colocar no topo'. O ícone aparece com um sombreado mais escuro quando a funcionalidade está ativada.
- Configurar o computador de modo a iniciar automaticamente o aplicativo Console do assistente quando iniciar o computador: Para ativar a funcionalidade de arranque automático, selecione **Editar > Preferências** a partir do menu principal e clique a caixa de verificação 'Console de inicialização automática no arranque do computador'. O console Assistant irá iniciar automaticamente da próxima vez que iniciar o computador.

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

Como utilizar o console com o mouse e o teclado

O console Assistant oferece várias combinações entre mouse e teclado para efetuar uma determinada tarefa.

É possível:

- Clicar, clicar com o botão direito do mouse e clicar duas vezes nos itens do console.
- Arrastar e largar itens do console.
- Utilizar atalhos de teclado.

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

- Clicar na tecla de controle de chamada **Atender**.
- Clicar duas vezes na chamada no painel 'As minhas chamadas'.
- Clicar com o botão direito do mouse no painel 'As minhas chamadas' e escolher **Atender** a partir do menu de contexto.
- Utilizar um atalho de teclado.

É possível realizar algumas tarefas arrastando e largando itens do console. Para adicionar uma lista de discagem rápida, por exemplo, pode arrastar e largar uma chamada selecionada do painel 'As minhas chamadas' para o painel 'Discagens rápidas'.

Dica Poderá encontrar todas as opções para realizar tarefas específicas, tais como transferir uma chamada, no Capítulo 3, "Como utilizar o console Assistant para processar chamadas".

Tópicos relacionados

- Introdução ao console Assistant, página 6
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console, página 20
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25

Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console

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

Para efetuar uma chamada de intercomunicador, clique duas vezes no nome do gerente no painel 'As minhas chamadas'. Também é possível clicar no ícone de intercomunicador correspondente no painel 'Os meus gerentes'.

Se o gerente não estiver em outra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, o alto-falante do assistente e o do gerente serão ativados simultaneamente. O gerente e o assistente podem então falar, utilizando o alto-falante, o fone de ouvido ou o monofone.

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

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

Tópicos relacionados

- Introdução ao console Assistant, página 6
- Conhecer o console, página 8
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Para assistentes: Como utilizar o Cisco IPMA no telefone, página 33

Como utilizar atalhos de teclado

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

É possível utilizar os atalhos predefinidos inicialmente ou personalizar atalhos de acordo com as suas necessidades. O Cisco IPMA recorda os atalhos personalizados sempre que iniciar sessão.

Ver atalhos

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

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

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

Personalizar atalhos de teclado

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

Utilizar atalhos

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

Nota Para que os atalhos de teclado funcionem, a página do console Assistant tem que ser a janela ativa no ambiente de trabalho.

Tópicos relacionados

- Introdução ao console Assistant, página 6
- Conhecer o console, página 8
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console, página 20
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25

Utilização do Cisco IPMA pelo assistente e pelo gerente

Deverá utilizar as funcionalidades do Cisco IPMA a partir do seu telefone e o console Assistant para processar chamadas para o gerente. Por exemplo, quando atender uma chamada para o gerente, poderá querer consultá-lo através de duplo clique na linha de intercomunicador no console Assistant. Se o gerente optar por atender a chamada, é possível desviá-la selecionando a tecla 'Encaminhamento imediato da chamada' no console Assistant ou escolhendo a tecla de função **ReeIme** no telefone. Se o gerente desejar que o chamador deixe uma mensagem de voz, é possível desviar a chamada para o sistema de mensagem de voz do gerente selecionando a tecla 'Transferir para correio de voz' ou escolhendo a tecla de função **TrnsCCV**.

Por outro lado, o gerente deverá utilizar preferencialmente as funcionalidades do Cisco IPMA através do telefone Cisco IP. Por exemplo, o gerente pode aguardar uma chamada proveniente de um agente intermediário qualificado. O gerente deverá ativar a monitorização do assistente para controlar as chamadas recebidas. Quando o número do agente intermediário qualificado surgir, o gerente pode interceptar a chamada utilizando a tecla de função **Intrcpt**. Outro exemplo do modo como o gerente pode utilizar o Cisco IPMA é pressionar a tecla de função **ReeIme** no telefone para desviar para o assistente uma chamada tocando. O gerente pode confirmar se o assistente atendeu a chamada desviada e monitorar a sua duração através da janela de estado do Cisco IPMA no écran LCD do telefone.

Para compreender melhor a forma como os gerentes utilizam as funcionalidades do Cisco IPMA, consulte o Capítulo 6, "Para gerentes: Como utilizar o telefone com o Cisco IPMA no modo linha proxy"ou Capítulo 5, "Para gerentes: Como utilizar o telefone com o Cisco IPMA no modo linha partilhada".

Dica Tanto o assistente como os gerentes podem personalizar funcionalidades a partir da janela 'Configuração do gerente'. Para abrir esta janela, escolha **Gerente > Configuração** a partir da barra de menus ou clique com o botão direito do mouse em qualquer parte na linha de um gerente no painel 'Os meus gerentes' e escolha **Configuração**.

Tópicos relacionados

- Introdução ao console Assistant, página 6
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' a partir do console, página 20
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como configurar funcionalidades do gerente, página 65

3

Como utilizar o console Assistant para processar chamadas

É possível utilizar o mouse e o teclado para efetuar, atender, transferir, terminar e efetuar todo o tipo de processamento de chamadas a partir do console Assistant.

Nota Certifique-se que a chamada que pretende processar está selecionada (realçada) no console. Os botões de controle de chamada e os itens de menu aparecem em cinzento (inativos) se não forem relevantes para a chamada selecionada.

Para obter maiores informações, consulte os seguintes tópicos relacionados com o processamento de chamadas:

- Como efetuar uma chamada, página 25
- Como atender uma chamada, página 26
- Como terminar uma chamada, página 27
- Como colocar uma chamada em espera, página 27
- Como transferir uma chamada, página 28
- Como configurar uma chamada em conferência, página 29
- Como encaminhar uma chamada para outro número, página 30
- Como enviar uma chamada para um Serviço de mensagem de voz, página 32

Como efetuar uma chamada

Para efetuar uma chamada a partir do console Assistant, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Discar**.
- Clique com o botão direito do mouse em uma linha telefônica no painel 'As minhas chamadas' e escolha **Discar** a partir do menu de contexto.
- Escolha **Chamada > Discar** a partir da barra de menus.

- Clique duas vezes num número de discagem rápida ou de diretório.
- Arraste e largue um número de diretório para o painel 'As minhas chamadas'.
- Utilize o atalho de teclado associado.
- Com o console aberto e ativo no ambiente de trabalho, introduza o número de telefone para o qual pretende ligar utilizando o teclado e, em seguida, pressione **Enter**. Poderá ver o número para onde está ligando na barra de estado na parte inferior do console.

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

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

As chamadas originadas do console Assistant utilizam a primeira linha física do telefone Assistant.

Tópicos relacionados

- Introdução ao console Assistant, página 6
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25

Como atender uma chamada

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

- Clique na tecla de controle de chamadas **Atender**.
- Clique duas vezes numa chamada tocando no painel 'As minhas chamadas'.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Atender** a partir do menu de contexto.
- Escolha **Chamada > Atender** a partir da barra de menus.
- Utilize o atalho de teclado associado.

Se a chamada que pretende atender não estiver selecionada (realçada), clique na mesma para a selecionar antes de efetuar um dos procedimentos acima descritos.

Tópicos relacionados

- Introdução ao console Assistant, página 6
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25
- Como atender uma chamada utilizando o IPMA no telefone, página 39

Como terminar uma chamada

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

- Clique na tecla de controle de chamadas **Desligar**.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Desligar** a partir do menu de contexto.
- Escolha **Chamada > Desligar** a partir da barra de menus.
- Utilize o atalho de teclado associado.

Tópicos relacionados

- Introdução ao console Assistant, página 6
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25

Como colocar uma chamada em espera

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

- Clique na tecla de controle de chamadas **Espera**.
- Clique duas vezes na chamada ligada.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Espera** a partir do menu de contexto.
- Escolha **Chamada > Espera** a partir da barra de menus.
- Utilize o atalho de teclado associado.

Tópicos relacionados

- Introdução ao console Assistant, página 6
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25

Como recuperar uma chamada em espera

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

- Clique na tecla de controle de chamadas **Contin.**
- Clique duas vezes na chamada em espera.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Contin.** a partir do menu de contexto.
- Escolha **Chamada > Contin.** a partir da barra de menus.
- Utilize o atalho de teclado associado.

Tópicos relacionados

- Introdução ao console Assistant, página 6
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25

Como transferir uma chamada

Existem três formas de transferir chamadas:

- Transferência: Redireciona imediatamente a chamada sem permitir que fale com o destinatário da transferência (a pessoa para quem está transferindo a chamada).
- Transferência com consulta: Redireciona a chamada permitindo-lhe, antes, que fale com o destinatário da transferência.
- Transferência direta: Liga diretamente duas chamadas (chamadas ativas e chamadas em espera).

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

Transferência

Para efetuar uma transferência de uma chamada selecionada, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Transf.**
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Transf.** a partir do menu de contexto.
- Escolha **Chamada > Transf.** a partir da barra de menus.
- Arraste a chamada para uma lista no painel 'Discagens rápidas'.
- Arraste a chamada para uma lista no painel 'Diretório'.
- Utilize o atalho de teclado associado.

