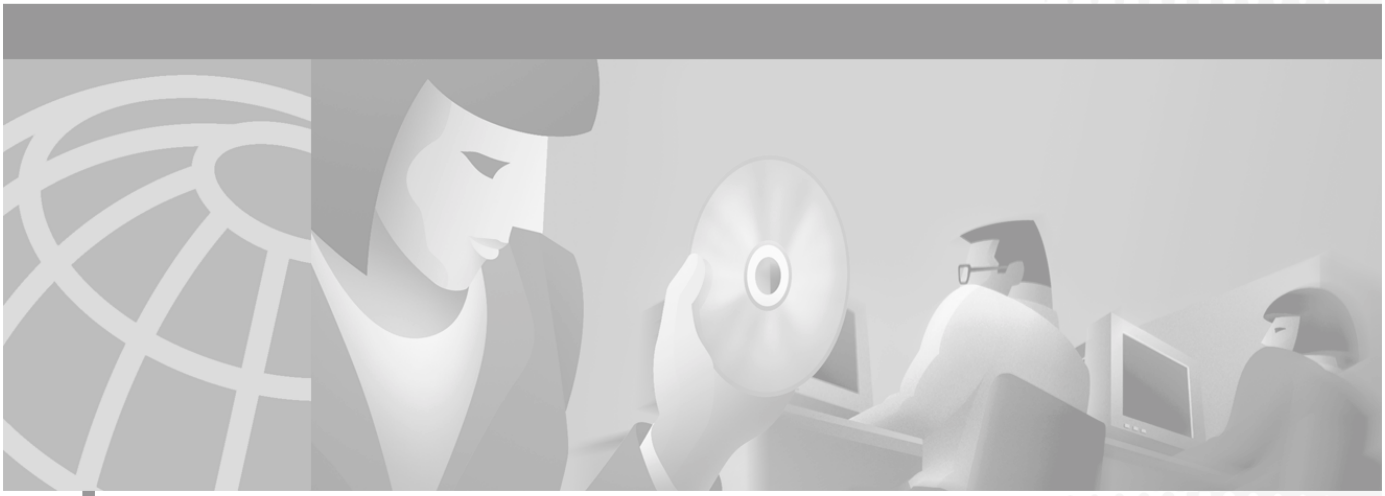


Manual do utilizador do Cisco CallManager Attendant Console

Versão 1.1(1)

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

Número de peça de texto: OL-2459-01

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES RELATIVAS AOS PRODUTOS EXISTENTES NESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM AVISO PRÉVIO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES CONTIDAS NESTE MANUAL SÃO CONSIDERADAS EXACTAS, MAS SÃO APRESENTADAS SEM QUALQUER TIPO DE GARANTIA, QUER EXPRESSA QUER IMPLÍCITA. OS UTILIZADORES SÃO TOTALMENTE RESPONSÁVEIS PELA SUA APLICAÇÃO DE QUALQUER PRODUTO.

A LICENÇA DE SOFTWARE E A GARANTIA LIMITADA DO PRODUTO INCLUÍDO SÃO APRESENTADAS NO PACOTE DE INFORMAÇÕES FORNECIDO COM O PRODUTO E SÃO INCORPORADAS NESTE DOCUMENTO POR ESTA REFERÊNCIA. SE NÃO CONSEGUIR LOCALIZAR A LICENÇA DE SOFTWARE OU A GARANTIA LIMITADA, CONTACTE O REPRESENTANTE CISCO PARA OBTER UMA CÓPIA.

A implementação pela Cisco da compressão de cabeçalho TCP é uma adaptação de um programa desenvolvido pela Universidade da Califórnia, Berkeley (UCB), como parte da versão de domínio público da UCB' do sistema operativo UNIX. Todos os direitos reservados. Copyright © 1981, Regentes da Universidade de Califórnia.

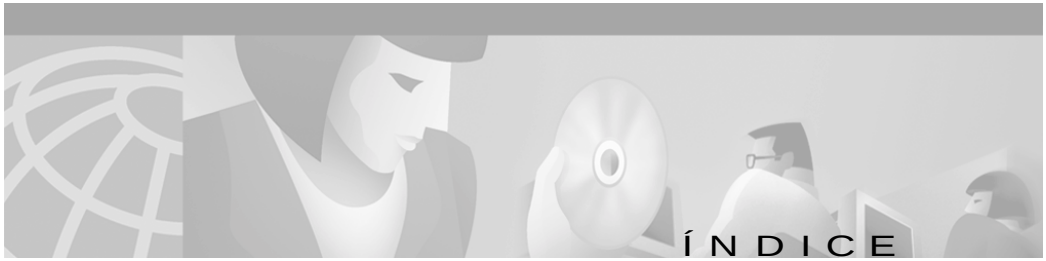
NÃO OBSTANTE QUALQUER OUTRA GARANTIA NESTE DOCUMENTO, TODOS OS FICHEIROS DE DOCUMENTOS E O SOFTWARE DESTES FORNECEDORES SÃO FORNECIDOS “"TAL COMO ESTÃO” COM TODAS AS FALHAS. NEM A CISCO NEM OS OUTROS FORNECEDORES ACIMA MENCIONADOS OFERECEM QUALQUER GARANTIA, QUER EXPRESSA QUER IMPLÍCITA, INCLUINDO MAS NÃO SE LIMITANDO ÀS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, DE ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO E DE NÃO INFRACÇÃO OU RESULTANTES DA PRÁTICA DE NEGOCIAÇÃO, UTILIZAÇÃO OU COMERCIALIZAÇÃO.

EM CASO ALGUM SERÁ A CISCO OU OS SEUS FORNECEDORES RESPONSÁVEIS POR QUALQUER PREJUÍZO ESPECIAL, ACIDENTAL OU INDIRECTO, INCLUINDO SEM LIMITAÇÃO, PREJUÍZOS POR PERDA DE LUCROS OU PREJUÍZOS PARA OS DADOS RESUTLANTES DA UTILIZAÇÃO OU DA INCAPACIDADE DE UTILIZAÇÃO DESTE MANUAL, AINDA QUE A CISCO OU OS SEUS FORNECEDORES TENHAM SIDO NOTIFICADOS DA POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DE TAIS PREJUÍZOS.

CCIP, a marca Cisco *Powered* Network, o logótipo Cisco Systems Verified, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, Internet Quotient, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, o logótipo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, Networking Academy, ScriptShare, SMARTnet, TransPath e Voice LAN são marcas comerciais da Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Discover All That's Possible, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient e iQuick Study são marcas de serviços da Cisco Systems, Inc.; e Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, o logótipo Cisco Certified Internetwork Expert , Cisco IOS, o logótipo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, o logótipo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, IOS, IP/TV, LightStream, MGX, MICA, o logótipo Networkers, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter e VCO são marcas registadas da Cisco Systems, Inc. e/ou das suas filiais nos E.U.A. e noutros países.

Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou Web site são propriedade dos respectivos detentores. A utilização da palavra parceiro não implica uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0203R)

Manual do utilizador do Cisco CallManager Attendant Console
Copyright © 2002, Cisco Systems, Inc.
Todos os direitos reservados.



Prefácio

Objectivo **viii**

Destinatários **viii**

Organização **ix**

Documentação relacionada **x**

Convenções **x**

Obter documentação **xi**

World Wide Web **xi**

CD-ROM de documentação **xi**

Encomendar documentação **xii**

Comentários à documentação **xii**

Obter assistência técnica **xiii**

Cisco.com **xiii**

Centro de assistência técnica **xiii**

Web site Cisco TAC **xiv**

Cisco TAC Escalation Center **xv**

CAPÍTULO 2

Introdução **1-1**

Interface da consola Cisco CallManager Attendant **1-2**

Caixa de diálogo 'Definições' da consola Cisco CallManager Attendant **1-4**

Caixa de diálogo de início de sessão da consola Cisco CallManager Attendant **1-4**

Janela da consola Cisco CallManager Attendant **1-4**

Janela 'Controlo de chamadas' **1-5**

Janela 'Marcação rápida' **1-7**

Janela 'Directório' 1-7
Barra de menus 1-8
Barra de ferramentas 'Controlo de chamadas' 1-8
Menus sensíveis ao contexto 1-12
Barra de estado 1-13
Iniciar a consola Cisco CallManager Attendant pela primeira vez 1-14
Iniciar sessão 1-15
Terminar sessão e sair 1-17

CAPÍTULO 3 **Processar chamadas** 2-1
Atender uma chamada 2-2
Efectuar uma chamada 2-3
Terminar uma chamada 2-3
Colocar uma chamada em espera 2-4
Recuperar uma chamada em espera (Anular espera) 2-5
Transferir uma chamada 2-6
Efectuar uma transferência não vigiada 2-7
Efectuar uma transferência com consulta (vigiada) 2-8
Iniciar uma chamadas em conferência 2-9
Reter uma chamada 2-10
Utilizar atalhos de teclado predefinidos 2-12

CAPÍTULO 4 **Utilizar a barra de menus** 3-1
Utilizar o menu 'Ficheiro' 3-1
Utilizar o menu 'Editar' 3-2
Criar e editar atalhos de teclado 3-2
Criar, editar e eliminar grupos e registos de marcação rápida 3-3
Ver e editar definições 3-3

Utilizar o menu 'Ver' 3-4
Alterar o tamanho do texto 3-5
Alterar o esquema de cores 3-6
Escolher 'Esquema de janelas predefinido' 3-6
Utilizar o menu 'Acções' 3-7
Utilizar o menu 'Ajuda' 3-8

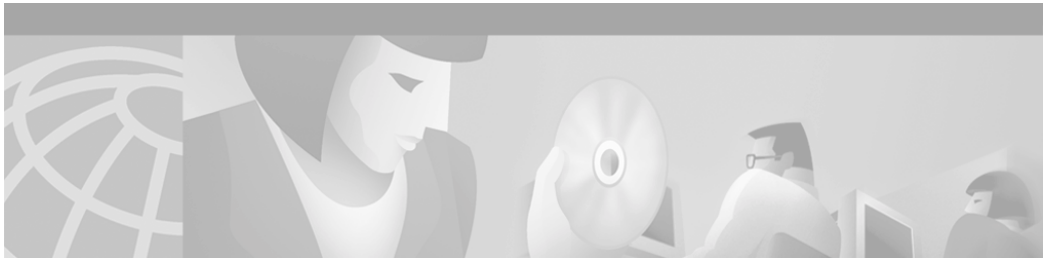
CAPÍTULO 5 **Utilizar a janela 'Controlo de chamadas' 4-1**
Efectuar chamadas a partir da janela 'Controlo de chamadas' 4-2
Efectuar tarefas de controlo de chamadas na janela 'Controlo de chamadas' 4-2

CAPÍTULO 6 **Utilizar a janela 'Marcação rápida' 5-1**
Adicionar um grupo de marcação rápida 5-2
Alterar o nome do grupo de marcação rápida 5-3
Eliminar um grupo de marcação rápida 5-4
Adicionar um registo de marcação rápida 5-5
Editar um registo de marcação rápida 5-6
Eliminar um registo de marcação rápida 5-7
Ordenar registos num grupo de marcação rápida 5-7
Utilizar registos de marcação rápida para efectuar tarefas de controlo de chamadas 5-8

CAPÍTULO 7 **Utilizar a janela 'Directório' 6-1**
Localizar um nome especifico no directório 6-2
Ordenar o directório 6-3
Reordenar as colunas 6-3
Utilizar registos de directório para efectuar tarefas de controlo de chamadas 6-3

CAPÍTULO 8 **Resolução de problemas** 7-1

ÍNDICE REMISSIVO



Prefácio

Este prefácio descreve o objectivo, os destinatários, a organização e as convenções deste manual e fornece informações para obter documentação relacionada.

O prefácio inclui os seguintes tópicos:

- Objectivo, página viii
- Destinatários, página viii
- Organização, página ix
- Documentação relacionada, página x
- Convenções, página x
- Obter documentação, página xi
- Obter assistência técnica, página xiii

Objectivo

O manual do utilizador da consola *Cisco CallManager Attendant* ajuda os operadores a efectuar as seguintes tarefas:

- Compreender a interface e as funções da consola Cisco CallManager Attendant
- Ligar a consola Cisco CallManager Attendant e iniciar sessão
- Iniciar sessão para processar chamadas dirigidas à consola de atendimento
- Utilizar a consola Cisco CallManager Attendant para atender, efectuar e direccionar chamadas
- Configurar e utilizar teclas de marcação rápida
- Utilizar o directório para procurar números de directório, direccionar chamadas e ver estados de linha

Destinatários

Este manual serve de referência e guia de procedimentos aos utilizadores da consola Cisco CallManager Attendant. O administrador do sistema encontra informações sobre instalação e configuração no manual de instalação de administração da consola *Cisco CallManager Attendant*.

Organização

A Tabela 1 lista as secções principais deste manual:

Tabela 1 Descrição geral do manual

Capítulo	Descrição
Capítulo 2, “Introdução”	Fornece uma descrição geral da consola Cisco WebAttendant, para além de instruções para configurar o ambiente de trabalho, ligar a consola de atendimento, iniciar sessão e trabalhar online para processar chamadas.
Capítulo 3, “Processar chamadas”	Descreve como efectuar, atender e direccionar chamadas utilizando as teclas de controlo de chamadas, a barra de menus, os atalhos de teclado e o rato.
Capítulo 4, “Utilizar a barra de menus”	Descreve como iniciar/terminar sessão, editar atalhos de teclado, alterar o tamanho do texto e o esquema de cores da consola, efectuar tarefas de controlo de chamadas e receber ajuda online.
Capítulo 5, “Utilizar a janela 'Controlo de chamadas'”	Descreve como efectuar tarefas de controlo de chamadas na janela 'Controlo de chamadas'.
Capítulo 6, “Utilizar a janela 'Marcação rápida'”	Descreve como configurar grupos e registos de marcação rápida e como utilizar estes registos para efectuar tarefas de controlo de chamadas.
Capítulo 7, “Utilizar a janela 'Directório'”	Descreve como utilizar o directório para procurar números de directório configurados na base de dados da consola Cisco CallManager.
Capítulo 8, “Resolução de problemas”	Descreve alguns cenários comuns e fornece uma explicação ou resolução para cada cenário.

Documentação relacionada

Consulte os seguintes documentos para obter mais informações relacionadas com os serviços telefónicos e os produtos da Cisco IP:

- *Manual do utilizados dos modelos de telefones Cisco IP 7960 e 7940*
- *Cartão de referência rápida do telefone Cisco IP , modelos 7960/7940*
- *Telefone Cisco IP modelos 7960 e 7940 Series em imagens*
- *Instalar o kit de montagem na parede para o telefone Cisco IP*

Convenções

As notas utilizam as seguintes convenções:

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

As sugestões utilizam as seguintes convenções:

Sugestão Significa que *as sugestões que se seguem são úteis.*

Os sinais de atenção utilizam as seguintes convenções:

Atenção Significa que *o leitor deve ter cuidado*. Nesta situação, é possível fazer algo que resulte em danos para o equipamento ou perda de dados.

Obter documentação

As seguintes secções explicam como obter documentação da Cisco Systems.

World Wide Web

É possível aceder à mais recente documentação da Cisco na World Wide Web nos seguintes URLs:

http://www.cisco.com

A documentação traduzida está disponível no seguinte URL:

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

CD-ROM de documentação

A documentação e literatura Cisco adicionais estão disponíveis num CD-ROM de documentação Cisco fornecido com o produto. O CD-ROM de documentação é actualizado mensalmente e pode ser ser mais actual do que a documentação impressa. O CD-ROM está disponível como unidade única ou através de subscrição anual.

Encomendar documentação

A documentação Cisco está disponível do seguinte modo:

- Os clientes Cisco Direct podem encomendar documentação de produtos Cisco em Networking Products MarketPlace:

  http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl

- Os utilizadores do Cisco.com registados podem encomendar o CD-ROM de documentação através da loja de subscrição online:

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

- Os utilizadores do Cisco.com não registados podem encomendar documentação através de um representante local entrando em contacto com a sede social da Cisco (Califórnia, EUA) através do número de telefone 408 526-7208 ou em qualquer outro local na América do Norte, através do telefone 800 553-NETS (6387).

Comentários à documentação

Se estiver a ler a documentação dos produtos Cisco no Cisco.com, pode submeter comentários técnicos electronicamente. Clique em **Comentário** no início da home page de documentação Cisco. Depois de preencher o formulário, imprima-o e envie-o por fax para a Cisco através do número de telefone 408 527-0730.

É possível enviar comentários por correio electrónico para bug-doc@cisco.com.

Para enviar comentários por correio de superfície, utilize o postal-resposta que se encontra por trás da capa do documento ou escreva para o seguinte endereço:

Cisco Systems, Inc.
Attn: Document Resource Connection
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883

Obrigado pelos seus comentários.

Obter assistência técnica

A Cisco disponibiliza o Cisco.com como ponto de partida para todos os pedidos de assistência técnica. Os clientes e os parceiros podem obter documentação, sugestões para a resolução de problemas e configurações de exemplos a partir de ferramentas online utilizando o Web site Centro de Assistência Técnica Cisco (TAC) Os utilizadores do Cisco.com registados têm acesso total aos recursos de suporte técnico no Web site Cisco TAC.

Cisco.com

O Cisco.com é a base de um conjunto de serviços de rede interactivos que fornece acesso imediato e aberto a informações, soluções de funcionamento em rede, serviços, programas e recursos Cisco a qualquer altura, em qualquer local no mundo.

O Cisco.com é uma aplicação da Internet altamente integrada e uma ferramenta poderosa, fácil de utilizar, que fornece uma vasta gama de funcionalidades e serviços para o ajudar a

- Modernizar os processos empresariais e melhorar a produtividade
- Resolver problemas técnicos com suporte online
- Transferir e testar pacotes de software
- Encomendar materiais de aprendizagem e mercadorias Cisco
- Registar-se para obter avaliação das capacidades online, formação e programas de certificação

É possível registar-se no Cisco.com para obter informações e serviços personalizados. Para aceder ao Cisco.com, consulte o seguinte URL:

http://www.cisco.com

Centro de assistência técnica

O Cisco TAC está disponível para todos os clientes que necessitam de assistência técnica para um produto, tecnologia ou solução Cisco. Estão disponíveis dois tipos de suporte através do Cisco TAC: Web site Cisco TAC e Cisco TAC Escalation Center.

As consultas ao Cisco TAC são categorizadas de acordo com a urgência do assunto:

- Nível de prioridade 4 (P4): Necessita de obter informações ou assistência relativamente às capacidades do produto da Cisco, à instalação do produto ou à sua configuração básica.
- Nível de prioridade 3 (P3): O desempenho da rede está degradado. A funcionalidade da rede está visivelmente diminuída, mas mantém-se o funcionamento da maior parte das operações da empresa.
- Nível de prioridade 2 (P2): A rede de produção está gravemente diminuída, afectando aspectos significativos das operações da empresa. Não é possível contornar o problema.
- Nível de prioridade 1 (P1): A rede de produção está em baixo e terá um impacto crítico nas operações da empresa se o serviço não for restaurado rapidamente. Não é possível contornar o problema.

O recurso Cisco TAC que escolher é baseado na prioridade do problema e nas condições dos contratos de serviço, quando aplicável.

Web site Cisco TAC

O Web site Cisco TAC Web permite-lhe resolver problemas P3 e P4 por si próprio, poupando tempo e dinheiro. O site fornece acesso 24 horas por dia a ferramentas online, bases de conhecimentos e software. Para aceder ao Web site Cisco TAC, consulte o seguinte URL:

http://www.cisco.com/tac

Todos os clientes, parceiros e revendedores com um contrato de serviço Cisco válido têm acesso total aos recursos de suporte técnico no Web site Cisco TAC. O Web site Cisco TAC requer um ID de início de sessão e uma password Cisco.com. Se tiver um contrato de serviço válido, mas não tiver um ID de início de sessão ou uma password, consulte o seguinte URL para se registar:

http://www.cisco.com/register/

Se não conseguir resolver os problemas técnicos através do Web site Cisco TAC, apesar de ser um utilizador do Cisco.com registado, pode abrir um caso online utilizando a ferramenta TAC Case Open no seguinte URL:

http://www.cisco.com/tac/caseopen

Se tem acesso à Internet, aconselhamos que abra os casos P3 e P4 através do Web site Cisco TAC.

Cisco TAC Escalation Center

O Cisco TAC Escalation Center dirige-se a questões classificadas como nível de prioridade 1 ou como nível de prioridade 2; estas classificações são atribuídas nos casos em que ocorre grave degradação da rede, com impacto significativo nas operações da empresa. Ao contactar o Cisco TAC Escalation Center com um problema P1 ou P2, o técnico Cisco TAC abre imediatamente um caso.

Para obter um directório de números de telefone Cisco TAC grátis do seu país, consulte o seguinte URL:

http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml

Antes de telefonar, consulte o centro de operações de rede para determinar o nível dos serviços de suporte Cisco a que a empresa tem direito; por exemplo, SMARTnet, SMARTnet Onsite, ou Network Supported Accounts (NSA). Além disso, tenha disponível o número do contrato de serviço e o número de série do produto.

Introdução

A consola Cisco CallManager Attendant permite configurar os telefones Cisco IP como consolas de atendimento. Empregando uma interface gráfica de utilizador (GUI, Graphical User Interface), a consola Cisco CallManager Attendant utiliza resgistos de marcação rápida e acesso rápido ao directório para procurar números de telefone, monitorizar o estado das linhas e processar chamadas. As recepcionistas ou assistentes administrativas utilizam a consola Cisco CallManager Attendant para processar chamadas para um departamento ou empresa, mas os outros empregados também a podem utilizar para gerir as suas próprias chamadas telefónicas.

A consola Cisco CallManager Attendant é instalada num computador com conectividade IP para o sistema Cisco CallManager. A consola de atendimento funciona com um telefone Cisco IP registado num sistema Cisco CallManager (uma consola para cada telefone que será utilizada como consola de atendimento). É possível ligar várias consolas a um único sistema Cisco CallManager.

Esta secção contém os seguintes tópicos:

- Interface da consola Cisco CallManager Attendant, página 2-2
- Iniciar a consola Cisco CallManager Attendant pela primeira vez, página 2-14
- Iniciar sessão, página 2-15
- Terminar sessão e sair, página 2-17

Interface da consola Cisco CallManager Attendant

No arranque, abre-se a caixa de diálogo 'Definições' que solicita o nome do servidor Cisco CallManager e o número de directório do telefone que está a utilizar com a consola. Aparece a caixa de diálogo de início de sessão da consola Cisco CallManager Attendant que solicita o nome de utilizador e palavra-passe. Após ter iniciado sessão no servidor, a interface da consola Cisco CallManager Attendant apresenta três janelas, como descrito nas seguintes secções.

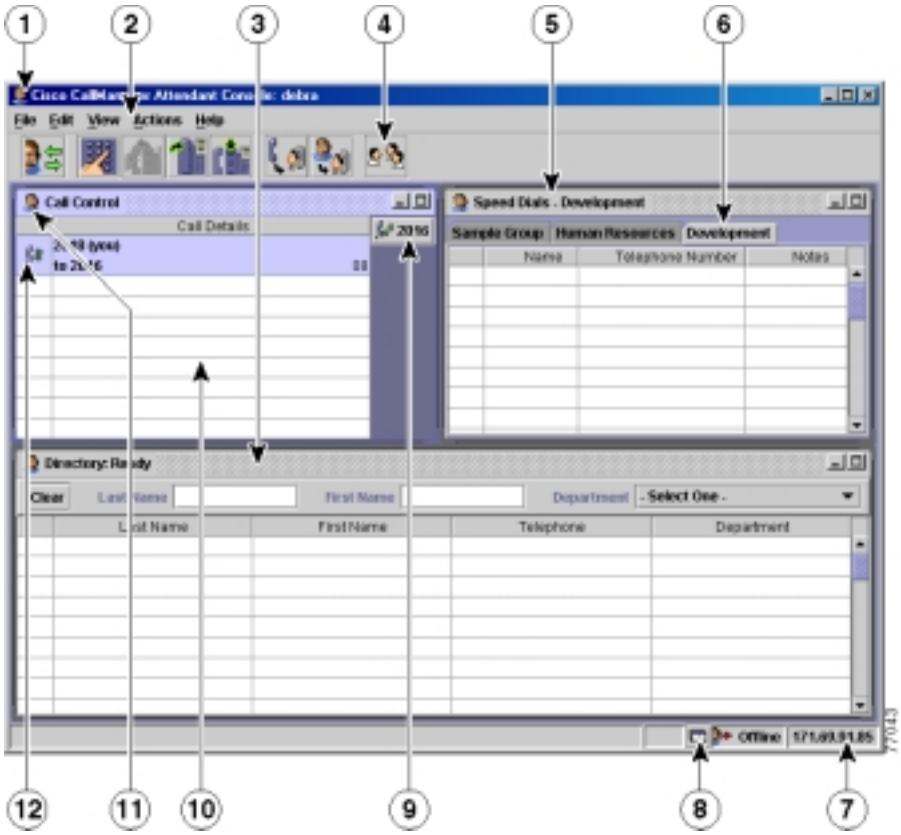
A interface gráfica de utilizador (GUI) da consola Cisco CallManager Attendant suporta as seguintes resoluções de monitor: 800x600, 1024x768, 1280x1024 e 1600x1200.

A consola pode ser instalada nas plataformas Windows 98, Windows ME, Windows 2000 Professional ou Windows N.T 4.0. Certifique-se de que tem os mais recentes service packs da Microsoft instalados no computador. Se tem dúvidas acerca da sua plataforma, contacte o administrador do sistema.