A não ser que arraste a chamada para uma lista no painel 'Discagens rápidas' ou no painel 'Diretório', aparece a janela de contexto 'Introduzir número'. Introduza o número de telefone do destinatário da transferência e clique em **OK**.

Transferência de consulta

Para efetuar uma transferência de consulta de uma chamada selecionada, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Transferência de consulta**.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Transferência de consulta** a partir do menu de contexto.
- Escolha **Chamada > Transferência de consulta** a partir da barra de menus.

- No painel Discagens rápidas ou Diretório, clique com o botão direito do mouse na listagem para a qual deseja transferir a chamada e, em seguida, escolha **Transferência de consulta** no menu de contexto.
- Utilize o atalho de teclado associado.

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

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

Nota Não é possível terminar uma transferência de consulta enquanto o telefone estiver tocando ou utilizando o método arrastar e largar. Deve falar com o destinatário para terminar a transferência de consulta.

Transferência direta

Para efetuar uma Transferência direta de duas chamadas, realce as duas chamadas e escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Transferência direta**.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Transferência direta** a partir do menu de contexto.
- Escolha **Chamada > Transferência direta** a partir da barra de menus.

Tópicos relacionados

- Introdução ao console Assistant, página 6
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25

Como configurar uma chamada em conferência

Existem duas formas de estabelecer uma chamada em conferência:

- Conferência: inicia uma chamada e adiciona participantes numa conferência.
- Participar: Liga chamadas ativas e chamadas em espera numa única chamada em conferência.

Para adicionar participantes em conferência a uma chamada ativa selecionada, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Conferência**.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Conferência** a partir do menu de contexto.

- Escolha **Chamada > Conferência** a partir da barra de menus.
- Clique com o botão direito do mouse em uma lista nos painéis 'Discagens rápidas' ou 'Diretório' e escolha **Conferência** a partir do menu de contexto.
- Utilize o atalho de teclado associado.

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

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

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

- Clique na tecla de controle de chamadas **Participar**.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Participar** a partir do menu de contexto.
- Escolha **Chamada > Participar** a partir da barra de menus.

Tópicos relacionados

- Introdução ao console Assistant, página 6
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25

Como encaminhar uma chamada para outro número

Utilize a tecla 'Encaminhamento imediato' para transferir uma chamada selecionada para um número alvo predeterminado. É possível encaminhar uma chamada que esteja tocando, ligada ou em espera.

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

Para obter mais detalhes, consulte as seguintes seções:

- Como utilizar o encaminhamento imediato, página 31
- Como configurar o alvo para encaminhamento imediato, página 31
- Capítulo 4, "Para assistentes: Como utilizar o Cisco IPMA no telefone"

Como utilizar o encaminhamento imediato

Para encaminhar uma chamada selecionada para o alvo de encaminhamento imediato, escolha uma das seguintes opções:

- Clique na tecla de controle de chamadas **Encaminhamento imediato**.
- Clique com o botão direito do mouse na chamada e escolha **Encaminhamento imediato** a partir do menu de contexto.
- Escolha **Chamada > Encaminhamento imediato** a partir da barra de menus.
- Utilize o atalho de teclado associado.

Sugestões

- Ao contrário da opção 'Transferência', que exige que seja especificado um alvo em cada utilização, o 'Encaminhamento imediato' envia as chamadas para um único número alvo predeterminado.
- É possível encaminhar uma chamada que esteja tocando, ligada ou em espera.
- Não é possível encaminhar uma chamada efetuada ou recebida através de uma das suas próprias linhas telefônicas (e não de uma linha proxy de gerente).

Tópico relacionado

- Como configurar o alvo para encaminhamento imediato, página 31
- Capítulo 4, "Para assistentes: Como utilizar o Cisco IPMA no telefone"

Como configurar o alvo para encaminhamento imediato

É possível definir como alvo para encaminhamento imediato o gerente a quem a chamada era originalmente destinada ou outro número de lista telefônica.

Para ver ou alterar o alvo, escolha **Editar > Encaminhamento imediato** a partir da barra de menus. Aparece a janela de contexto 'Alvo para Encaminhamento imediato'.

No modo linha partilhada, introduza um número de telefone ou um ramal numa caixa de texto. Introduza o número tal como o discaria a partir do seu telefone.

No modo linha proxy, é possível alternar entre um alvo 'Gerente' ou um alvo 'Número de lista telefônica'. Se selecionar a opção 'Número de lista telefônica', introduza um número de telefone ou ramal. Introduza o número tal como o discaria a partir do seu telefone.

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

Sugestões

- Para além de configurar o seu próprio alvo para encaminhamento imediato, poderá configurar o do gerente. O alvo para encaminhamento do gerente é distinto do seu. Para obter instruções, consulte "Como configurar o alvo para encaminhamento de um gerente" na página 67.

- É possível encaminhar uma chamada utilizando o telefone Cisco IP. Atenda a chamada e pressione a tecla de função **ReeIme** no telefone Cisco IP para transferir a chamada para o seu alvo para encaminhamento imediato.

Tópicos relacionados

- Introdução ao console Assistant, página 6
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25
- Como utilizar o encaminhamento imediato, página 31
- Capítulo 4, "Para assistentes: Como utilizar o Cisco IPMA no telefone"
- Como configurar funcionalidades do gerente, página 65

Como enviar uma chamada para um Serviço de mensagem de voz

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

Para enviar uma chamada selecionada para o serviço de mensagem de voz, escolha uma das seguintes opções:

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

Sugestões

- Também é possível efetuar esta ação a partir do telefone Cisco IP. Atenda a chamada e pressione a tecla de função **TrnsCCV** no telefone Cisco IP para transferir a chamada do gerente para o respectivo serviço de mensagem de voz.
- Esta funcionalidade não é aplicável a chamadas que efetuou ou recebeu numa das suas linhas telefônicas. Esta funcionalidade apenas se aplica a chamadas na linha proxy do seu gerente.

Tópicos relacionados

- Introdução ao console Assistant, página 6
- Como utilizar atalhos de teclado, página 21
- Como utilizar o console Assistant para processar chamadas, página 25
- Capítulo 4, "Para assistentes: Como utilizar o Cisco IPMA no telefone"

4

Para assistentes: Como utilizar o Cisco IPMA no telefone

É possível acessar algumas funcionalidades do Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) diretamente a partir do telefone Cisco IP. À exceção do 'Toque distintivo', essas funcionalidades estão também disponíveis no aplicativo do console Assistant.

O Cisco IPMA permite que o assistente utilize as teclas físicas e as teclas de funções do telefone para executar a maioria das tarefas que o assistente pode executar no aplicativo do console Assistant IPMA. O uso do telefone para a funcionalidade IPMA é chamada de "Cisco IPMA no telefone do assistente".

O Cisco IPMA no telefone do assistente pode ser utilizado simultaneamente com o aplicativo Console Cisco IPMA Assistant.

O Cisco IPMA no telefone do assistente é compatível com os seguintes modelos de telefone:

- Telefone IP 7971G da Cisco
- Telefone IP 7970G da Cisco
- Telefone IP 7961G da Cisco
- Telefone IP 7960G da Cisco
- Telefone IP 7941G da Cisco
- Telefone IP 7940G da Cisco

Nota A Cisco recomenda com veemência que, para utilizar o Cisco IPMA no telefone do assistente, você não tenha mais do que cinco gerentes auxiliados por um assistente.

Nota Os assistentes preferidos podem ser definidos pelo gerente (através do URL da web) ou pelo assistente (utilizando o aplicativo do console), mas não no próprio telefone.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- Modo linha proxy e modo linha partilhada, página 34: Descreve os dois modos nos quais o Cisco IPMA Assistant opera.
- Iniciar sessão no Cisco IPMA no telefone do assistente, página 35: Descreve o processo de início de sessão no telefone.
- Verificar o estado dos gerentes, página 36: Descreve informações sobre o estado de cada gerente que um assistente auxilia.
- Gerenciamento de chamadas e execução de outras ações, página 38: Descreve os processos de atendimento, transferência e encaminhamento de chamadas, assim como outras ações que o assistente pode executar.
- Como atender uma chamada utilizando o IPMA no telefone, página 39: Descreve os três métodos que o assistente pode utilizar para atender a chamada.
- Configurar as definições do gerente, página 40: Descreve várias configurações que o assistente pode controlar para os gerentes que auxilia.
- Configurar definições do assistente IPMA, página 42: Descreve como configurar as opções relacionadas ao assistente, como encaminhamento de alvos e ordenação de estado do gerente.
- Como personalizar a funcionalidade 'Toque distintivo', página 45: Descreve o procedimento para associação de tipos de toque para cada linha telefônica.

Modo linha proxy e modo linha partilhada

O aplicativo Cisco IPMA ajuda os assistentes a processar chamadas para os gerentes de um modo mais eficaz. O Cisco IPMA funciona em dois modos: linha partilhada e linha proxy. É o administrador do sistema quem configura o modo.

Modo linha partilhada

Sendo um assistente que utiliza o Cisco IPMA no modo linha partilhada, deverá ser-lhe atribuído o mesmo número de lista telefônica do gerente. O número partilhado é utilizado para processar chamadas em nome do seu gerente.