Quando terminar sessão na consola, o servidor guarda automaticamente as preferências tais como grupos de marcação rápida/registos e posição/tamanho da janela.

A Figura 2-1 mostra a interface da consola Cisco CallManager Attendant com realce dos componentes na interface.

Figura 2-1 Interface da consola Cisco CallManager Attendant



1	Janela da consola Cisco CallManager Attendant	**7**	Endereço IP do servidor
2	Barra de menus	**8**	Ícone 'Colocar no topo'
3	Janela 'Directório'	**9**	Tecla 'Linha do operador'

4	Barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'	**10**	Painel 'Detalhes de chamadas'
5	Janela 'Marcação rápida'	**11**	Janela 'Controlo de chamadas'
6	Separador de grupo de marcação rápida	**12**	Área de estado da linha

Caixa de diálogo 'Definições' da consola Cisco CallManager Attendant

Ao ligar a consola pela primeira vez, é apresentada a caixa de diálogo 'Definições' da consola Cisco CallManager Attendant. Esta caixa de diálogo solicita informações sobre o servidor, telefone e directório que o administrador do sistema deve fornecer. Contacte o administrador do sistema para obter mais informações.

Caixa de diálogo de início de sessão da consola Cisco CallManager Attendant

A caixa de diálogo de início de sessão da consola Cisco CallManager Attendant solicita o seu nome de utilizador e palavra-passe. A partir desta caixa de diálogo, pode efectuar as seguintes tarefas:

- Estipular que a consola de atendimento se lembre do seu nome de utilizador e palavra-passe.
- Alterar as definições que afectam a sua capacidade de utilizar a consola Cisco CallManager Attendant.
- Especificar o idioma de trabalho na consola.

Janela da consola Cisco CallManager Attendant

Esta janela contém a janela 'Controlo de chamadas', a janela 'Marcação rápida', a janela 'Directório', a barra de menus, a barra de ferramentas 'Controlo de chamadas' e a barra de estado. No canto superior esquerdo da janela, aparece o

nome da janela e do operador que actualmente utiliza a consola de atendimento. No canto superior direito da janela, aparece as teclas que permitem maximizar e minimizar a janela. No canto inferior direito da janela, aparece a barra de estado.

Janela 'Controlo de chamadas'

A janela 'Controlo de chamadas' inclui os dois componentes seguintes:

- Painel 'Detalhes de chamadas': O estado da linha, o número de directório da chamada recebida, o nome da pessoa, se disponível, o número de directório do operador e a visualização do tempo decorrido.
- Teclas 'Linha do operador': O estado da linha e o número de directório do telefone de atendimento Cisco IP é apresentado no canto superior direito da janela.

O painel 'Detalhes de chamadas' apresenta as linhas que, no telefone Cisco IP , são controladas pela consola Cisco CallManager Attendant. O número de linhas configuradas pelo administrador do sistema para o telefone Cisco IP determina o número de linhas disponíveis na janela. Por exemplo, se tiver um telefone Cisco IP modelo 7960 com duas ligações do módulo de expansão 7914 do telefone Cisco IP, podem ser apresentadas 34 linhas, no total, se o administrador do sistema tiver associado um número de directório a cada linha.

Nota Para obter informações sobre as capacidades do telefone ou do módulo de expansão 7914 da Cisco, consulte a documentação fornecida com o telefone ou contacte o administrador do sistema.

Dependendo do número de linhas que configurar, estas aparecem em uma, duas ou três colunas. Todas as linhas e as teclas de linha de operador mostram o número de directório e indicam um dos seguintes estados, tal como representado pelos ícones correspondentes apresentados na Tabela 2-1.

Tabela 2-1 Estado da linha

Estado da linha	Ícone correspondente
A linha tem uma chamada a tocar.	
A linha está activa.	
A linha está retida.	
A linha está inactiva.	
O estado da linha é desconhecido.	

As tarefas de controlo de chamadas são efectuadas nestas linhas utilizando os menus apresentados na parte superior da janela ou os menus sensíveis ao contexto, os atalhos de teclado ou o rato. Para obter mais informações sobre tarefas de controlo de chamadas que pode efectuar nesta janela, consulte as secções Secção "Utilizar a janela 'Controlo de chamadas'" na página 5-1 e Secção "Processar chamadas" na página 3-1.

Nota Se existir apenas uma chamada em fila de espera, a chamada é realçada a não ser que escolha uma fila vazia no painel 'Detalhes de chamadas'.

Janela 'Marcação rápida'

Os registos de marcação rápida, configurados numa base 'por consola de atendimento', são apresentados em separadores de grupo de marcação rápida na janela 'Marcação rápida'. Cada registo de marcação rápida apresenta as seguintes informações:

- Estado da linha, tal como indicado pelos mesmos ícones que aparecem na janela 'Controlo de chamadas' (Consultar Tabela 2-1 na página 2-6.)
- Nome da pessoa
- Número de telefone
- Notas, que é um campo opcional

Para obter informações sobre a configuração de grupos e registos de marcação rápida ou sobre tarefas de controlo de chamadas nesta janela, consulte as secções Secção "Utilizar a janela 'Marcação rápida'" na página 6-1 e Secção "Processar chamadas" na página 3-1.

Janela 'Directório'

A janela 'Directório' apresenta informações sobre o estado da linha, apelido, nome próprio, telefone e departamento a partir do directório de utilizador do Cisco CallManager. Ao efectuar um procura por nome próprio, apelido ou departamento, os registos são apresentados dinamicamente à medida que o critério é introduzido no campo. Uma vez apresentados os registos da procura, é

possível ordenar os registos por ordem ascendente ou descendente ou determinar o estado da linha, como indicado pelos mesmos ícones utilizados nas outras janelas.

Para obter mais informações sobre localização de utilizadores no directório ou sobre tarefas de controlo de chamadas utilizando registos de directório, consulte as secções Secção "Utilizar a janela 'Directório'" na página 7-1 e Secção "Processar chamadas" na página 3-1.

Sugestão Pode redimensionar as janelas manualmente clicando nas teclas 'Maximizar' ou 'Minimizar' no canto superior direito da janela ou arrastando a seta que aparece quando o ponteiro do rato toca no limite exterior da janela.

Pode redimensionar as colunas arrastando a seta que aparece quando o ponteiro do rato toca no limite exterior da coluna.

Barra de menus

A partir da barra de menus, pode iniciar/terminar sessão, editar atalhos de teclado, alterar o tamanho do texto e o esquema de cores da consola, efectuar tarefas de controlo de chamadas e receber ajuda online. Para obter informações sobre a utilização de opções de menu, consulte a secção Secção "Utilizar a barra de menus" na página 4-1.

Barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'

A barra de ferramentas 'Controlo de chamadas' apresenta um conjunto de teclas para as tarefas mais comuns de controlo de chamadas que são desempenhadas pela consola de atendimento. A consola de atendimento só activa as teclas da barra de ferramentas 'Controlo de chamadas' quando for possível utilizá-las para efectuar tarefas de controlo de chamadas. Ao clicar numa tecla, as opções do menu correspondente são automaticamente activadas na barra de menus ou no menu sensível ao contexto.

Consulte a Tabela 2-2 para obter informações sobre tarefas de controlo de chamadas e teclas correspondentes:

Tabela 2-2 Barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'

Teclas de controlo de chamadas	Tarefas de controlo de chamadas
	Go Offline/Go Online **Nota** Esta tecla de controlo de chamadas é uma tecla de alternar, permitindo clicar na mesma tecla para efectuar as duas tarefas de controlo de chamadas. Consulte as secções seguintes para obter mais informações: • Iniciar sessão, página 2-15 • Terminar sessão e sair, página 2-17
	Marcar Consulte a secção Secção "Efectuar uma chamada" na página 3-3 para obter mais informações.
	Atender Consulte a secção Secção "Atender uma chamada" na página 3-2 para obter mais informações.
	Desligar Consulte a secção Secção "Terminar uma chamada" na página 3-3 para obter mais informações.

Tabela 2-2 Barra de ferramentas 'Controlo de chamadas' (continuação)

Teclas de controlo de chamadas	Tarefas de controlo de chamadas
	Espera/anular espera **Nota** Esta tecla de controlo de chamadas é uma tecla de alternar, permitindo clicar na mesma tecla para efectuar as duas tarefas de controlo de chamadas. Consulte as secções seguintes para obter mais informações: • Colocar uma chamada em espera, página 3-4 • Recuperar uma chamada em espera (Anular espera), página 3-5
	Reter **Nota** Só pode efectuar esta tarefa de controlo de chamadas se o servidor Cisco CallManager associado à consola de atendimento tiver instalado o Cisco CallManager 3.3 ou uma versão posterior. Este ícone só é apresentado na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas' se tiver instalado uma versão compatível do Cisco CallManager 3.3. Consulte a secção Secção "Reter uma chamada" na página 3-10 para obter mais informações.
	Transferir Consulte a secção Secção "Transferir uma chamada" na página 3-6 para obter mais informações.

Tabela 2-2 Barra de ferramentas 'Controlo de chamadas' (continuação)

Teclas de controlo de chamadas	Tarefas de controlo de chamadas
	Transferência com consulta Consulte a secção Secção "Efectuar uma transferência com consulta (vigiada)" na página 3-8 para obter mais informações.
	Conferência Consulte a secção Secção "Iniciar uma chamadas em conferência" na página 3-9 para obter mais informações.

Para obter informações sobre tarefas de controlo de chamadas utilizando estas teclas, consulte a secção Secção "Processar chamadas" na página 3-1.

Pode mudar a localização da barra de ferramentas a qualquer altura. É possível optar por uma das seguintes posições:

- À esquerda: A barra de ferramentas aparece em baixo, à esquerda da janela da consola Cisco CallManager Attendant.
- Em cima: A barra de ferramentas aparece entre a barra de menus e a janela de controlo de chamadas.
- À direita: A barra de ferramentas aparece em baixo, à direita da janela da consola Cisco CallManager Attendant .
- Em baixo: A barra de ferramentas aparece ao fundo, no canto esquerdo da janela da consola Cisco CallManager Attendant abaixo da barra de estado.

Sugestão Para voltar a chamar a função de uma tecla, utilize a descrição que surge ao colocar o ponteiro do rato sobre a tecla.

Para mudar a localização da barra de ferramentas na janela, proceda do seguinte modo:

Procedimento

Passo 1 Clique com o botão direito do rato na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas' e escolha **Posição**.

Passo 2 A partir da lista seguinte, escolha a posição onde pretende ver aparecer a barra de ferramentas.

- À esquerda
- Em cima
- À direita
- Em baixo

A posição da barra de ferramentas foi mudada.

Menus sensíveis ao contexto

Todas as janelas incluem um conjunto de menus sensíveis ao contexto que aparecem ao clicar com o botão direito do rato na janela. Estes menus permitem efectuar tarefas tais como adicionar registos de marcação rápida e mudar alterar o tamanho do texto.

Barra de estado

A barra de estado apresenta as seguintes informações:

- O ícone 'Colocar no topo'

  A Figura 2-2 mostra o ícone 'Colocar no topo'.

Figura 2-2 Ícone 'Colocar no topo'

  Quando a janela 'Controlo de chamadas' está minimizada ou atrás de outra janela, o ícone 'Colocar no topo' no canto inferior direito da barra de estado permite apresentar rapidamente a janela 'Controlo de chamadas' ao receber uma chamada.

- O ícone de estado 'Go Offline/Go Online'
- O endereço IP ou nome de anfitrião do servidor associado à consola de atendimento

Iniciar a consola Cisco CallManager Attendant pela primeira vez

Ao iniciar a consola Cisco CallManager Attendant pela primeira vez é necessário introduzir ou verificar informações na caixa de diálogo 'Definições'. O administrador do sistema disponibiliza as informações.

Efectue o seguinte procedimento para iniciar a consola Cisco CallManager Attendant:

Procedimento

Passo 1 Faça duplo clique sobre o ícone da consola Cisco CallManager Attendant no ambiente de trabalho ou escolha **Iniciar** > **Programas** > **Consola Cisco CallManager Attendant**.

A Figura 2-3 mostra o ícone da consola Cisco CallManager Attendant.

Figura 2-3 Ícone da consola Cisco CallManager Attendant

Passo 2 Abre-se a caixa de diálogo 'Definições' que solicita as seguintes informações a partir do separador 'Básico':

- Nome do anfitrião ou endereço IP do servidor
- Número de directório do telefone

Passo 3 Clique no separador **Avançadas**, se o administrador do sistema lhe tiver dado instruções para o fazer.

O administrador do sistema tem de fornecer as informações que deve introduzir na caixa de diálogo e nos campos que aparecem.

Passo 4 Para alterar o caminho do ficheiro de directório local, introduza o novo caminho em 'Caminho' no campo 'Ficheiro de directório local'.

Nota O ficheiro de directório local, definido como o ficheiro de lista de utilizador, proporciona as informações de directório que aparecem nas janelas.

Passo 5 Para alterar o nome do anfitrião do servidor de processamento de chamadas ou o endereço IP, introduza as informações apropriadas nos campos 'Nome do anfitrião do servidor de processamento de chamadas' ou 'Endereço IP'.

Passo 6 Após introdução das informações, clique em **Guardar**.

Pode iniciar sessão.

Iniciar sessão

Efectue os seguintes passos para iniciar sessão e processar chamadas:

Procedimento

Passo 1 Se ainda o não fez, faça duplo clique no ícone da consola Cisco CallManager Attendant no ambiente de trabalho ou escolha **Iniciar** > **Programas** > **consola Cisco CallManager Attendant**.

Passo 2 Quando lhe for pedido, introduza o nome de utilizador e a palavra-passe da consola de atendimento na caixa de diálogo de início de sessão.

Sugestão Para guardar estas informações e não ter de voltar introduzi-las sempre que iniciar sessão na consola de atendimento, marque a caixa de diálogo 'Memorizar nome de utilizador e palavra-passe'.

Passo 3 Da primeira vez que iniciar sessão na consola de atendimento, o texto da caixa de diálogo de início de sessão aparece em língua inglesa. A partir da caixa de lista pendente 'Idioma', escolha o idioma da interface gráfica de utilizador (GUI).

Sugestão Para rever ou alterar as definições associadas à consola de atendimento, clique na tecla 'Definições'.

Passo 4 Clique em **Iniciar sessão**.

A consola de atendimento CallManager Attendant verifica as informações fornecidas pelo administrador do sistema na caixa de diálogo 'Definições'.

Com sessão iniciada pode utilizar a consola Cisco CallManager Attendant para responder, efectuar e processar chamadas, ver o estado da linha, utilizar o directório e configurar e utilizar registos de marcação rápida.

A ID do utilizador e a palavra-passe da consola Cisco CallManager Attendant já devem estar configuradas. Contacte o administrador do sistema se não conseguir iniciar sessão.

Nota A consola de atendimento guarda o nome de utilizador do último operador a utilizar a consola no computador.

Passo 5 Na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas', clique na tecla **Go Online** ou escolha **Ficheiro> Go Online...**.

Ao iniciar sessão, a cor das setas das teclas muda de verde para branco e a opção de menu 'Go Online' muda para 'Go Offline'. A barra de estado na parte inferior da consola indica que tem sessão iniciada.

O Cisco Telephony Call Dispatcher recebe notificação de que está disponível para atender chamadas.

Terminar sessão e sair

Quando não estiver a utilizar a consola Cisco CallManager Attendant, termine sessão, para que o Cisco Telephony Call Dispatcher saiba que o utilizador não está disponível para processar chamadas.

- Se necessitar de interromper o processamento de chamadas por um período curto, clique na tecla **Terminar sessão** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas' ou escolha **Ficheiro** > **Terminar sessão**.
- Quando pretender retomar o processamento de chamadas, clique na tecla **Go Online** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas' ou escolha **Ficheiro** > **Go Online**.
- Para sair da consola Cisco CallManager Attendant completamente e fechar a janela da aplicação, escolha**Ficheiro** > **Terminar sessão** ou **Ficheiro** > **Sair**.

Nota Tenha em consideração que as teclas 'Go Online/Offline' e as opções de menu são sensíveis ao contexto. Com sessão iniciada, aparecem a tecla e opção de menu 'Go Offline'. Com sessão terminada, aparecem a tecla e opção de menu 'Go Online'.

Processar chamadas

Para atender, marcar e transferir chamadas com a consola Cisco CallManager Attendant, pode utilizar o rato, os atalhos de teclado ou o telefone Cisco IP associado à consola Cisco CallManager Attendant.

Este capítulo fornece as seguintes instruções:

- Atender uma chamada, página 3-2
- Efectuar uma chamada, página 3-3
- Terminar uma chamada, página 3-3
- Colocar uma chamada em espera, página 3-4
- Recuperar uma chamada em espera (Anular espera), página 3-5
- Transferir uma chamada, página 3-6
  - Efectuar uma transferência não vigiada, página 3-7
  - Efectuar uma transferência com consulta (vigiada), página 3-8
- Iniciar uma chamadas em conferência, página 3-9
- Reter uma chamada, página 3-10
- Utilizar atalhos de teclado predefinidos, página 3-12

Atender uma chamada

Quando a consola Cisco Attendant receber uma chamada, esta aparece no painel 'Detalhes de chamadas' da janela 'Controlar chamadas'. As chamadas são atendidas a partir da janela 'Controlar chamadas' utilizando atalhos de teclado, menus sensíveis ao contexto, a barra de menus ou o rato.

Nota Não é possível atender chamadas a partir das janelas 'Marcação rápida' ou 'Directório'.

Utilize um dos seguintes métodos para atender uma chamada. Todos os métodos permitem alcançar o mesmo resultado; é possível utilizá-los alternadamente.

- Clique com o botão direito do rato na chamada e escolha **Atender** no menu sensível ao contexto.
- Clique na tecla **Atender** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'.
- A partir do menu 'Acções', escolha **Atender**.
- Prima a tecla **Ctrl + A** no teclado do computador.
- Faça duplo clique na chamada na janela 'Controlo de chamadas'.
- Utilize o rato para arrastar a chamada realçada para a tecla **Atender**.
- Utilize o telefone Cisco IP para atender a chamada (por exemplo, prima a tecla de linha com a chamada recebida ou prima a tecla de função 'Atender').

Nota Ao atender uma nova chamada, as chamadas activas são colocadas em espera.

Efectuar uma chamada

É possível efectuar chamadas quando houver uma linha disponível na janela 'Controlo de chamadas'. É possível efectuar chamadas de qualquer janela utilizando atalhos de teclado, menus sensíveis ao contexto, a barra de menus ou o rato.

Utilize um dos seguintes métodos para efectuar uma chamada. Todos os métodos permitem alcançar o mesmo resultado e é possível utilizá-los alternadamente.

- Nas janelas 'Marcação rápida' ou 'Directório', clique com o botão direito do rato no registo e escolha **Marcar** a partir do menu sensível ao contexto.
- Clique no registo de directório ou de marcação rápida; em seguida, efectue uma das seguintes tarefas:
  - Clique na tecla **Marcar** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'.
  - A partir do menu 'Acções', escolha **Marcar**.
  - Utilize o rato para arrastar o registo para a tecla **Marcar** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas', no painel 'Detalhes de chamadas' ou para a tecla **Linha do operador** na janela 'Controlo de chamadas'.
  - Prima **Ctrl + D** no teclado do computador.
- Faça duplo clique num registo de directório para marcar esse número automaticamente.
- Faça duplo clique num registo de marcação rápida para marcar esse número automaticamente.
- Utilize o telefone Cisco IP para marcar o número.
- Utilize o teclado numérico à direita do teclado do computador para marcar um número; em seguida, prima a tecla **Enter**.

Terminar uma chamada

Quando a consola Cisco Attendant desliga a chamada, a chamada desaparece do painel 'Detalhes de chamadas' da janela 'Controlar chamadas'. As chamadas são terminadas a partir da janela 'Controlar chamadas' utilizando atalhos de teclado, menus sensíveis ao contexto, a barra de menus ou o rato.

Nota Não é possível terminar chamadas a partir das janelas 'Marcação rápida' ou 'Directório'.

Utilize um dos seguintes métodos para terminar (desligar) uma chamada activa na janela 'Controlar chamadas'. Todos os métodos permitem alcançar o mesmo resultado e é possível utilizá-los alternadamente.

- Na janela 'Controlo de chamadas', faça clique com o botão direito do rato na chamada e escolha **Desligar**a partir do menu sensível ao contexto.
- Clique na tecla **Desligar** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'.
- Clique na tecla **Linha do operador** no canto superior direito da janela 'Controlo de chamadas' que indica o número de directório do telefone Cisco IP.
- Prima **Ctrl + H** no teclado do computador.
- A partir do menu 'Acções', escolha **Desligar**.
- Utilize o rato para arrastar a chamada activa para a tecla **Desligar**.
- Utilize o telefone Cisco IP para terminar a chamada (por exemplo, levante e volte a pousar o auscultador ou prima a tecla de função 'Terminar chamada').

Colocar uma chamada em espera

É possível colocar uma chamada activa em espera para receber outra chamada ou para verificar a disponibilidade do destinatário. Ao colocar uma chamada em espera na janela 'Controlo de chamadas', o ícone retido aparece na área de estado da linha e o ícone activo aparece na tecla 'Linha do operador'.

As chamadas são colocadas em espera a partir da janela 'Controlo de chamadas' utilizando atalhos de teclado, menus sensíveis ao contexto, a barra de menus ou o rato.

Nota Não é possível colocar chamadas em espera a partir das janelas 'Marcação rápida' ou 'Directório'.

Utilize um dos seguintes métodos para colocar uma chamada em espera. Todos os métodos permitem alcançar o mesmo resultado e é possível utilizá-los alternadamente.

- Clique com o botão direito do rato na chamada activa e escolha **Espera** a partir do menu sensível ao contexto.
- Clique na chamada na janela 'Controlo de chamadas'; em seguida, efectue uma das seguintes tarefas:
  - Clique na tecla **Espera** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'.
  - Prima **Ctrl + L** no teclado do computador.
  - A partir do menu 'Acções', escolha **Espera**.
- Utilize o rato para arrastar a chamada activa para a tecla **Espera**.
- Utilize o telefone Cisco IP para colocar a chamada em espera (por exemplo, prima a tecla de função 'Espera').

Recuperar uma chamada em espera (Anular espera)

Ao recuperar uma chamada em espera, é estabelecida a ligação com o autor da chamada. Ao recuperar uma chamada em espera na janela 'Controlo de chamadas', o ícone retido aparece na área de estado da linha e o ícone activo aparece na tecla 'Linha do operador'.

As chamadas em espera são recuperadas na janela 'Controlo de chamadas' utilizando atalhos de teclado, menus sensíveis ao contexto, a barra de menus ou o rato.

Nota Não é possível recuperar chamadas em espera a partir das janelas 'Marcação rápida' ou 'Directório'.

Utilize um dos seguintes métodos para recuperar uma chamada. Todos os métodos permitem alcançar o mesmo resultado e é possível utilizá-los alternadamente.

- Clique com o botão direito do rato na chamada em espera; escolha **Anular espera** a partir do menu sensível ao contexto.

- Clique na chamada em espera e, em seguida, efectue uma das seguintes tarefas:
  - Clique na tecla **Anular espera** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'.
  - Prima **Ctrl + L** no teclado do computador.
  - A partir do menu 'Acções', escolha **Anular espera**.
- Utilizando o rato, arraste a chamada em espera pra a tecla **Anular espera** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'.
- Utilize o telefone Cisco IP para recuperar a chamada em espera.

Transferir uma chamada

Ao transferir uma chamada activa, é estabelecida a ligação entre o autor da chamada e a pessoa designada. A consola Cisco CallManager Attendant permite efectuar uma transferência não vigiada ou uma transferência com consulta (vigiada), tal como definido nas secções seguintes.

É possível efectuar chamadas não vigiadas ou transferências com consulta (vigiadas) em qualquer janela utilizando atalhos de teclado, menus sensíveis ao contexto, a barra de menus ou o rato.

Nota É possível efectuar qualquer transferência a partir de qualquer janela.

Efectuar uma transferência não vigiada

A transferência não vigiada não permite consultar o destinatário antes de transferir a chamada.

Para efectuar uma transferência não vigiada, proceda do seguinte modo:

Procedimento

Passo 1 Efectue uma das seguintes tarefas:

- Clique com o botão direito do rato na chamada que pretende transferir; em seguida, escolha **Transferir** a partir do menu sensível ao contexto.
- Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, clique na tecla **Transferir** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'.
- Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, a partir do menu 'Acções', escolha **Transferir**.
- Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, prima **Ctrl + X**.

Passo 2 Quando a caixa de diálogo se abrir, introduza o número para o qual pretende transferir a chamada.

Passo 3 Clique em **OK**.

A caixa de diálogo fecha-se e ocorre a transferência não vigiada.

Sugestão Se preferir, pode efectuar uma transferência não vigiada arrastando a chamada para um registo de marcação rápida ou de directório. Também pode clicar com o botão direito do rato no registo e escolher **Transferir** a partir do menu sensível ao contexto.

Efectuar uma transferência com consulta (vigiada)

A transferência com consulta permite consultar o destinatário antes de transferir a chamada.

Para concluir uma transferência com consulta, proceda do seguinte modo:

Procedimento

Passo 1 Efectue uma das seguintes tarefas:

- Clique com o botão direito do rato na chamada que pretende transferir; em seguida, escolha **Transferência com consulta** a partir do menu sensível ao contexto.
- Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, clique na tecla **Transferência com consulta** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'.
- Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, a partir do menu 'Acções', escolha **Transferência com consulta**.
- Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, prima **Ctrl + T**.

Passo 2 Quando a caixa de diálogo se abrir, introduza o número para o qual pretende transferir a chamada.

Passo 3 Clique em **OK**.