Modo linha proxy

Sendo um assistente que utiliza o Cisco IPMA no modo linha proxy, o gerente terá um número de lista telefônica e o assistente um número de lista telefônica alternativo que utilizará como um proxy. O número proxy é utilizado para processar chamadas em nome do seu gerente.

Identificar o modo

Antes de começar, deverá identificar o modo selecionado pelo administrador do sistema. Verifique a tela de definições do gerente:

- No modo linha partilhada, somente a opção Não interromper aparece na tela.
- No modo linha proxy, várias opções aparecem na tela.

Iniciar sessão no Cisco IPMA no telefone do assistente

Para iniciar a sessão no Cisco IPMA no telefone do assistente, execute estas etapas:

Procedimento

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

Passo 2 Selecione **Serviço telefônico IPMA principal**.

Passo 3 Introduza o ID do usuário e o PIN e, em seguida, pressione **Enviar**.

A tela Estado do gerente deverá aparecer (veja a Figura 3).

Figura 3 Tela Estado do gerente

Nota Se o Serviço IPMA principal ficar desativado, a tela do telefone do assistente não será atualizada para indicar essa condição. No entanto, o assistente receberá uma mensagem de "host não encontrado, exceção" ao tentar utilizar uma tecla de função. Nesse caso, o assistente deverá selecionar manualmente o **Serviço telefônico IPMA secundário** no menu Serviços IP e iniciar a sessão novamente.

Verificar o estado dos gerentes

A Figura 3 mostra um exemplo da tela Estado do gerente. Essa tela contém uma lista de todos os gerentes que são auxiliados por um assistente específico.

Estas seções descrevem as informações e as teclas de funções mostradas na tela.

Informações apresentadas na tela Estado do gerente

Para cada gerente auxiliado pelo assistente, são exibidas as seguintes informações:

- Linha de estado do assistente do gerente: indica se o assistente está online ou offline.
- Número de gerentes na lista: permite determinar rapidamente o número de gerentes na lista.
- Nome do gerente: ordenado da seguinte maneira, nesta ordem:
  - Indicação de nova chamada
  - Alteração de estado do gerente no gancho
  - No gancho
- Ícone de estado à esquerda do nome do gerente: veja a Tabela 4 página 37 para obter uma lista e as descrições desses ícones de estado.
- Linha proxy do gerente.

Ícones de estado da chamada

A Tabela 4 mostra e descreve os vários ícones de estado da chamada que aparecem à esquerda do nome do gerente na tela Estado do gerente.

Tabela 4 Ícones de estado da chamada

Ícone de estado da chamada do gerente	Função
Ocupado	Este ícone aparece na tela Estado do gerente ao lado do nome do gerente se o telefone do gerente estiver ocupado.
Espera	Se o gerente colocar uma chamada em espera, este ícone aparecerá ao lado do nome do gerente na tela Estado do gerente.
Inativo/no gancho	Este ícone aparece na tela Estado do gerente ao lado do nome do gerente se o telefone do gerente estiver no gancho.
Fora do gancho	Este ícone aparece na tela Estado do gerente ao lado do nome do gerente se o telefone do gerente estiver fora do gancho.
Tocando	Este ícone aparece na tela Estado do gerente ao lado do nome do gerente cujo telefone está tocando.
Desconhecido	Este ícone aparece na tela Estado do gerente ao lado do nome do gerente cujo estado não pode ser determinado pelo IPMA. Por exemplo, pode ter ocorrido uma falha de CTI ou o gerente pode ser um gerente móvel que ainda não iniciou a sessão.
IME (Indicador de mensagem em espera)	"IME" aparece na tela Estado do gerente ao lado do nome do gerente se este estiver com um correio de voz em espera.

Gerenciamento de chamadas e execução de outras ações

A Tabela 5 descreve as teclas de função que aparecem na tela Estado do gerente. As teclas de função permitem executar diferentes tarefas de gerenciamento de chamadas.

Tabela 5 Teclas de função do Cisco IPMA no telefone do assistente

Tecla de função	Função
Selec.	Seleciona o gerente destacado da lista de gerentes e vai para a tela de definições do gerente (veja a Figura 4 página 40), onde você pode configurar as definições para o gerente selecionado.
Atender	Atende uma chamada recebida para o gerente correspondente.
Sair	Sai da tela Estado do gerente e vai para a página do menu Serviços.
ReeIme	Encaminha imediatamente uma chamada tocando, conectada ou em espera para o gerente correspondente (por padrão) ou para outro número predefinido. Para definir o alvo de encaminhamento para um número de diretório, pressione **ConfigAssiste**, em seguida, pressione **Definir alvo para desvio** e digite o número.
Mais	Mostra as teclas de função disponíveis restantes da tela Estado do gerente.
TrnsCCV	Envia uma chamada tocando, conectada ou em espera para o correio de voz do gerente correspondente.
InterCom	Permite falar com o gerente através de uma linha de intercomunicador. Se o gerente não estiver em outra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, o alto-falante do assistente e o do gerente serão ativados simultaneamente. O gerente e o assistente podem então falar, utilizando o alto-falante, o fone de ouvido ou o monofone. Se o gerente estiver em outra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, esta irá tocar no telefone do gerente e tem que ser atendida manualmente. Também é este o caso quando um gerente efetua uma chamada de intercomunicador para um assistente que esteja ocupado em outra chamada.

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

Tecla de função	Função
Offline	Entra em offline. Se houver um outro assistente configurado para o gerente e se esse assistente estiver online, então esse assistente irá se tornar o assistente ativo do gerente. Se não houver outros assistentes disponíveis, as chamadas para o gerente não serão filtradas ou encaminhadas e tocarão todas no telefone do gerente. **Nota** Quando o assistente principal entra em offline ou sai da sessão, o telefone do gerente e o estado da chamada são mostrados no telefone do próximo assistente disponível, que se torna o assistente principal.
ConfigAssist	Vai para a tela de definições do assistente, onde é possível configurar várias definições. Consulte a Tabela 7 página 43 para obter detalhes sobre os campos que você pode configurar.

Como atender uma chamada utilizando o IPMA no telefone

Você pode atender uma chamada para um gerente, que será exibida na página Estado do gerente, de três maneiras:

- Pressione a tecla de função **Atender** na página Estado do gerente.
- Selecione a tecla Linha da chamada que está tocando ou a tecla do alto-falante.
- Saia da tela IPMA e selecione a tecla Atender na tela de processamento de chamadas, que é a tela que fica visível depois que você sai da tela IPMA. A tela Processamento de chamadas mostra o número originário da chamada e contém as teclas de função **Atender**, **ReeIme** e **TrnsCCV**.

Nota Quando você atende a chamada utilizando qualquer um desses três métodos, a tela IPMA é substituída pela tela de processamento de chamadas (se esta tela já não estiver visível). Nesse ponto, utilize as teclas de função da tela de processamento de chamadas como faria normalmente. O IPMA não controla essas funções.

Configurar as definições do gerente

A Figura 4 mostra a tela de definições do gerente, que é exibida quando você seleciona um gerente na lista mostrada na tela Estado do gerente (veja a Figura 3).

A Tabela 6 descreve como definir os campos dessa tela.

Figura 4 Tela de definições do gerente

Tabela 6 Campos de definições do gerente do Cisco IPMA

Tecla de função	Função
Filtro	Alterna entre **Ligado** e **Desligado**. Altere a definição deste campo realçando o campo e pressionando **Selec.** Se este campo estiver configurado como Ligado, então as regras de filtragem configuradas no campo Modo de filtro serão aplicadas. **Nota** Para configurar filtros para um gerente, você precisa utilizar o aplicativo do console Assistant. Para obter mais informações, consulte "Como criar listas de filtros para um gerente" na página 68.
Modo de filtro	Alterna entre **Exclusivo** e **Inclusivo**. Altere a definição deste campo realçando o campo e pressionando **Selec.** • Exclusive: as chamadas que correspondem aos números de telefone da lista de filtros são enviadas ao assistente; as demais chamadas são enviadas ao gerente. • Inclusive: as chamadas que correspondem aos números de telefone da lista de filtros são enviadas ao gerente; as demais chamadas são enviadas ao assistente. Os caracteres curinga permitidos são **X** para um único dígito e * para uma seqüência de dígitos no início ou no final de um número apenas.
Não interromper	Desliga a campainha do telefone do gerente. Isso pode ser executado em cada um dos gerentes.
Desviar chamadas	Alterna entre **Ligado** e **Desligado**. Altere a definição deste campo realçando o campo e pressionando **Selec.** Se este campo estiver definido como **Ligado**, o IPMA envia uma chamada que está tocando, conectada ou em espera para o gerente ou para outro número predefinido (um número que você especifica selecionando o campo **Definir alvo para desvio**).
Definir alvo para desvio	O número para o qual as chamadas são encaminhadas se o campo **Desviar chamadas** estiver **Ligado**. Padrão: As chamadas serão encaminhadas para o telefone do gerente correspondente ao menos que um outro número de diretório seja configurado aqui.

Configurar definições do assistente IPMA

A Figura 5 mostra a tela de definições do assistente de IPMA, que é exibida quando você pressiona a tecla de função **ConfigAssist** na tela Estado do gerente (veja a Figura 3). A tela de definições do assistente permite configurar itens como alvos de desvio e ordenação da tela Estado do gerente.