Colocou a chamada activa em espera na janela 'Controlo de chamadas'.

Passo 4 Pergunte ao utilizador se deve transferir a chamada.

Passo 5 Para transferir a chamada retida, siga um dos métodos descritos no Passo 1.

Para recuperar uma chamada retida que não pretende transferir, termine a consulta com o utilizador para quem pretende transferir a chamada; em seguida, depois de ter clicado na chamada retida, siga um dos métodos descritos na secção Secção “Recuperar uma chamada em espera (Anular espera)” na página 3-5.

Sugestão Se preferir, pode efectuar uma transferência com consulta fazendo clique num registo de marcação rápida ou directório e escolher **Transferência com consulta** a partir do menu sensível ao contexto.

Iniciar uma chamadas em conferência

A consola Cisco CallManager Attendant permite ao controlador da conferência ligar chamadas em conferência, sem combinação prévia. Numa conferência 'ad hoc', o controlador chama e adiciona os participantes à conferência.

A conferência 'ad hoc' é iniciada em qualquer janela utilizando atalhos de teclado, menus sensíveis ao contexto, a barra de menus ou o rato.

Nota É possível iniciar uma conferência 'ad hoc' a partir de qualquer janela.

Proceda do seguinte modo para iniciar uma conferência 'ad hoc' a partir da consola Cisco CallManager Attendant:

Procedimento

Passo 1 Clique na chamada apropriada.

Passo 2 Efectue uma das seguintes tarefas:

- Clique com o botão direito do rato na chamada e escolha **Conferência** a partir do menu sensível ao contexto.
- Clique na tecla **Conferência** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'.
- Escolha **Acções** > **Conferência**.
- Prima **Ctrl + C** no teclado do computador.

Ao efectuar as tarefas anteriores, coloca a chamada em espera.

Passo 3 Efectue uma das seguintes tarefas:

- Utilize o teclado numérico para introduzir o número de destino para o qual pretende ligar a chamada em conferência.
- Arraste o registo de marcação rápida ou de directório para a tecla **Conferência**.

Passo 4 Siga um dos métodos descritos no Passo 2 para concluir a tarefa de controlo de chamadas.

A conferência foi iniciada.

Reter uma chamada

Nota Só pode efectuar esta tarefa de controlo de chamadas se o servidor Cisco CallManager associado à consola de atendimento tiver instalado o Cisco CallManager versão 3.3 ou posterior. Este ícone só é apresentado na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas' se tiver instalado uma versão compatível do Cisco CallManager versão 3.3.

A funcionalidade 'Reter chamadas' permite colocar uma chamada em espera e recuperá-la a partir de outro telefone no sistema. Por exemplo, se está a atender uma chamada activa no seu telefone, pode reter a chamada numa extensão de retenção de chamadas, tal como 1234. Alguém noutro telefone do sistema pode marcar 1234 para recuperar a chamada.

Proceda do seguinte modo para reter uma chamada:

Procedimento

Passo 1 Efectue uma das seguintes tarefas:

- Clique com o botão direito do rato na chamada que pretende reter; em seguida, escolha **Reter chamadas** a partir do menu sensível ao contexto.
- Clique na chamada que pretende reter; em seguida, clique na tecla **Reter chamadas** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'.

- Clique na chamada que pretende reter; em seguida, a partir do menu 'Acções', escolha **Reter chamadas**.
- No teclado do computador, prima **Ctrl + P**.

É apresentada uma caixa de diálogo com o número de directório onde a chamada está retida.

Passo 2 Contacte o utilizador que deve recuperar a chamada retida.

Utilizar atalhos de teclado predefinidos

Os atalhos de teclado configurados para a consola Cisco CallManager Attendant permitem efectuar tarefas de controlo de chamadas de modo eficaz. Utilize a Tabela 3-1 como um guia para efectuar atalhos de teclado:

Tabela 3-1 Atalhos de teclado

Resultado pretendido	Acção efectuada
Atender uma chamada	Ctrl + A
Efectuar uma chamada	Ctrl + D
Terminar uma chamada	Ctrl + H
Colocar uma chamada em espera	Ctrl + L
Recuperar uma chamada em espera (Anular espera)	Ctrl + L
Reter uma chamada	Ctrl + P
Efectuar uma transferência não vigiada	Ctrl + X
Efectuar uma transferência com consulta (vigiada)	Ctrl + T
Iniciar uma chamadas em conferência	Ctrl + C

Nota Os atalhos de teclado predefinidos podem ser alterados de acordo com as necessidades de cada operador. Consulte a secção Secção "Utilizar a barra de menus" na página 4-1 para obter mais informações.

Utilizar a barra de menus

Este capítulo contém os seguintes tópicos:

- Utilizar o menu 'Ficheiro', página 4-1
- Utilizar o menu 'Editar', página 4-2
- Utilizar o menu 'Ver', página 4-4
- Utilizar o menu 'Acções', página 4-7
- Utilizar o menu 'Ajuda', página 4-8

Utilizar o menu 'Ficheiro'

A partir do menu 'Ficheiro', pode iniciar/terminar sessão e sair do programa. Para obter informações detalhadas sobre estas tarefas, consulte as seguintes secções:

- Iniciar sessão, página 2-15
- Terminar sessão e sair, página 2-17

Utilizar o menu 'Editar'

A partir do menu 'Editar', pode criar os seus próprios atalhos de teclado, adicionar, modificar e eliminar registos/grupos de marcação rápida e ver/rever definições, o que é uma tarefa opcional. Consulte as seguintes secções:

- Criar e editar atalhos de teclado, página 4-2
- Criar, editar e eliminar grupos e registos de marcação rápida, página 4-3
- Ver e editar definições, página 4-3

Criar e editar atalhos de teclado

A consola Cisco CallManager Attendant permite-lhe criar ou modificar atalhos de teclado de acordo com as suas especificações, que são guardados quando sair da consola de atendimento. Pode criar atalhos de teclado para todas as opções disponíveis através da barra de menus.

Proceda do seguinte modo para criar e modificar atalhos de teclado:

Procedimento

Passo 1 A partir do menu 'Editar', escolha **Atalhos de teclado...**.

Passo 2 A partir da lista na área 'Comandos' da caixa de diálogo, escolha o comando para o qual pretende criar ou editar um atalho de teclado.

Passo 3 No campo 'Tecla', introduza a(s) tecla(s) que irá utilizar para o atalho.

Passo 4 Marque a caixa de verificação **CTRL**, **SHIFT** ou **ALT** (ou uma combinação de caixas de verificação).

Passo 5 Clique em **Guardar**, **Guardar e fechar** ou **Cancelar**.

Nota Clicar em 'Guardar' permite-lhe criar ou editar outro atalho de teclado.

Uma vez fechada a caixa de diálogo, o atalho de teclado aparece junto da opção de menu. Também aparece sobre o campo 'Tecla', quando escolher o comando a partir da área 'Comando' da caixa de diálogo.

Criar, editar e eliminar grupos e registos de marcação rápida

Para obter informações sobre criação, edição e eliminação de grupos e registos de marcação rápida através do menu 'Editar', consulte Secção “Utilizar a janela 'Marcação rápida'” na página 6-1.

Ver e editar definições

A partir do menu 'Editar', o utilizador ou o administrador do sistema podem alterar as definições que afectam a capacidade de utilizar a consola Cisco CallManager Attendant. Estas definições permitem que a consola de atendimento interaja com o servidor da consola de atendimento e com o directório, que fornece todas as informações de directório localizadas na janela 'Directório'.

A Cisco aconselha a só alterar estas definições, se o administrador do sistema lhe disser para o fazer.

Proceda do seguinte modo para ver e editar definições:

Procedimento

Passo 1 A partir do menu 'Editar', escolha **Definições...**.

É apresentada a caixa de diálogo 'Definições do Attendant'.

O separador 'Básico' mostra o endereço IP ou nome do anfitrião do servidor ao qual está ligado, o número de directório associado ao telefone Cisco IP e o endereço MAC do telefone. Contacte o administrador do sistema para obter mais informações sobre destas definições.

A Cisco aconselha a não alterar estas definições, a não ser que o administrador do sistema lhe diga para o fazer.

Passo 2 Clique no separador **Avançadas**.

O administrador do sistema tem de fornecer as informações que deve introduzir na caixa de diálogo e nos campos que aparecem.

Passo 3 Para alterar o caminho do ficheiro de directório local, introduza o novo caminho em 'Caminho' no campo 'Ficheiro de directório local'.

Nota O ficheiro de directório local, definido como o ficheiro de lista de utilizador, proporciona as informações de directório que aparecem nas janelas.

Passo 4 Para alterar o nome do anfitrião do servidor de processamento de chamadas ou o endereço IP, introduza as informações apropriadas nos campos 'Nome do anfitrião do servidor de processamento de chamadas' ou 'Endereço IP'.

Passo 5 Para activar rastreio, marque a caixa de verificação **Activar rastreio** . Marcar esta caixa de verificação garante a possibilidade de resolver quaisquer problemas que possam ocorrer.

Passo 6 Clique em **Guardar** ou **Cancelar**.

A caixa de diálogo 'Definições do Attendant' é fechada.

Utilizar o menu 'Ver'

A partir do menu 'Ver', é possível alterar o tamanho do texto que aparece nas janelas ou a cor que aparece na consola. Consulte as seguintes secções:

- Alterar o tamanho do texto, página 4-5
- Alterar o esquema de cores, página 4-6
- Escolher 'Esquema de janelas predefinido', página 4-6

Alterar o tamanho do texto

A consola Cisco CallManager Attendant permite-lhe alterar o tamanho do texto de acordo com a suas especificações. É possível alterar o tamanho do texto que aparece em todas as janelas ou alterar o tamanho do texto que aparece numa determinada janela.

Para alterar o tamanho do texto nas janelas, proceda do seguinte modo:

Procedimento

Passo 1 Dependendo da sua preferência, efectue uma das seguintes tarefas:

- Para alterar o tamanho do texto que aparece em todas as janelas, escolha **Tamanho do texto** a partir do menu 'Ver'.
- Para alterar o tamanho do texto que aparece numa determinada janela, clique com o botão direito do rato na janela e escolha **Tamanho do texto** a partir do menu sensível ao contexto.

Passo 2 Escolha uma das seguintes opções:

- O maior
- Maior
- Médio
- O menor
- Menor

O tamanho do texto é alterado na(s) janela(s)

Alterar o esquema de cores

A consola Cisco CallManager Attendant permite-lhe alterar o esquema de cores da consola de atendimento de acordo com as suas especificações Ao utilizar a consola de atendimento pela primeira vez, é apresentado o esquema de cores predefinido, que é azul e branco.

Para alterar o esquema de cores apresentado, proceda do seguinte modo:

Procedimento

Passo 1 A partir do menu 'Ver', escolha **Esquemas de cores**.

Passo 2 Escolha uma das seguintes opções:

- Predefinido, que é azul e branco
- Castanho
- Esmeralda
- Cinzento
- Contraste, que é branco sobre um fundo cinzento-claro

O esquema de cores é alterado na consola de atendimento

Escolher 'Esquema de janelas predefinido'

A consola Cisco CallManager Attendant permite-lha maximizar e minimizar todas as janelas apresentadas. Ao alterar o esquema das janelas para a predefinição, a janela da consola Cisco CallManager Attendant diminui de tamanho, limitando as três janelas, a barra de menus, a barra de ferramentas 'Controlo de chamadas' e a barra de estado. As alterações feitas ao tamanho do texto ou ao esquema de cores permanecem depois de escolher a opção 'Esquema de janelas predefinido'.

Nota Se minimizar uma janela antes de escolher a opção 'Esquema de janelas predefinido', a janela é maximizada depois de ter feito a escolha.

Se efectuar quaisquer alterações ao tamanho do texto e ao esquema de cores antes de escolher a opção 'Esquema de janelas predefinido', estas alterações permanecem depois de ter feito a escolha.

Para alterar o esquema da janela para a predefinição, escolha **Editar >Esquema de janelas predefinido**.

Utilizar o menu 'Acções'

As tarefas de controlo de chamadas são efectuadas através do menu 'Acções'. Para obter informações sobre tarefas de controlo de chamadas utilizando o menu 'Acções', consulte Secção "Processar chamadas" na página 3-1.

Nota São apresentadas apenas as opções activadas que estão disponíveis para utilização. As opções desactivadas não podem ser utilizadas.

Utilizar o menu 'Ajuda'

A consola Cisco CallManager Attendant fornece ajuda online e acesso fácil à mais recente extensão da consola de atendimento para actualização. Se receber uma mensagem, ao iniciar sessão, a informar que não é possível aceder ao servidor, tem de actualizar a consola de atendimento para a versão disponível através do Cisco CallManager Administration. Após iniciar o processo de actualização através do menu 'Ajuda', contacte o administrador do sistema para obter informações sobre a conclusão do preocesso de actualização.

Proceda do seguinte modo para obter ajuda online, bem como a versão da consola e do servidor:

Procedimento

Passo 1 Para obter ajuda, escolha **Ajuda** > **Ajuda da consola Cisco CallManager Attendant**.

A ajuda online apresenta.

Passo 2 Escolha **Ajuda** > **Acerca da consola Cisco CallManager Attendant** para efectuar uma das seguintes tarefas:

- Obter a versão da consola de atendimento e do servidor associado à consola

  Nota Depois de obter as versões, clique em **OK**.

- Actualizar para a mais recente versão da consola de atendimento

  Nota Quando lhe for solicitado, clique em **Sim** para confirmar que pretende actualizar. Aguarde até que a janela de configuração da consola Cisco CallManager Attendant carregue; siga as instruções nas janelas para concluir a actualização ou contacte o administrador do sistema para obter informações para efectuar esta tarefa.

Utilizar a janela 'Controlo de chamadas'

Ao efectuar ou atender uma chamada, o estado da linha, o número de directório da chamada recebida, o nome da pessoa, se disponível, o número de directório do operador e a visualização do tempo decorrido são apresentados no painel 'Detalhes de chamadas' da janela 'Controlo de chamadas'.

Esta secção descreve os seguintes tópicos:

- Efectuar chamadas a partir da janela 'Controlo de chamadas', página 5-2
- Efectuar tarefas de controlo de chamadas na janela 'Controlo de chamadas', página 5-2

Efectuar chamadas a partir da janela 'Controlo de chamadas'

Para efectuar uma chamada a partir da janela 'Controlo de chamadas', proceda do seguinte modo:

Procedimento

Passo 1 Clique na tecla **Linha do operador** no canto superior direito da janela que indica o número de directório do telefone Cisco IP que controla a consola Cisco CallManager Attendant.

Passo 2 Na caixa de diálogo, introduza o número que pretende marcar.

Passo 3 Clique em **OK** ou **Cancelar**.

Sugestão Para efectuar uma chamada para um registo de marcação rápida ou de directório, arraste o registo de marcação rápida ou de directório para a tecla 'Linha do operador' no canto superior direito da janela 'Controlo de chamadas'.

Efectuar tarefas de controlo de chamadas na janela 'Controlo de chamadas'

Tabela 5-1 descreve as tarefas de controlo de chamadas que afectam as chamadas na janela 'Controlo de chamadas'. Para obter informações adicionais sobre tarefas de controlo de chamadas na janela 'Controlo de chamadas', consulte Secção “Processar chamadas” na página 3-1.

Tabela 5-1 Tabela de referência rápida

Resultado pretendido	Acção efectuada
Atender uma chamada	Para atender uma chamada, efectue uma das seguintes tarefas: • Clique com o botão direito do rato na chamada e escolha **Atender** no menu sensível ao contexto. • Clique na tecla **Atender** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'. • A partir do menu 'Acções', escolha **Atender**. • Prima a tecla **Ctrl + A** no teclado do computador. • Faça duplo clique na chamada na janela 'Controlo de chamadas'. • Utilize o rato para arrastar a chamada realçada para a tecla **Atender**. • Utilize o telefone Cisco IP para atender a chamada (por exemplo, prima a tecla de linha com a chamada recebida ou prima a tecla de função 'Atender').
Efectuar uma chamada	Para efectuar uma chamada, efectue uma das seguintes tarefas: • Clique na tecla **Marcar** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'. • A partir do menu 'Acções', escolha **Marcar**. • Utilize o rato para arrastar o registo de marcação rápida ou de directório para a tecla **Marcar** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas', no painel 'Detalhes de chamadas' ou na tecla **Linha do operador** na janela 'Controlo de chamadas'. • Prima **Ctrl + D** no teclado do computador. • Utilize o telefone Cisco IP para marcar o número. • Utilize o teclado numérico à direita do teclado do computador para marcar um número; em seguida, prima a tecla **Enter**.

Tabela 5-1 Tabela de referência rápida (continuação)

Resultado pretendido	Acção efectuada
Terminar uma chamada	Para terminar uma chamada, efectue uma das seguintes tarefas: • Na janela 'Controlo de chamadas', faça clique com o botão direito do rato na chamada e escolha **Desligar**a partir do menu sensível ao contexto. • Clique na tecla **Desligar** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'. • No canto superior direito da janela 'Controlo de chamadas' que indica o número de directório do telefone Cisco IP, clique na tecla **Linha do operador**. • Prima **Ctrl + H** no teclado do computador. • A partir do menu 'Acções', escolha **Desligar**. • Utilize o rato para arrastar a chamada activa para a tecla **Desligar**. • Utilize o telefone Cisco IP para terminar a chamada (por exemplo, levante e volte a pousar o auscultador ou prima a tecla de função 'Terminar chamada').
Colocar uma chamada em espera	Para colocar uma chamada em espera, efectue uma das seguintes tarefas: • Clique com o botão direito do rato na chamada activa e escolha **Espera** a partir do menu sensível ao contexto. • Na janela 'Controlo de chamadas', clique na chamada; em seguida, efectue uma das seguintes tarefas: – Clique na tecla **Espera** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'. – Prima **Ctrl + L** no teclado do computador. – A partir do menu 'Acções', escolha **Espera**. • Utilize o rato para arrastar a chamada activa para a tecla **Espera**. • Utilize o telefone Cisco IP para colocar a chamada em espera (por exemplo, prima a tecla de função 'Espera').

Tabela 5-1 Tabela de referência rápida (continuação)

Resultado pretendido	Acção efectuada
Recuperar uma chamada em espera (Anular espera)	Para recuperar uma chamada em espera, efectue uma das seguintes tarefas: • Clique com o botão direito do rato na chamada em espera; escolha **Anular espera** a partir do menu sensível ao contexto. • Clique na chamada em espera e, em seguida, efectue uma das seguintes tarefas: – Clique na tecla **Anular espera** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'. – Prima **Ctrl + L** no teclado do computador. – A partir do menu 'Acções', escolha **Anular espera**. • Utilizando o rato, arraste a chamada em espera pra a tecla **Anular espera** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'. • Utilize o telefone Cisco IP para recuperar a chamada em espera.
Efectuar uma transferência não vigiada	Para concluir uma transferência não vigiada, proceda do seguinte modo: • Efectue uma das seguintes tarefas: – Clique com o botão direito do rato na chamada que pretende transferir; em seguida, escolha **Transferir** a partir do menu sensível ao contexto. – Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, clique na tecla **Transferir** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'. – Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, a partir do menu 'Acções', escolha **Transferir**. – Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, prima **Ctrl + X**. **Nota** Quando a caixa de diálogo se abrir, introduza o número para o qual pretende transferir a chamada. Clique em **OK**. **Sugestão** Se preferir, pode efectuar uma transferência não vigiada arrastando a chamada para um registo de marcação rápida ou de directório. Também pode clicar com o botão direito do rato no registo e escolher **Transferir** a partir do menu sensível ao contexto.

Tabela 5-1 Tabela de referência rápida (continuação)

Resultado pretendido	Acção efectuada
Efectuar uma transferência com consulta (vigiada)	Para concluir uma transferência (vigiada), proceda do seguinte modo: • Efectue uma das seguintes tarefas: – Clique com o botão direito do rato na chamada que pretende transferir; em seguida, escolha **Transferência com consulta** a partir do menu sensível ao contexto. – Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, clique na tecla **Transferência com consulta** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'. – Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, a partir do menu 'Acções', escolha **Transferência com consulta**. – Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, prima **Ctrl + T**. **Nota** Quando a caixa de diálogo se abrir, introduza o número para o qual pretende transferir a chamada. Clique em **OK**. Colocou a chamada activa em espera na janela 'Controlo de chamadas'. • Pergunte ao utilizador se deve transferir a chamada. • Para transferir a chamada retida, siga um dos métodos descritos nesta coluna. **Nota** Para recuperar uma chamada retida que não pretende transferir, termine a consulta com o utilizador para quem pretende transferir a chamada; em seguida, depois de ter clicado na chamada retida, siga um dos métodos descritos na secção Secção "Recuperar uma chamada em espera (Anular espera)" na página 3-5.

Tabela 5-1 Tabela de referência rápida (continuação)

Resultado pretendido	Acção efectuada
Iniciar uma chamadas em conferência	Para iniciar uma conferência 'ad hoc', proceda do seguinte modo: • Clique na chamada apropriada. • Efectue uma das seguintes tarefas: – Clique com o botão direito do rato na chamada e escolha **Conferência** a partir do menu sensível ao contexto. – Clique na tecla **Conferência** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'. – Escolha **Acções** > **Conferência**. – Prima **Ctrl + C** no teclado do computador. Ao efectuar as tarefas anteriores, coloca a chamada em espera. • Efectue uma das seguintes tarefas: – Utilize o teclado numérico para introduzir o número de destino para o qual pretende ligar a chamada em conferência. – Arraste o registo de marcação rápida ou de directório para a tecla **Conferência**. • Siga um dos métodos descritos nesta coluna para concluir a tarefa de controlo de chamadas.

Tabela 5-1 Tabela de referência rápida (continuação)

Resultado pretendido	Acção efectuada
Reter uma chamada	**Nota** Só pode reter uma chamada se o servidor associado à consola do atendedor tiver instalado o Cisco CallManager versão 3.3 ou posterior. Para reter uma chamada, proceda do seguinte modo: • Efectue uma das seguintes tarefas: – Clique com o botão direito do rato na chamada que pretende reter; em seguida, escolha **Reter chamadas** a partir do menu sensível ao contexto. – Clique na chamada que pretende reter; em seguida, clique na tecla **Reter chamadas** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'. – Clique na chamada que pretende reter; em seguida, a partir do menu 'Acções', escolha **Reter chamadas**. – No teclado do computador, prima **Ctrl + P**. É apresentada uma caixa de diálogo com o número de directório onde a chamada está retida. • Contacte o utilizador que deve recuperar a chamada retida.

Utilizar a janela 'Marcação rápida'

Este capítulo descreve as seguintes tarefas:

- Adicionar um grupo de marcação rápida, página 6-2
- Alterar o nome do grupo de marcação rápida, página 6-3
- Eliminar um grupo de marcação rápida, página 6-4
- Adicionar um registo de marcação rápida, página 6-5
- Editar um registo de marcação rápida, página 6-6
- Eliminar um registo de marcação rápida, página 6-7
- Utilizar registos de marcação rápida para efectuar tarefas de controlo de chamadas, página 6-8

É possível classificar registos de marcação rápida em grupos de marcação rápida, que são apresentados como separadores individuais na janela 'Marcação rápida'. Dado que os separadores se sobrepõem, é possível adicionar tantos grupos quantos necessitar. Do mesmo modo, é possível adicionar num grupo os registos que pretender.

Antes de utilizar registos de marcação rápida para efectuar tarefas de controlo de chamadas, tem de adicionar pelo menos um grupo de marcação rápida e incluir pelo menos um registo no grupo ou alterar o nome do separador 'Grupo de exemplos' e, em seguida, adicionar registos. Consulte a secção Secção “Alterar o nome do grupo de marcação rápida” na página 6-3 para obter mais informações.

Sugestão Fazer clique com o botão direito do rato na janela 'Marcação rápida' permite-lhe rapidamente adicionar, editar ou eliminar o grupo de marcação rápida.

Adicionar um grupo de marcação rápida

Para classificar registos de marcação rápida, é necessário configurá-los em grupos de marcação rápida. Por exemplo, pode adicionar um grupo de marcação rápida com o nome “Recursos humanos” e incluir nomes de pessoas dos recursos humanos como registos de marcação rápida.

Nota Pode adicionar tantos grupos de marcação rápida quantos pretender, porque a consola Cisco CallManager Attendant pode sobrepor grupos na janela 'Marcação rápida'.

Os grupos de marcação rápida não aparecem por ordem alfabética, mas sim pela ordem por que foram configurados na janela 'Marcação rápida'. Por exemplo, se configurar primeiro o grupo de marcação rápida “Recursos humanos” e, em seguida, o grupo de marcação rápida “Desenvolvimento”, o grupo de marcação rápida “Recursos humanos” aparece à esquerda porque foi configurado primeiro.

Para adicionar um grupo de marcação rápida à janela 'Marcação rápida', proceda do seguinte modo:

Procedimento

Passo 1 Efectue uma das seguintes tarefas:

- Na janela 'Marcação rápida', clique com o botão direito do rato e escolha **Novo grupo de marcação rápida...** a partir do menu sensível ao contexto.
- A partir do menu 'Editar', escolha **Marcações rápidas > Novo grupo de marcação rápida...**.

Passo 2 No campo 'Nome do grupo' da caixa de diálogo, introduza o novo nome do grupo; em seguida, clique em **Guardar**.

A caixa de diálogo é automaticamente fechada e o novo separador surge na janela 'Marcação rápida'.

Passo 3 Pode agora alterar o nome do grupo de marcação rápida, eliminar o grupo ou adicionar registos de marcação rápida ao grupo de marcação rápida.