A Tabela 7 descreve como definir os campos dessa tela.

A Tabela 8 descreve como utilizar as teclas de funções dessa tela.

Figura 5 Definições do assistente Cisco IPMA

Tabela 7 Campos de definições do assistente Cisco IPMA

Campo	Função
CallPLaneOverWrite (Ativar/Desativar)	Alterna entre **Ativado** e **Desativado**. Altere a definição deste campo realçando o campo e pressionando **Selec.** A ativação dessa opção envia atualizações em tempo real enquanto você está em uma chamada. É útil para verificar se o estado de um gerente está ocupado ou inativo antes de encaminhar uma chamada para esse gerente. Com essa opção ativada, as alterações no estado do gerente são exibidas enquanto você está em uma chamada.
SmartSorting (Ativar/Desativar)	Alterna entre **Ativado** e **Desativado**. Altere a definição deste campo realçando o campo e pressionando **Selec.** Quando essa opção está ativada, a tela Estado do gerente é ordenada com base em novos eventos de chamadas. Para ver a hierarquia em que a lista de gerentes é ordenada, consulte "Informações apresentadas na tela Estado do gerente" na página 36. Se essa opção não for ativada, a tela Estado do gerente ficará estática.
SetDivertTarget	Quando o campo Desviar todas está configurado como **Ativado** para um gerente (veja a Figura 4 página 40), as chamadas recebidas para aquele gerente são enviadas para o alvo de desvio, que pode ser o gerente atualmente selecionado (por padrão) ou um número do diretório. Para desviar chamadas para um número de diretório, introduza o número no campo SetDivertTarget; para alterar um número de diretório, edite o campo SetDivertTarget.

Tabela 8 Teclas de funções de definições do assistente Cisco IPMA

Campo	Função
Select	Pressionar esse botão altera as definições dos dois campos alternados nesta tela: CallPlaneOverWrite e SmartSorting. Se você realçar o campo Definir alvo para desvio e pressionar **Select**, você será levado para a tela para configuração do número do alvo para desvio.
StpUpdt/StrUpdt	A tela Estado do gerente, por padrão, é atualizada quando ocorre uma alteração no estado do gerente ou quando há uma nova chamada para um gerente. A tecla **StpUpdt** impede essa atualização automática. Uma situação na qual você poderia utilizar esse botão seria, por exemplo, se você estivesse auxiliando 33 gerentes e desejasse alterar a definição do vigésimo gerente. Para alterar as definições desse gerente, você se deslocaria na lista de gerentes na tela Estado do gerente, realçaria o vigésimo nome e pressionaria **Select**. No entanto, se a sua tela fosse atualizada durante esse processo, você perderia o seu lugar na lista de rolagem e também perderia atualizações de estado potencialmente importantes. Assim, para evitar que ocorram atualizações em tal situação, pressione a tecla **StpUpdt**. **Nota** Para ativar novamente as atualizações automáticas, pressione a tecla **StrUpdt**.
Exit	Sai da tela de definições do assistente IPMA e volta para a tela Estado do gerente.
LogOut	Encerra a sessão do serviço IPMA. Se você encerrar a sessão, precisará reiniciar a sessão no serviço novamente.

Como personalizar a funcionalidade 'Toque distintivo'

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

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

Procedimento

Passo 1 Pressione a tecla **Definições** no telefone Cisco IP.

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

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

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

Nota Para identificar que linha proxy de gerente no seu telefone está associada a um gerente em particular, consulte o painel 'Os meus gerentes' do aplicativo do console Assistant. Esta é a área que apresenta as linhas proxy e os nomes dos gerentes. (Uma linha proxy de gerente é a linha em que o assistente recebe as chamadas destinadas a esse gerente.)

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

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

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

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

5

Para gerentes: Como utilizar o telefone com o Cisco IPMA no modo linha partilhada

O Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) otimiza a funcionalidade do seu telefone e permite-lhe a si e ao seu assistente processar chamadas de um modo mais eficaz. O administrador do sistema configurou o seu Cisco IPMA para funcionar no modo linha partilhada ou no modo linha proxy. No modo linha partilhada, o gerente e o assistente possuem o mesmo número de lista telefônica. O seu assistente utiliza este número partilhado para processar chamadas em seu nome. No modo linha proxy, possui um número de lista telefônica e o seu assistente possui um número de lista telefônica alternativo para utilizar como um proxy. O seu assistente utiliza este número proxy para processar chamadas em seu nome. Antes de começar, deverá identificar o modo selecionado pelo administrador do sistema. Consulte Capítulo 1, "Introdução ao Cisco IPMA".

O Cisco IPMA disponibiliza as seguintes funcionalidades para gerentes que possuem a configuração modo linha partilhada:

- Funcionalidades otimizadas de processamento de chamadas do seu telefone Cisco IP: disponibiliza novas teclas de função e uma janela de estado no écran LCD do telefone.
- Função de intercomunicador: Permite ao gerente efetuar e receber chamadas de intercomunicador do assistente.
- Configuração de funcionalidades baseada na Web: Permite configurar o alvo para encaminhamento utilizando a janela 'Configuração do gerente'. Como alternativa, o assistente pode configurar esta funcionalidade a partir do console Assistant.

Consulte os seguintes tópicos para obter maiores informações:

- Como identificar o modo Cisco IPMA num telefone de gerente, página 3
- Como encaminhar e transferir chamadas, página 48
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente, página 49
- Como silenciar o toque no telefone, página 50
- Para gerentes: Como acessar a configuração do gerente, página 66

Utilizar a Mobilidade de ramal do Cisco CallManager

Para utilizar o Cisco IPMA com a mobilidade de ramal do Cisco CallManager:

Passo 1 Inicie sessão na Mobilidade de ramal do Cisco CallManager.

Passo 2 Selecione os serviços do Cisco IPMA no menu 'Serviços'.

Consulte a seção o *Manual do Usuário dos telefones Cisco IP, séries 7960 e 7940* para obter maiores informações sobre a funcionalidade 'Mobilidade de ramal do Cisco CallManager'.

Tópicos relacionados

- Como encaminhar e transferir chamadas, página 48
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente, página 49
- Como silenciar o toque no telefone, página 50

Como encaminhar e transferir chamadas

Para gerentes

É possível utilizar as teclas de função do Cisco IPMA no telefone para encaminhar, transferir e efetuar outras tarefas para processamento de chamadas ativas.

Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- Como encaminhar imediatamente uma chamada recebida para outro número, página 48
- Como transferir uma chamada para o 'Serviço mensagem de voz', página 49

Como encaminhar imediatamente uma chamada recebida para outro número

Para gerentes

Pressione a tecla de função **ReeIme** para encaminhar uma chamada tocando, ligada ou em espera, do seu telefone para outro telefone definido como alvo para encaminhamento. O gerente ou o assistente podem alterar este alvo a partir da janela 'Configuração do gerente'.

Tópicos relacionados

- Utilizar a Mobilidade de ramal do Cisco CallManager, página 48
- Como encaminhar e transferir chamadas, página 48

- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente, página 49
- Como configurar o alvo para encaminhamento de um gerente, página 67

Como transferir uma chamada para o 'Serviço mensagem de voz'

Para gerentes

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

Tópicos relacionados

- Utilizar a Mobilidade de ramal do Cisco CallManager, página 48
- Como encaminhar e transferir chamadas, página 48
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente, página 49
- Como silenciar o toque no telefone, página 50

Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente

Para gerentes

A funcionalidade 'Intercomunicador' é uma funcionalidade opcional que lhe permite falar com um assistente através de uma linha de intercomunicador. Deve ser configurada pelo administrador do sistema. Consulte o administrador do sistema se não possuir esta funcionalidade e desejar obtê-la.

Para efetuar uma chamada de intercomunicador no telefone Cisco IP, prima a tecla de discagem rápida **intercom** correspondente ao seu assistente.

Se o assistente não estiver em outra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, o alto-falante do gerente e o do assistente serão ativados simultaneamente. O gerente e o assistente podem então falar, utilizando o alto-falante, o fone de ouvido ou o monofone. Também é este o caso quando o assistente efetua uma chamada de intercomunicador para o gerente.

Se o assistente estiver ocupado em outra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, esta irá tocar no telefone do assistente e tem que ser atendida manualmente. Também é este o caso quando o assistente efetua uma chamada de intercomunicador para o gerente num momento em que esteja ocupado em outra chamada.

Para terminar uma chamada de intercomunicador, desligue o telefone (ou pressione a tecla de alto-falante ou de fone de ouvido).

Tópicos relacionados

- Utilizar a Mobilidade de ramal do Cisco CallManager, página 48
- Como encaminhar e transferir chamadas, página 48
- Como silenciar o toque no telefone, página 50

Como silenciar o toque no telefone

Para gerentes

Para silenciar o toque do telefone, pressione a tecla de função **DND** de modo a cativar ou desativar a funcionalidade 'Não interromper'. Quando esta funcionalidade está ativada, o toque é desativado no telefone Cisco IP. A funcionalidade 'DND' desativa o toque de todas as linhas do telefone, incluindo as linhas de intercomunicador. A funcionalidade 'Não interromper' está representada por um sino na janela de estado do Cisco IPMA no écran LCD do seu telefone Cisco IP. Um sino riscado indica que a funcionalidade está ativada e que a campainha do telefone está desativada. O telefone do gerente não tocará, mas o do assistente tocará. Um sino indica que a funcionalidade está desativada e a campainha está ativada.

A predefinição inicial é desativada.

Tópicos relacionados

- Utilizar a Mobilidade de ramal do Cisco CallManager, página 48
- Como encaminhar e transferir chamadas, página 48
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente, página 49

6

Para gerentes: Como utilizar o telefone com o Cisco IPMA no modo linha proxy

O Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) otimiza a funcionalidade do seu telefone e permite-lhe a si e ao seu assistente processar chamadas de um modo mais eficaz. O administrador do sistema configurou o seu Cisco IPMA para funcionar no modo linha partilhada ou no modo linha proxy. No modo linha partilhada, é atribuído ao gerente e ao assistente o mesmo número de lista telefônica. O seu assistente utiliza este número partilhado (linha) para processar chamadas em seu nome. No modo linha proxy, possui um número de lista telefônica e o seu assistente possui um número de lista telefônica alternativo para utilizar como um proxy. O seu assistente utiliza o número proxy (linha) para processar chamadas em seu nome. Antes de começar, deverá identificar o modo selecionado pelo administrador do sistema. Consulte Capítulo 1, "Introdução ao Cisco IPMA".

O Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) fornece as seguintes funcionalidades para gerentes que dispõem da configuração para o modo linha proxy:

- Encaminhamento de chamadas: Redireciona de forma seletiva chamadas recebidas para o telefone do gerente ou do assistente, com base na lista de filtros personalizada.
- Otimiza as funcionalidades de processamento de chamadas e de monitorização no telefone Cisco IP: Novas teclas de função e janelas de estado no écran LCD do telefone e acesso ao menu 'Cisco IPMA' a partir da tecla 'Serviços' no telefone.
- Função de intercomunicador: Permite ao gerente efetuar e receber chamadas de intercomunicador do assistente.
- Configuração de funcionalidades baseada na Web: Permite ao gerente configurar algumas funcionalidades de gerente, tais como o alvo para encaminhamento, utilizando a janela 'Configuração do gerente'. Como alternativa, o assistente pode configurar estas funcionalidades a partir do console Assistant.

Consulte os seguintes tópicos para obter maiores informações:

- Como identificar o modo Cisco IPMA num telefone de gerente, página 3
- Introdução: Para gerentes, página 52
- Como interceptar, encaminhar e transferir chamadas, página 57
- Como utilizar 'Filtrar chamadas', página 60

- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente, página 63
- Como silenciar o toque no telefone, página 64
- Para gerentes: Como acessar a configuração do gerente, página 66

Introdução: Para gerentes

Estes tópicos podem ajudá-lo a iniciar a utilização do Cisco IPMA:

- Utilizar a Mobilidade de ramal do Cisco CallManager, página 52
- Compreender a seleção do assistente, página 52
- Utilizar a janela de estado, página 53
- Utilizar o menu 'Cisco IPMA' no telefone, página 56

Utilizar a Mobilidade de ramal do Cisco CallManager

Para utilizar o Cisco IPMA com a mobilidade de ramal do Cisco CallManager:

Passo 1 Inicie sessão na Mobilidade de ramal do Cisco CallManager.

Passo 2 Selecione os serviços do Cisco IPMA no menu 'Serviços'.

Consulte a seção o *Manual do Usuário dos telefones Cisco IP, séries 7960 e 7940* para obter maiores informações sobre a funcionalidade 'Mobilidade de ramal do Cisco CallManager'.

Compreender a seleção do assistente

Como gerente, inicia automaticamente sessão na funcionalidade do Cisco IPMA a menos que esteja configurado para utilizar a Mobilidade de ramal do Cisco CallManager.

Para processar as chamadas, o assistente tem que iniciar sessão no console do assistente Cisco IPMA e tem que permanecer online. Se o seu assistente ativo terminar sessão ou ficar offline, o Cisco IPMA tentará atribuir-lhe outro assistente.

Identificar o assistente ativo

O assistente *ativo* é a pessoa que atualmente processa as chamadas em seu nome.

Se tiver vários assistentes, poderá identificar que assistente está atualmente ativo. Para o fazer, pressione a tecla **Serviços** no telefone e selecione o serviço Cisco IPMA. O item 3 identifica o assistente ativo.

Atribuir o assistente predefinido

Sempre que possível, o Cisco IPMA atribui ao assistente *predefinido* a função de assistente ativo. Se o assistente predefinido não estiver disponível (offline ou sem sessão iniciada), o Cisco IPMA atribui-lhe outro assistente até que o assistente predefinido inicie sessão ou volte a ficar disponível online.

O gerente ou o assistente podem escolher o assistente predefinido a partir da janela 'Configuração do gerente'. Para obter os detalhes, consulte "Como atribuir um assistente predefinido a um gerente" na página 67.

Mudar de assistentes

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

Selecione o item **3** a partir do menu 'Cisco IPMA' no telefone para ver uma lista de assistentes disponíveis. Se houver vários assistentes disponíveis, selecione outro assistente como assistente ativo. Depois de terminar, saia do menu.

Quando não existirem assistentes disponíveis

Se todos os assistentes estiverem indisponíveis, o ícone 'Assistente' (ícone da esquerda) na janela de estado 'Cisco IPMA' no telefone aparece riscado. O suporte ao processamento de chamadas será retomado assim que um dos seus assistentes iniciar sessão.

Tópicos relacionados

- Introdução: Para gerentes, página 52
- Como interceptar, encaminhar e transferir chamadas, página 57
- Como utilizar 'Filtrar chamadas', página 60
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente, página 63
- Como silenciar o toque no telefone, página 64

Utilizar a janela de estado

Para gerentes

A janela de estado do Cisco IPMA aparece no écran LCD do telefone Cisco IP.

Existem duas áreas dentro da janela de estado do Cisco IPMA:

- Área 'Monitorização do assistente': A parte superior da janela de estado apresenta a identificação do autor da chamada e o tempo decorrido, relativamente a uma chamada que esteja sendo processada em seu nome por um assistente. Consulte Tabela 9 para obter mais detalhes.
- Área 'Assistentes e funcionalidades': A parte maior da janela de estado apresenta ícones que indicam a presença de um assistente ativo e o estado das funcionalidades (ativado/desativado). Consulte Tabela 10 para obter mais detalhes.

Tabela 9 Mensagens da monitorização do assistente na janela de estado do Cisco IPMA

Mensagem	Significado
"Monitorização do assistente - Ativado"	A monitorização do assistente está ativada mas, no momento, não existem chamadas ligadas ou recebidas sendo redirecionadas para o assistente.
"Chamada de " seguido da identificação do autor da chamada	Uma chamada recebida foi redirecionada e está tocando no telefone do assistente. O gerente pode interceptar a chamada nesta altura.
Identificação do autor da chamada e um temporizador	A chamada recebida foi atendida pelo assistente. O temporizador começa quando o assistente atende a chamada (ou efetua qualquer outro tipo de processamento).
"Monitorização do assistente - Desativado"	A monitorização do assistente está desativada. Para a ativar, pressione a tecla de função **DefMoni**.
'Filtrando'	A funcionalidade 'Filtrar chamada' não está disponível no momento.

Tabela 10 Ícones 'Assistentes e funcionalidades' na janela de estado do Cisco IPMA

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

Tabela 10 Ícones 'Assistentes e funcionalidades' na janela de estado do Cisco IPMA (continuação)

Funcionalidade	Descrição
'Filtro de chamada' ativado	Um círculo preenchido com uma rede indica que o filtro está *ativado*.
'Filtro de chamada' desativado	Um círculo vazio indica que o filtro está *desativado*. Para ativar e desativar o filtro, selecione **Filtro** a partir do menu 'Cisco IPMA'. É possível configurar o filtro da chamada a partir da página Web 'Configuração do gerente'.
'Não interromper' ativado	Um sino riscado indica que a funcionalidade está *ativada* (a campainha está desativada).
'Não interromper' desativado	Um sino indica que a funcionalidade está *desativada* (a campainha está ativada). Para ativar e desativar a funcionalidade 'Não interromper' e ligar ou desligar a campainha, pressione a tecla de função **DND**.
'Encaminhar todas' ativado	Uma seta desviada por uma barreira indica que a funcionalidade está *ativada* (as chamadas são redirecionadas para outro telefone);
'Encaminhar todas' desativado	Uma seta direita indica que a funcionalidade está *desativada* (as chamadas são dirigidas para o seu telefone). Para ativar/desativar a funcionalidade 'Encaminhar todas', pressione a tecla de função **EncTd**. O alvo predefinido inicial para esta funcionalidade é o assistente selecionado. É possível alterar o alvo a partir da página Web 'Configuração do gerente'.

Dicas

- A janela de estado não está visível quando o gerente está utilizando o telefone para efetuar ou receber chamadas.
- Pressione a tecla de função **DefMoni** para ativar e desativar a funcionalidade 'Monitorização do assistente'.