Alterar o nome do grupo de marcação rápida

Pode alterar o nome de um grupo de marcação rápida a qualquer altura e por qualquer razão. Considere alterar o nome do “Grupo de exemplo” que surge automaticamente na janela 'Marcação rápida' ao iniciar sessão na consola de atendimento.

Para alterar o nome de um grupo de marcação rápida, proceda do seguinte modo:

Procedimento

Passo 1 Clique no separador do grupo de marcação rápida cujo nome pretende alterar.

Passo 2 Efectue uma das seguintes tarefas:

- Na janela 'Marcação rápida', clique com o botão direito do rato e escolha **Alterar nome de grupo de marcação rápida** a partir do menu sensível ao contexto.
- A partir do menu 'Editar', escolha **Marcações rápidas** > **Alterar nome de grupo de marcação rápida**.

Passo 3 No campo 'Nome do grupo' da caixa de diálogo, introduza o novo nome do grupo; em seguida, clique em **Guardar**.

A caixa de diálogo é automaticamente fechada e o separador com o nome alterado surge na janela Marcação rápida.

Eliminar um grupo de marcação rápida

Pode eliminar um grupo de marcação rápida a qualquer altura e por qualquer razão. Saiba que se eliminar o grupo de marcação rápida, elimina todos os registos configurados nesse grupo.

Para eliminar um grupo de marcação rápida, proceda do seguinte modo:

Procedimento

Passo 1 Clique no separador do grupo de marcação rápida que pretende eliminar.

Passo 2 Efectue uma das seguintes tarefas:

- Na janela 'Marcação rápida', clique com o botão direito do rato e escolha **Eliminar grupo de marcação rápida** a partir do menu sensível ao contexto.
- A partir do menu 'Editar', escolha **Marcações rápidas** > **Eliminar grupo de marcação rápida**.

Passo 3 Quando lhe for pedido para confirmar se pretende eliminar o grupo, clique em **Sim**, **Não** ou **Cancelar**.

Caution Ao clicar em 'Sim' confirma a eliminação de todos os registos de marcação rápida no grupo de marcação rápida.

Quando clicar em 'Sim', o separador desaparece da janela 'Marcação rápida'.

Sugestão O nome do grupo de marcação rápida é apresentado no canto superior esquerdo da janela 'Marcação rápida', quando clicar no separador de marcação rápida.

Adicionar um registo de marcação rápida

Os registos de marcação rápida incluem o nome, número de telefone e notas sobre a pessoa que foi adicionada ao grupo de marcação rápida. Adicionar registos de marcação rápida permite efectuar chamadas, transferir chamadas, efectuar transferências vigiadas e iniciar conferências com a pessoa associada ao registo de marcação rápida.

Apesar do campo 'Notas' não ser de preenchimento obrigatório, é necessário introduzir um nome e um número de telefone para cada registo de marcação rápida na consola Cisco CallManager Attendant.

Para adicionar um registo de marcação rápida à janela 'Marcação rápida', proceda do seguinte modo:

Procedimento

Passo 1 Clique no separador de marcação rápida onde pretende adicionar o registo.

Passo 2 Efectue uma das seguintes tarefas:

- Na janela 'Marcação rápida', clique com o botão direito do rato e escolha **Adicionar marcação rápida...** a partir do menu sensível ao contexto.
- A partir do menu 'Editar', escolha **Marcações rápidas** > **Adicionar marcação rápida...**.

Passo 3 Quando surgir a caixa de diálogo, introduza o nome, número de telefone e notas nos campos apropriados.

Passo 4 Clique em **Guardar** ou **Guardar e fechar**.

Nota Se clicar em 'Guardar' pode adicionar imediatamente outro registo ao grupo de marcação rápida.

A caixa de diálogo é fechada e o registo de marcação rápida surge na janela 'Marcação rápida'.

Sugestão Se preferir, pode adicionar um registo de marcação rápida arrastando um registo de directório a partir da janela 'Directório' e largando-o na janela 'Marcação rápida'.

Editar um registo de marcação rápida

Pode editar o nome, número de telefone ou notas para um registo de marcação rápida a qualquer altura e por qualquer razão. Apesar do campo 'Notas' não ser de preenchimento obrigatório, é necessário introduzir um nome e um número de telefone para cada registo de marcação rápida na consola Cisco CallManager Attendant.

Para editar um registo de marcação rápida, proceda do seguinte modo:

Procedimento

Passo 1 Clique no separador de marcação rápida onde pretende editar o registo.

Passo 2 Clique no registo de marcação rápida que pretende actualizar.

Passo 3 Efectue uma das seguintes tarefas:

- Na janela 'Marcarão rápida', clique com o botão direito do rato e escolha **Editar marcação rápida...** a partir do menu sensível ao contexto.
- A partir do menu 'Editar', escolha **Marcações rápidas > Editar marcação rápida...**.

Passo 4 Quando surgir a caixa de diálogo, edite o nome, número de telefone ou quaisquer notas nos campos apropriados.

Passo 5 Para guardar as informações, clique em **Guardar**.

A caixa de diálogo é fechada automaticamente e o registo de marcação rápida actualizado surge na janela 'Marcação rápida'.

Eliminar um registo de marcação rápida

Pode eliminar um registo de marcação rápida a qualquer altura e por qualquer razão. Ao eliminar o registo de marcação rápida, elimina todo o registo. Não é possível eliminar determinados campos do registo; se pretende eliminar as notas, que é o único campo do qual pode eliminar informações, considere editar o registo de marcação rápida.

Eliminar um registo de marcação rápida não elimina todo o grupo de marcação rápida. Para eliminar um registo de marcação rápida, proceda do seguinte modo:

Procedimento

Passo 1 Clique no separador de marcação rápida de onde pretende eliminar o registo.

Passo 2 Clique no registo de marcação rápida que pretende eliminar.

Passo 3 Efectue uma das seguintes tarefas:

- Na janela 'Marcação rápida', clique com o botão direito do rato e escolha **Eliminar marcação rápida...** a partir do menu sensível ao contexto.
- A partir do menu 'Editar', escolha **Marcações rápidas** > **Eliminar marcação rápida...**.

Passo 4 Quando lhe for pedido para confirmar se pretende eliminar o registo, clique em**Sim**, **Não** ou **Cancelar**.

Quando clicar em 'Sim', o registo de marcação rápida desaparece da janela 'Marcação rápida'.

Ordenar registos num grupo de marcação rápida

Para ordenar registos de marcação rápida por nome, clique no cabeçalho 'Nome' na janela 'Marcação rápida'. A seta para cima, que aparece no cabeçalho, indica uma ordenação ascendente dos registos e a seta para baixo indica uma ordenação descendente.

Utilizar registos de marcação rápida para efectuar tarefas de controlo de chamadas

A Tabela 6-1 descreve as tarefas de controlo de chamadas que pode efectuar através da janela 'Marcação rápida'. Para obter mais informações sobre o processamento de chamadas, consulte a secção Secção “Processar chamadas” na página 3-1.

Tabela 6-1 Tabela de referência rápida

Resultado pretendido	Acção efectuada
Atender uma chamada	Não é possível atender chamadas a partir da janela 'Marcação rápida'. Consulte a secção Secção “Efectuar tarefas de controlo de chamadas na janela 'Controlo de chamadas'” na página 5-2 e a secção Secção “Processar chamadas” na página 3-1 para obter mais informações.
Efectuar uma chamada	Para efectuar uma chamada, efectue uma das seguintes tarefas: • Utilize o rato para arrastar o registo de marcação rápido para a tecla **Marcar** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas', no painel 'Detalhes de chamadas' ou na tecla **Linha do operador** na janela 'Controlo de chamadas'. • Para efectuar uma chamada para um registo de marcação rápida, faça duplo clique no registo. • Clique com o botão direito do rato no registo de marcação rápida e escolha **Marcar** a partir do menu sensível ao contexto.
Terminar uma chamada	Não é possível terminar chamadas a partir da janela 'Marcação rápida'. Consulte a secção Secção “Efectuar tarefas de controlo de chamadas na janela 'Controlo de chamadas'” na página 5-2 e a secçãoSecção “Processar chamadas” na página 3-1 para obter mais informações.
Colocar uma chamada em espera	Não é possível colocar chamadas em espera a partir da janela 'Marcação rápida'. Consulte a secção Secção “Efectuar tarefas de controlo de chamadas na janela 'Controlo de chamadas'” na página 5-2 e a secção Secção “Processar chamadas” na página 3-1 para obter mais informações.

Tabela 6-1 Tabela de referência rápida (continuação)

Resultado pretendido	Acção efectuada
Recuperar uma chamada em espera (Anular espera)	Não é possível recuperar chamadas em espera a partir da janela 'Marcação rápida'. Consulte a secção Secção "Efectuar tarefas de controlo de chamadas na janela 'Controlo de chamadas'" na página 5-2 e a secção Secção "Processar chamadas" na página 3-1 para obter mais informações.
Efectuar uma transferência não vigiada	Para concluir uma transferência não vigiada, efectue uma das seguintes tarefas: • Pode efectuar uma transferência não vigiada arrastando a chamada para um registo de marcação rápida ou de directório. • Também pode clicar com o botão direito do rato no registo e escolher **Transferir** a partir do menu sensível ao contexto.
Efectuar uma transferência com consulta (vigiada)	Para concluir uma transferência (vigiada), proceda do seguinte modo: • Efectue uma das seguintes tarefas: – Clique com o botão direito do rato na chamada que pretende transferir; em seguida, escolha **Transferência com consulta** a partir do menu sensível ao contexto. – Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, clique na tecla **Transferência com consulta** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'. – Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, a partir do menu 'Acções', escolha **Transferência com consulta**. – Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, prima **Ctrl + T**. **Nota** Quando a caixa de diálogo se abrir, introduza o número para o qual pretende transferir a chamada. Clique em **OK**. Colocou a chamada activa em espera na janela 'Controlo de chamadas'. • Pergunte ao utilizador se deve transferir a chamada. • Conclua uma transferência com consulta clicando com o botão direito do rato num registo de marcação rápida e escolhendo **Transferência com consulta** a partir do menu sensível ao contexto.

Tabela 6-1 Tabela de referência rápida (continuação)

Resultado pretendido	Acção efectuada
Iniciar uma chamadas em conferência	Para iniciar uma conferência 'ad hoc', proceda do seguinte modo: • Clique na chamada apropriada. • Efectue uma das seguintes tarefas: – Clique com o botão direito do rato na chamada e escolha **Conferência** a partir do menu sensível ao contexto. – Clique na tecla **Conferência** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'. – Escolha **Acções** > **Conferência**. – Prima **Ctrl + C** no teclado do computador. Ao efectuar as tarefas anteriores, coloca a chamada em espera. • Arraste o registo de marcação rápida ou de directório para a tecla **Conferência**. • Siga um dos métodos descritos nesta coluna para concluir a tarefa de controlo de chamadas.
Reter uma chamada	Não é possível reter chamadas a partir da janela 'Marcação rápida'. Consulte a secção Secção “Efectuar tarefas de controlo de chamadas na janela 'Controlo de chamadas'” na página 5-2 e a secção Secção “Processar chamadas” na página 3-1 para obter mais informações.

Utilizar a janela 'Directório'

A consola Cisco CallManager Attendant disponibiliza um directório ou listagem das extensões telefónicas existentes na empresa Pode utilizar este directório para procurar números e efectuar chamadas ou para saber se determinado telefone está a ser utilizado.

O directório da consola Cisco CallManager Attendant utiliza o directório de utilizador do Cisco CallManager ou a lista de utilizadores especificada no separador 'Avançadas' da caixa de diálogo 'Definições'. É possível localizar qualquer utilizador identificado na área 'Utilizador' do Cisco CallManager Administration. O administrador do sistema mantém o directório do Cisco CallManager. Se necessita de adicionar pessoas ou informações ao directório, peça ao administrador do sistema que actualize a base de dados.

A janela 'Directório' fornece as seguintes informações:

- Estado: Mostra se a linha está inactiva, activa, a tocar ou se é desconhecida.
- Telefone: Mostra a extensão telefónica.
- Nome próprio, apelido e departamento: Mostra informações adicionais sobre uma extensão telefónica. Se um destes campos estiver em branco, o administrador do sistema não forneceu as informações na área 'Utilizador' do Cisco CallManager Administration. O administrador do sistema pode actualizar estes campos.

Esta secção contém os seguintes tópicos:

- Localizar um nome especifico no directório, página 7-2
- Ordenar o directório, página 7-3

- Reordenar as colunas, página 7-3
- Utilizar registos de directório para efectuar tarefas de controlo de chamadas, página 7-3

Localizar um nome especifico no directório

Para localizar um nome específico no directório, pode utilizar os campos 'Apelido' ou 'Nome próprio' ou a caixa de lista pendente 'Departamento'. Para aceder rapidamente a determinada pessoa, considere utilizar primeiro a caixa de lista pendente 'Departamento', se aplicável e, em seguida, restringir a procura utilizando os campos 'Apelido' ou 'Nome próprio'. Quando são introduzidas informações nos campos apropriados, a consola Cisco CallManager Attendant tenta localizar a pessoa, ainda que tenha sido introduzida apenas parte das informações. A qualquer altura, é possível clicar na tecla 'Limpar' para limpar registos de directório que aparecem sob os cabeçalhos ou nos campos.