Tópicos relacionados

- Introdução: Para gerentes, página 52
- Como interceptar, encaminhar e transferir chamadas, página 57
- Como utilizar 'Filtrar chamadas', página 60
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente, página 63
- Como silenciar o toque no telefone, página 64

Utilizar o menu 'Cisco IPMA' no telefone

Para gerentes

Para abrir o menu 'Cisco IPMA' no telefone, pressione a tecla **Serviços** e escolha o serviço 'Cisco IPMA'. A Tabela 11 descreve os itens do menu 'Cisco IPMA' e as tarefas associadas.

Tabela 11 Itens do menu 'Cisco IPMA' e tarefas associadas

Item do menu 'Cisco IPMA'		Função
1	Filtro	Ativa e desativa o filtro de chamadas.
2	Modo de filtro	Alterna entre filtros inclusivos ou exclusivos.
3	Assistente	Mostra o assistente ativo e outros assistentes disponíveis.

Tópicos relacionados

- Introdução: Para gerentes, página 52
- Como interceptar, encaminhar e transferir chamadas, página 57
- Como utilizar 'Filtrar chamadas', página 60
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente, página 63
- Como silenciar o toque no telefone, página 64

Como interceptar, encaminhar e transferir chamadas

Para gerentes

É possível utilizar as teclas de função do Cisco IPMA no telefone para interceptar, encaminhar, transferir e efetuar outras tarefas para processamento de chamadas ativas.

Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- Como interceptar uma chamada tocando no telefone do assistente, página 57
- Como encaminhar imediatamente uma chamada recebida para outro número, página 58
- Como encaminhar chamadas para outro número, página 59
- Como transferir uma chamada para o 'Serviço mensagem de voz', página 60

Como interceptar uma chamada tocando no telefone do assistente

Para gerentes

Pressione a tecla de função **Intrcpt** no telefone Cisco IP para interceptar uma chamada que esteja tocando no telefone do assistente e redirecioná-la para o seu próprio telefone.

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

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

Tópicos relacionados

- Introdução: Para gerentes, página 52
- Como interceptar, encaminhar e transferir chamadas, página 57
- Como utilizar 'Filtrar chamadas', página 60
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente, página 63
- Como silenciar o toque no telefone, página 64

Como encaminhar imediatamente uma chamada recebida para outro número

Para gerentes

Pressione a tecla de função **ReeIme** para encaminhar uma chamada tocando, ligada ou em espera, do seu telefone para outro telefone.

Por predefinição, a funcionalidade 'Encaminhamento imediato' (ReeIme) redirecciona as chamadas para o assistente seleccionado. No entanto, o gerente ou o assistente podem definir qualquer número de telefone como alvo para encaminhamento.

Nota Se não houver um assistente disponível e o gerente pressionar a tecla de função **ReeIme**, uma chamada que seria normalmente encaminhada para um assistente será, em vez disso, enviada para a caixa de correio de voz do gerente por padrão.

Dicas

- Se o assistente for o alvo para encaminhamento imediato e se a monitorização do assistente estiver ativada, é possível verificar se a chamada foi encaminhada para o assistente olhando para a janela de estado no écran LCD.
- As funcionalidades 'Encaminhamento imediato' (ReeIme) e 'Encaminhar todas' (EncTd) partilham o mesmo alvo para encaminhamento. O gerente ou o assistente podem alterar este alvo a partir da janela 'Configuração do gerente'.

Tópicos relacionados

- Introdução: Para gerentes, página 52
- Como interceptar, encaminhar e transferir chamadas, página 57
- Como utilizar 'Filtrar chamadas', página 60
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente, página 63
- Como configurar o alvo para encaminhamento de um gerente, página 67

Como encaminhar chamadas para outro número

Para gerentes

Pressione a tecla de função **EncTd** para ativar e desativar a funcionalidade 'Encaminhar todas'. Quando esta funcionalidade está ativada, todas as chamadas recebidas são redirecionadas para outro telefone.

Ao contrário do encaminhamento imediato, que é possível convocar chamada por chamada, a funcionalidade 'Encaminhar todas' redireciona todas as chamadas recebidas até ser desativada.

Por predefinição, o alvo para encaminhamento é o assistente seleccionado. No entanto, o gerente ou o assistente podem definir qualquer número de telefone como alvo para encaminhamento. Por exemplo, se pretender ausentar-se do escritório e continuar recebendo as suas chamadas, é possível definir como alvo para encaminhamento o seu número de celular.

Dicas

- Um ícone na janela de estado do Cisco IPMA indica se a funcionalidade 'EncTd' está ativada ou desativada. Uma seta desviada indica que a funcionalidade está ativada e uma seta direita indica que está desativada.
- 'Encaminhar todas' aplica-se a todas as linhas administradas pelo assistente; não é possível redirecionar a chamada recebida numa linha privada a que o seu assistente não tem acesso ou numa linha de intercomunicador.
- As funcionalidades 'Encaminhar todas' (EncTd) e 'Encaminhamento imediato' (ReeIme) partilham o mesmo alvo para encaminhamento. O gerente ou o assistente podem alterar este alvo a partir da janela 'Configuração do gerente'.
- Se tanto o filtro de chamadas como a funcionalidade 'EncTd' estiverem ativados, o Cisco IPMA aplica, em primeiro lugar, o *filtro de chamadas* a uma chamada recebida. O filtro de chamadas direciona a chamada para o gerente ou para o respectivo assistente (conforme as definições do filtro). Em seguida, o Cisco IPMA aplica 'EncTd' às chamadas que o filtro tenha direcionado para o gerente. A funcionalidade 'EncTd' redireciona as chamadas para o alvo de encaminhamento.
- Se configurar o 'Desvio todas as chamadas' no seu telefone, todas as chamadas recebidas serão desviadas para o número de desvio de chamadas introduzido. As suas chamadas não serão filtradas para o assistente e não serão encaminhadas para o alvo de encaminhamento.

Tópicos relacionados

- Introdução: Para gerentes, página 52
- Como interceptar, encaminhar e transferir chamadas, página 57
- Como utilizar 'Filtrar chamadas', página 60
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente, página 63
- Como configurar o alvo para encaminhamento de um gerente, página 67

Como transferir uma chamada para o 'Serviço mensagem de voz'

Para gerentes

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

Tópicos relacionados

- Introdução: Para gerentes, página 52
- Como interceptar, encaminhar e transferir chamadas, página 57
- Como utilizar 'Filtrar chamadas', página 60
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente, página 63
- Como silenciar o toque no telefone, página 64

Como utilizar 'Filtrar chamadas'

Para gerentes

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

- Modo de filtro
- Listas de filtros
- Estado do filtro ativado/desativado

A Tabela 12 fornece detalhes sobre cada uma destas definições de filtro.

Nota De acordo com as predefinições iniciais, o filtro de chamadas inclusivo está ativado e as listas de filtros estão vazias, pelo que todas as chamadas recebidas são direcionadas para o assistente. Para personalizar os filtros, consulte "Como criar listas de filtros para um gerente" na página 68.

Para que o assistente possa processar as suas chamadas, a funcionalidade 'filtrar chamadas' deve estar ativada. Se tiver ambas as funcionalidades de filtro de chamadas e 'Encaminhar todas' (EncTd) ativadas, o Cisco IPMA aplica, em primeiro lugar, o *filtro de chamadas* a uma chamada recebida. O filtro de chamadas direciona a chamada para o gerente ou para o respectivo assistente (conforme as definições do filtro). Em seguida, o Cisco IPMA aplica 'EncTd' às chamadas que o filtro tenha direcionado para o gerente. A funcionalidade 'EncTd' redireciona as chamadas para o alvo de encaminhamento.

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

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

Tabela 12 Definições de filtro de chamadas

Definição	Objetivo	Onde encontrá-la	Notas
Modo de filtro	Utilize a definição de modo de filtro para alternar entre listas de filtros *Inclusivas* e *Exclusivas*. Filtro inclusivo: O Cisco IPMA envia as chamadas recebidas correspondentes aos números na lista de filtros inclusiva para o *gerente*; as restantes são redirecionadas para o assistente. Filtro exclusivo: O Cisco IPMA redireciona as chamadas recebidas correspondentes aos números na lista de filtros exclusiva para o *assistente*; as restantes são enviadas para o gerente.	Alterne entre listas de filtros inclusivas e exclusivas a partir do menu 'Cisco IPMA' no écran LCD do telefone.	Por predefinição inicial, o filtro inclusivo está ativo. Os assistentes podem controlar o modo de filtro a partir do console Assistant.

Tabela 12 Definições de filtro de chamadas (continuação)

Definição	Objetivo	Onde encontrá-la	Notas
Listas de filtros	As listas de filtros são constituídas por um ou mais números de telefone (parciais ou completos). Quando é recebida uma chamada nova e o filtro está ativo, o Cisco IPMA compara a identificação do autor da chamada com os números incluídos na lista ativa. Conforme os números correspondam ou não, e com base na lista de filtros ativa (inclusiva ou exclusiva), o Cisco IPMA encaminha a chamada para o gerente ou para o assistente.	Crie listas de filtros a partir da janela 'Configuração do gerente'. Escolha o separador 'Filtro inclusivo' ou 'Filtro exclusivo'.	O assistente pode configurar listas de filtros em nome do gerente. Por predefinição inicial, as listas de filtros estão vazias.
Estado do filtro ativado/ desativado	Esta definição ativa/desativa o filtro de chamadas. Quando a funcionalidade está ativada, todas as chamadas recebidas são interceptadas e redirecionadas de acordo com as definições do filtro.	Ative e desative o filtro a partir do menu 'Cisco IPMA' no écran LCD do telefone. Pressione a tecla **Serviços** e escolha o serviço Cisco IPMA; em seguida, selecione **Filtro**.	A predefinição inicial para o filtro está ativada.

Dica

- Um ícone de círculo na janela de estado do Cisco IPMA indica se a funcionalidade de filtro de chamadas está ativada ou desativada. Um ícone de círculo preenchido com uma rede indica que está ativada; um círculo vazio indica que está desativada.

Tópicos relacionados

- Introdução: Para gerentes, página 52
- Como interceptar, encaminhar e transferir chamadas, página 57
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente, página 63
- Como criar listas de filtros para um gerente, página 68

Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente

Para gerentes

A funcionalidade 'Intercomunicador' é uma funcionalidade opcional que lhe permite falar com um assistente através de uma linha de intercomunicador. Deve ser configurada pelo administrador do sistema. Consulte o administrador do sistema se não possuir esta funcionalidade e desejar obtê-la.

Para efetuar uma chamada de intercomunicador no telefone Cisco IP, prima a tecla de discagem rápida **intercom** correspondente ao seu assistente.

Se o assistente não estiver em outra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, o alto-falante do gerente e o do assistente serão ativados simultaneamente. O gerente e o assistente podem então falar, utilizando o alto-falante, o fone de ouvido ou o monofone. Também é este o caso quando o assistente efetua uma chamada de intercomunicador para o gerente.

Se o assistente estiver ocupado em outra chamada quando a chamada de intercomunicador for iniciada, esta irá tocar no telefone do assistente e tem que ser atendida manualmente. Também é este o caso quando o assistente efetua uma chamada de intercomunicador para o gerente num momento em que esteja ocupado em outra chamada.

Para terminar uma chamada de intercomunicador, desligue o telefone (ou pressione a tecla de alto-falante ou de fone de ouvido).

Tópicos relacionados

- Introdução: Para gerentes, página 52
- Como interceptar, encaminhar e transferir chamadas, página 57
- Como utilizar 'Filtrar chamadas', página 60
- Como silenciar o toque no telefone, página 64

Como silenciar o toque no telefone

Para gerentes

Para silenciar o toque do telefone, pressione a tecla de função **DND** de modo a cativar ou desativar a funcionalidade 'Não interromper'. Quando esta funcionalidade está ativada, o toque é desativado no telefone Cisco IP. A funcionalidade 'DND' desativa o toque para todas as linhas, incluindo linhas de intercomunicador. A funcionalidade ' Não interromper' é representada por um sino na janela de estado do Cisco IPMA no écran LCD do telefone Cisco IP. Um sino riscado indica que a funcionalidade está ativada e que a campainha do telefone está desativada. O telefone do assistente continua tocando. Um sino indica que a funcionalidade está desativada e a campainha está ativada.

A predefinição inicial é desativada.

Dica

- Esta funcionalidade não afeta o filtro de chamadas.

Tópicos relacionados

- Introdução: Para gerentes, página 52
- Como interceptar, encaminhar e transferir chamadas, página 57
- Como utilizar 'Filtrar chamadas', página 60
- Como utilizar a funcionalidade 'Intercomunicador' para falar com um assistente, página 63

7

Como configurar funcionalidades do gerente

Tanto os gerentes como os assistentes podem alterar as preferências do gerente a partir da janela 'Configuração do gerente'. Os gerentes podem acessar esta janela a partir de um Web site e os assistentes podem fazê-lo através do console Assistant.

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

As predefinições iniciais permitem aos gerentes utilizar o Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) sem ser necessário configurar, em primeiro lugar, as preferências.

Para obter maiores informações, consulte os seguintes tópicos:

- Descrição dos modos linha partilhada e linha proxy, página 1
- Como acessar a configuração do gerente, página 65
- Como atribuir um assistente predefinido a um gerente, página 67
- Como configurar o alvo para encaminhamento de um gerente, página 67
- Como criar listas de filtros para um gerente, página 68

Como acessar a configuração do gerente

Consulte um dos seguintes tópicos:

- Para gerentes: Como acessar a configuração do gerente, página 66
- Para assistentes: Como aceder à configuração do gerente, página 66

Para gerentes: Como acessar a configuração do gerente

Os gerentes poderão acessar a página de configuração do gerente utilizando um Web site. Obtenha o URL junto ao administrador do sistema.

Procedimento

Passo 1 Num computador executando o Microsoft Windows 2000, abra uma janela do Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).

A versão do browser tem que ser 5.5 ou superior.

Passo 2 Abra o URL fornecido pelo administrador do sistema. O URL deve ter o seguinte aspeto: http://<endereço-ip>/ma/desktop/maLogin.jsp

Passo 3 Aparecerá uma janela de contexto perguntando se pretende instalar o software do Cisco IP Manager Assistant.

Passo 4 Clique na **caixa de verificação** para indicar que concorda com o seguinte texto: "Confiar sempre no conteúdo da Cisco Systems Inc." Em seguida, clique em **Sim**.

Aparece a página de início de sessão.

Passo 5 Introduza o nome de usuário e a senha (fornecidos pelo administrador do sistema) e clique em **Registrar-se**.

Aparece a janela 'Configuração do gerente'.

Passo 6 Quando estiver pronto para terminar sessão, feche a janela do browser. Se necessário, repita o passo 3.

Tópicos relacionados

- Como atribuir um assistente predefinido a um gerente, página 67
- Como configurar o alvo para encaminhamento de um gerente, página 67
- Como criar listas de filtros para um gerente, página 68

Para assistentes: Como aceder à configuração do gerente

Os assistentes podem acessar a janela 'Configuração do gerente' a partir do console Assistant.

Para acessar janela de um gerente específico, clique com o botão direito do mouse em qualquer parte da linha destinada a esse gerente no painel 'Os meus gerentes' do console do assistente. Em seguida, escolha **Configurar** a partir do menu de contexto.

Para acessar a janela de todos os gerentes, escolha **Gerente > Configuração** a partir da barra de menus. Se necessário, escolha o gerente para o qual pretende configurar funcionalidades a partir da lista suspensa 'Gerente'.

Tópicos relacionados

- Como atribuir um assistente predefinido a um gerente, página 67
- Como configurar o alvo para encaminhamento de um gerente, página 67
- Como criar listas de filtros para um gerente, página 68

Como atribuir um assistente predefinido a um gerente

É possível identificar um dos assistentes configurados para um gerente como o assistente *predefinido*.

Sempre que possível, o Cisco IPMA atribui o assistente predefinido como assistente ativo do gerente. Se o assistente predefinido não tiver sessão iniciada, o Cisco IPMA irá atribuir outro assistente (se houver algum disponível) como assistente ativo. Quando o assistente predefinido iniciar sessão, o Cisco IPMA irá trocar de assistente para que o assistente predefinido fique ativo e processe as chamadas.

Procedimento

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

Passo 2 Selecione o assistente apropriado no menu de contexto do assistente.

Passo 3 Guarde as alterações.

Tópicos relacionados

- Como acessar a configuração do gerente, página 65
- Como configurar o alvo para encaminhamento de um gerente, página 67
- Como criar listas de filtros para um gerente, página 68

Como configurar o alvo para encaminhamento de um gerente

Os gerentes que utilizem o Cisco IPMA no modo linha proxy, podem utilizar as funcionalidades 'Encaminhar todas' (EncTd) e 'Encaminhamento imediato' (ReeIme) para enviar chamadas para o assistente ou para outro número de telefone (conhecido como um *alvo*). Ambas as funcionalidades partilham o mesmo alvo para encaminhamento.

Os gerentes que utilizem o Cisco IPMA no modo linha partilhada, podem definir um alvo para encaminhamento e desviar as chamadas que vão sendo recebidas utilizando a tecla de função **ReeIme**. O écran de encaminhamento surge automaticamente após iniciar a sessão.

Por predefinição inicial, o alvo para encaminhamento é o assistente ativo do gerente. Os gerentes e os assistentes podem utilizar o procedimento descrito abaixo para alterar este alvo.

Nota Se não houver um assistente disponível e o gerente pressionar a tecla de função **ReeIme**, uma chamada que seria normalmente encaminhada para um assistente será, em vez disso, enviada para a caixa de correio de voz do gerente por padrão.

Procedimento

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

Passo 2 (Apenas no modo linha proxy) Selecione **Número de diretório** ou **Assistente**.

Passo 3 Se tiver escolhido 'Número de diretório', introduza um número de telefone válido. Introduza o número tal como o discaria a partir do seu telefone.

Passo 4 Guarde as alterações.

Tópicos relacionados

- Como interceptar, encaminhar e transferir chamadas, página 57
- Como acessar a configuração do gerente, página 65
- Como atribuir um assistente predefinido a um gerente, página 67
- Como criar listas de filtros para um gerente, página 68

Como criar listas de filtros para um gerente

As listas de filtros permitem aos gerentes ou assistentes personalizar a funcionalidade de filtro de chamadas do gerente.

Por predefinição, as listas de filtros estão vazias. Adicione números a uma lista de filtros para personalizá-la. Escolha um modo de filtro para alternar entre listas de filtros *Inclusivas* ou *Exclusivas*:

- Inclusivas: As chamadas que correspondem aos números na lista de filtros inclusiva são enviadas para o *gerente*; as restantes são redirecionadas para o assistente ativo.
- Exclusivas: As chamadas que correspondem aos números na lista de filtros exclusiva são redirecionadas para o *assistente*; as restantes são enviadas para o gerente.

O Cisco IPMA compara a identificação do autor da chamada recebida com o(s) número(s) de telefone na lista de filtros ativa.

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

Ou, se adicionar o número 54xxx a uma lista de filtros exclusiva, todas as chamadas recebidas provenientes de uma linha telefônica com um número de cinco dígitos que comece por 54 serão encaminhadas para o assistente (e não para o gerente) se o filtro exclusivo estiver ativado.

Nota Só é possível ativar um modo de filtro (inclusivo ou exclusivo) de cada vez. Os gerentes podem alternar entre modos de filtro a partir do menu 'Cisco IPMA' nos seus telefones. Os assistentes podem alternar entre modos de filtro para um gerente a partir do console Assistant.

As listas de filtros podem incluir os seguintes caracteres universais:

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

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

Dica As listas de filtros podem estar vazias. Por predefinição inicial, o filtro está ativado e a lista de filtros inclusiva está vazia. Deste modo, todas as chamadas recebidas pelo gerente são redirecionadas para o assistente.

Gerente: Ative as suas listas de filtro a partir do telefone. Para o fazer, abra o menu 'Cisco IPMA' no telefone. Pressione **1** para ativar e desativar a funcionalidade do filtro e pressione **2** para alternar entre os modos de filtro inclusivo e exclusivo.

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

Procedimento

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

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

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

Passo 3 É possível adicionar, substituir ou eliminar filtros:

- Para adicionar um novo filtro, introduza um filtro no campo 'Filtro' e clique em **adicionar**.

O novo filtro irá aparecer na lista de filtros.

- Para substituir um filtro existente, selecione o filtro que pretende alterar na lista de filtros. Altere o filtro no campo 'Filtro' e clique em **substituir**.

O filtro alterado irá aparecer na lista de filtros.

- Para eliminar um filtro, selecione-o na lista de filtros e clique em **eliminar**.

O filtro eliminado será removido da lista de filtros.

Passo 4 Guarde as alterações.

Sugestões

- Se tiver ambas as funcionalidades de filtro de chamadas e 'Encaminhar todas' (EncTd) ativadas, o Cisco IPMA aplica, em primeiro lugar, o *filtro de chamadas* a uma chamada recebida. O filtro de chamadas direciona a chamada para o gerente ou para o respectivo assistente (conforme as definições do filtro). Em seguida, o Cisco IPMA aplica 'EncTd' às chamadas que o filtro tenha direcionado para o gerente. A funcionalidade 'EncTd' redireciona as chamadas para o alvo de encaminhamento.
- Um ícone de círculo na janela de estado do Cisco IPMA indica se a funcionalidade de filtro de chamadas está ativada ou desativada. Um ícone de círculo preenchido com uma rede indica que está ativada; um círculo vazio indica que está desativada.

Tópicos relacionados

- Como utilizar 'Filtrar chamadas', página 60
- Como acessar a configuração do gerente, página 65
- Como atribuir um assistente predefinido a um gerente, página 67
- Como configurar o alvo para encaminhamento de um gerente, página 67

Índice remissivo

A

ajuda online, utilizar **vii**
Alvo para encaminhamento, configurar
  assistentes **30**
  gerentes **67**
anular espera **27**
As linhas do gerente
  no painel 'As minhas chamadas' **12**
  no painel 'Os meus gerentes' **13**
assistente predefinido
  atribuir **67**
assistentes
  escolher (gerentes) **52**
  identificar (gerentes) **52**
  linhas telefônicas para **12**
  personalizar toque do telefone para **45**
  predefinição **67**
atalhos de teclado **21**
atender uma chamada **26**

B

barra de estado
  utilizar **18**
barra de menus
  no console Assistant **9**

C

caracteres universais
  em listas de filtros **68**
chamada em espera
  colocar uma chamada em espera **27**
  recuperar uma chamada em espera **27**
chamadas
  como apresentadas **12**
chamadas em conferência, efetuar **29**
Cisco IPMA, definição de **5**
colocar uma chamada em espera **27**
Console
  discar a partir de **25**
Console Assistant
  acessar sem prestar assistência a gerentes **7**
  atalhos de teclado para **21**
  definição de **5**
  identificar partes da **8**
  iniciar **6**
  iniciar sessão na **6**
  menu para **9**
  personalizar esquema **18**
  processar chamadas a partir da **25**
  teclas de controle de chamadas **9**
  terminar sessão da **7**
  utilizar com mouse e teclado **20**
  utilizar o intercomunicador a partir da **20**

correio de voz
  enviar uma chamada para (assistentes) **32**
  enviar uma chamada para (gerentes) **49, 60**

D

definições
  administrativas **19**
desligar uma chamada **27**
desviar todas as chamadas **59**
diretório
  utilizar **17**
discagens rápidas **16**
discar um número **25**
documentação
  organização da **vi**
  para o telefone Cisco IP **vii**

E

efetuar uma chamada **25**
Encaminhar todas
  Com filtro de chamadas **70**
encaminhar uma chamada
  assistentes **30**
  gerentes **48, 58**
estado 'ligado'
  alterar **7**
  monitorar **18**
estado 'offline'
  monitorar **18**
estado de controle de chamadas
  monitorar **18**

F

filtrar
  descrição de **60**
  listas para **68**
filtrar chamadas
  com 'Encaminhar todas' **70**
  descrição de **60**
  listas para **68**
  modos **68**
Filtro exclusivo
  definição de **60**
Filtro inclusivo
  definição de **60**
funcionalidade 'Colocar no topo' **18**
Funcionalidade 'Não interromper' **50, 64**

G

gerentes
  configurar funcionalidades para **65**
  estado das funcionalidades dos **13**
  estado online dos **13**
  monitorar **13**

I

ícones no telefone
  de definições de funcionalidades (gerentes) **54**
  Encaminhar todas (gerentes) **59**
  filtrar (gerentes) **62**
  Não interromper (gerentes) **50, 64**

iniciar sessão, assistentes **6**
interceptar uma chamada **57**
intercomunicador
  utilizar a partir do console Assistant **20**
  utilizar no telefone (gerentes) **49**, **63**

J

Janela 'Configuração do gerente'
  utilizar **65**
janela de estado
  gerentes **53**

L

linha partilhada
  janela de estado num telefone de gerente **3**
  utilização do Cisco IPMA no modo linha partilhada **1**
  utilizar um telefone de gerente **47**
linha proxy
  janela de estado num telefone de gerente **3**
  utilização do Cisco IPMA no modo linha proxy **2**
  utilizar um telefone de gerente **51**
linhas proxy do gerente **12**
Listas de filtros exclusivas
  criar **68**
Listas de filtros inclusivas
  criar **68**

M

Monit. assist.
  gerentes **53**
  utilizar a tecla de função 'Intrcpt' com **57**
mouse
  utilizar o console Assistant com **20**

P

Painel 'As minhas chamadas' **12**
Painel 'Diretório' **17**
Painel 'Os meus gerentes' **13**
processamento de chamadas
  a partir do console Assistant **25**
  a partir do telefone do assistente **33**
  a partir do telefone do gerente **48**, **57**
  com teclas de controle de chamadas **10**, **37**

S

seleção do assistente
  compreender **52**
servidor
  definições **19**
  ligação ao **18**
silenciar o telefone **50**, **64**

T

Tecla 'Desligar' **27**
Tecla 'IMM DIV'
  utilizar **30**
Tecla 'Offline' **7**
Tecla 'TRA VM' **32**
Tecla 'Transfer VM' **32**
Tecla 'Transferência de consulta' **28**
Tecla 'Transferir' **28**
Tecla ’Atender’ **26**
Tecla ’Contin.’ **27**
Tecla ’Encaminhamento imediato’
  configuração **30**
Tecla ’Encaminhamento imediato’ (assistentes)
  utilizar **30**
Tecla de função 'DND' **50**, **64**
Tecla de função 'EncTd'
  alvo do gerente para **67**
  utilizar **59**
Tecla de função 'ReeIme'
  alvo do gerente para **67**
  gerentes **48**, **58**
Tecla de função 'TrnsCCV'
  gerentes **49**, **60**
Tecla de função ’Intrcpt’, gerentes **57**
Tecla Espera **27**
teclado, utilizar o console com **20**
teclas
  identificar **9**
teclas de controle de chamadas **10**, **37**
  definição de **9**
teclas de função
  gerentes **48**, **57**
telefone IP da Cisco
  assistentes **33**
  janela de estado no (gerentes) **53**
  linha partilhada (gerentes) **47**
  linha proxy (gerentes) **51**
  teclas de função no (assistentes) **33**
  teclas de função no (gerentes) **48**, **57**
terminar sessão, assistentes **7**
terminar uma chamada **27**
toque distintivo **45**
transferência sem consulta **28**
  efetuar **28**
transferir uma chamada **28**