Proceda do seguinte modo para localizar um nome específico no directório:

Procedimento

Passo 1 Para localizar uma pessoa, introduza o nome próprio e o apelido nos campos apropriados ou escolha o departamento em **Seleccionar um** ou **Mostrar todos os utilizadores** a partir da caixa de lista pendente 'Departamento'.

Nota A opção 'Mostrar todos os utilizadores' só aparece se houver menos de 1000 utilizadores de directório. A opção 'Seleccionar um' apresenta um determinado departamento na empresa.

Nota Depois de escolher o departamento, pode restringir a pesquisa introduzindo os nomes próprios e os apelidos nos campos apropriados.

Example 7-1 ***O directório tenta localizar o registo à medida que as informações são introduzidas nos campos. Se pretender localizar um utilizador com o apelido "Costa," pode introduzir as letras "Cos" no campo 'Apelido' para percorrer o directório até ao registo correspondente mais próximo.***

Passo 2 Para limpar todos os registos de directório ou para limpar o apelido e o nome próprio, clique na tecla **Limpar** .

Ordenar o directório

Os cabeçalhos de directório apresentam a ordem actual (ascendente ou descendente) dos registos de directório. Para ordenar o directório, clique na seta para cima ou para baixo em qualquer cabeçalho na janela 'Directório'.

Reordenar as colunas

A qualquer altura e por qualquer razão, é possível alterar a ordem das colunas na janela 'Directório'. Para efectuar esta tarefa, arraste o cabeçalho da coluna para a nova localização na janela.

Nota Não é possível ordenar as colunas para fora da janela 'Directório'.

Utilizar registos de directório para efectuar tarefas de controlo de chamadas

A Tabela 7-1 descreve as tarefas de controlo de chamadas que pode efectuar através da janela 'Directório'. Para obter mais informações sobre o processamento de chamadas, consulte a secção Secção "Processar chamadas" na página 3-1.

Tabela 7-1 Tabela de referência rápida

Resultado pretendido	Acção efectuada
Atender uma chamada	Não é possível atender chamadas a partir da janela 'Directório' Consulte a secção Secção "Efectuar tarefas de controlo de chamadas na janela 'Controlo de chamadas'" na página 5-2 e a secçãoSecção "Processar chamadas" na página 3-1 para obter mais informações.
Efectuar uma chamada	Para efectuar uma chamada, efectue uma das seguintes tarefas: • Para efectuar uma chamada para o utilizador associado ao registo de directório, faça duplo clique sobre o registo de directório. • Utilize o rato para arrastar o registo de directório para a tecla **Marcar** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas', no painel 'Detalhes de chamadas' ou na tecla **Linha do operador** na janela 'Controlo de chamadas'. • Clique com o botão direito do rato no registo de directório e escolha **Marcar** a partir do menu sensível ao contexto.
Terminar uma chamada	Não é possível terminar chamadas a partir da janela 'Directório' Consulte a secção Secção "Efectuar tarefas de controlo de chamadas na janela 'Controlo de chamadas'" na página 5-2 e a secçãoSecção "Processar chamadas" na página 3-1 para obter mais informações.
Colocar uma chamada em espera	Não é possível colocar chamadas em espera a partir da janela 'Directório'. Consulte a secção Secção "Efectuar tarefas de controlo de chamadas na janela 'Controlo de chamadas'" na página 5-2 e a secção Secção "Processar chamadas" na página 3-1 para obter mais informações.
Recuperar uma chamada em espera (Anular espera)	Não é possível recuperar chamadas em espera a partir da janela 'Directório'. Consulte a secção Secção "Efectuar tarefas de controlo de chamadas na janela 'Controlo de chamadas'" na página 5-2 e a secção Secção "Processar chamadas" na página 3-1 para obter mais informações.
Efectuar uma transferência não vigiada	Para concluir uma transferência não vigiada, efectue uma das seguintes tarefas: • Efectuar uma transferência não vigiada arrastando a chamada para um registo de directório. • Também pode clicar com o botão direito do rato no registo e escolher **Transferir** a partir do menu sensível ao contexto.

Tabela 7-1 Tabela de referência rápida (continuação)

Resultado pretendido	Acção efectuada
Efectuar uma transferência com consulta (vigiada)	Para concluir uma transferência (vigiada), proceda do seguinte modo: • Efectue uma das seguintes tarefas: – Clique com o botão direito do rato na chamada que pretende transferir; em seguida, escolha **Transferência com consulta** a partir do menu sensível ao contexto. – Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, clique na tecla **Transferência com consulta** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'. – Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, a partir do menu 'Acções', escolha **Transferência com consulta**. – Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, prima **Ctrl + T**. **Nota** Quando a caixa de diálogo se abrir, introduza o número para o qual pretende transferir a chamada. Clique em **OK**. Colocou a chamada activa em espera na janela 'Controlo de chamadas'. • Pergunte ao utilizador se deve transferir a chamada. • Conclua uma transferência com consulta clicando com o botão direito do rato num registo de marcação rápida ou de directório e escolhendo **Transferência com consulta** a partir do menu sensível ao contexto.

Tabela 7-1 Tabela de referência rápida (continuação)

Resultado pretendido	Acção efectuada
Iniciar uma chamadas em conferência	Para iniciar uma conferência 'ad hoc', proceda do seguinte modo: • Clique na chamada apropriada. • Efectue uma das seguintes tarefas: – Clique com o botão direito do rato na chamada e escolha **Conferência** a partir do menu sensível ao contexto. – Clique na tecla **Conferência** na barra de ferramentas 'Controlo de chamadas'. – Escolha **Acções** > **Conferência**. – Prima **Ctrl + C** no teclado do computador. Ao efectuar as tarefas anteriores, coloca a chamada em espera. • Arraste o registo de marcação rápida ou de directório para a tecla **Conferência**. • Siga um dos métodos descritos nesta coluna para concluir a tarefa de controlo de chamadas.
Reter uma chamada	Não é possível reter chamadas a partir da janela 'Directório'. Consulte a secção Secção "Efectuar tarefas de controlo de chamadas na janela 'Controlo de chamadas'" na página 5-2 e a secção Secção "Processar chamadas" na página 3-1 para obter mais informações.

Resolução de problemas

Este capítulo descreve perguntas comuns ou situações relacionadas com o funcionamento ou desempenho da consola Cisco CallManager Attendant.

O início de sessão falhou. Como resolver este problema?

Contacte o administrador do sistema para verificar e actualizar a ID do utilizador e a password da consola Cisco CallManager Attendant.

Ao tentar iniciar sessão no servidor, aparece uma caixa de diálogo indicando que não é possível aceder ao servidor. Como resolver este problema?

A versão da consola de atendimento instalada no computador e a versão da consola de atendimento disponível através do Cisco CallManager Administration não correspondem. Contacte o administrador do sistema para actualizar a versão da consola de atendimento instalada no computador.

Recebi uma mensagem de erro indicando que não foi possível inicializar o serviço telefónico de terceiros.

Contacte o administrador do sistema.

Recebi uma mensagem de erro indicando que o serviço telefónico de terceiros não está funcional. Recebi uma mensagem de erro indicando que o serviço telefónico de terceiros está a ser encerrado.

Contacte o administrador do sistema.

Recebi uma mensagem de erro indicando que não existem linhas disponíveis para efectuar chamadas.

Todas as linhas configuradas para utilização estão ocupadas. Tem de aguardar até que uma das linhas esteja disponível para efectuar a chamada.

Recebi uma mensagem de erro indicando que não é possível estabelecer ligação ao mesmo terminal de operador.

Esta mensagem significa que não é possível chamar uma linha configurada no telefone Cisco IP a partir de outra linha no mesmo telefone.

Recebi uma mensagem de erro indicando que a linha seleccionada não está disponível.

Cada linha suporta apenas duas chamadas ao mesmo tempo. Por exemplo, se utilizar a Linha 1 para transferir uma chamada, tendo colocado outra chamada em espera na mesma linha, a linha que escolher não estará disponível para utilização. A linha permanecerá indisponível até ser concluída uma das tarefas.

Recebi uma mensagem de erro indicando que o terminal de operador não está funcional.

Certifique-se de que estabeleceu uma ligação segura do telefone Cisco IP à rede.

ÍNDICE REMISSIVO

A

assistência
- Centro de assistência técnica **xiii**
- Cisco.com **xiii**
- obter **xiii**

assistência técnica
- Centro de assistência técnica (TAC) **xiii**
- Cisco.com **xiii**
- obter **xiii**

atalhos, teclado
- criar e editar **3-2**
- sequências de teclas (tabela) **2-12**

atalhos de teclado
- criar e editar **3-2**
- predefinição (tabela) **2-12**

atalhos de teclado predefinidos (tabela) **2-12**

atender uma chamada **2-2**

B

barra de estado **1-13**

barra de ferramentas, Controlo de chamadas
- descrito **1-8**
- teclas e tarefas (tabela) **1-9**

barra de menus
- descrito **1-8**
- utilizar **3-1**

C

Caixa de diálogo 'Definições' **1-4**

Caixa de diálogo de início de sessão **1-4**

Centro de assistência técnica (TAC)
- Escalation Center **xv**
- web site **xiv**

chamada
- atender **2-2**
- colocar uma chamada em espera **2-4**
- desligar (terminar) **2-3**
- fazer uma chamada **2-3**
- iniciar uma conferência **2-9**
- processar **2-1**
- recuperar uma chamada em espera **2-5**
- reter **2-10**
- transferir uma **2-6**

chamada em conferência, iniciar **2-9**

Cisco.com **xiii**

colunas, reordenar na janela 'Directório' **6-3**

comentários à documentação **xii**

Consola CallManager Attendant, Cisco
Caixa de diálogo 'Definições' 1-4
Caixa de diálogo de início de sessão 1-4
directório 6-1
iniciar 1-14
iniciar sessão 1-15
interface (tabela) 1-3
janela 1-4
processar chamadas 2-1
sair 1-17
terminar sessão 1-17
utilizar a interface 1-2
Controlo de chamadas
barra de ferramentas
descrito 1-8
teclas e tarefas (tabela) 1-9
barra de ferramentas de posicionamento 1-8
ícones 1-8
janela
componentes 1-5
descrito 4-1
efectuar chamadas 4-2
efectuar tarefas 4-2
referência rápida (tabela) 4-3
teclas 1-8

D

definições, ver e editar 3-3
desligar uma chamada 2-3
directório
localizar um nome específico 6-2
ordenar 6-3
utilizar 6-1
utilizar registos para tarefas de controlo de chamadas (tabela) 6-3
documentação
CD-ROM xi
comentário xii
encomendar xii
na World Wide Web xi
obter xi
relacionada x
Documentação em CD-ROM xi
documento
convenções x
destinatários viii
documentação x
objectivo viii
obter documentação xi
organização ix
prefácio vii

E

efectuar chamadas
a partir da janela 'Controlo de chamadas' 4-2
métodos 2-3
efectuar tarefas

na janela 'Controlo de chamadas' 4-2
referência rápida (tabela) 4-3
encomendar documentação xii
espera
colocar uma chamada em 2-4
recuperar uma chamada 2-5
esquema, janela predefinida 3-6
esquema de cores no menu 'Ver' 3-6
esquema de janelas predefinido no menu 'Ver' 3-6
estado da linha (tabela) 1-6

F

fazer uma chamada 2-3

G

grupos de marcação rápida
adicionar 5-2
alterar o nome 5-3
criar, editar, eliminar 3-3
eliminar 5-4
ordenar registos 5-7

I

Ícone 'Pop to Top' 1-13
ícones
'Pop to Top' 1-13
controlo de chamadas 1-8
iniciar a consola Cisco CallManager Attendant 1-14
iniciar sessão 1-15
iniciar sessão na consola Cisco CallManager Attendant 1-15
interface, consola CallManager Attendant, Cisco (tabela) 1-3
interface, utilizar 1-2
introdução 1-1

J

janela
Consola Cisco CallManager Attendant 1-4
Controlo de chamadas 1-5, 4-1
Directório 1-7, 6-1
esquema predefinido 3-6
Marcação rápida 1-7, 5-1
Janela 'Directório'
descrito 1-7, 6-1
reordenar as colunas 6-3
Janela 'Marcação rápida'
adicionar grupo de marcação rápida 5-2
adicionar registo de marcação rápida 5-5
alterar o nome do grupo de marcação rápida 5-3
descrito 1-7, 5-1
editar registo de marcação rápida 5-6

eliminar grupo de marcação rápida 5-4
eliminar registo de marcação rápida 5-7
ordenar registos em grupo de marcação rápida 5-7
registos de marcação rápida
efectuar tarefas de controlo de chamadas (tabela) 5-8

M

marcar uma chamada 2-3
menu
Acções 3-7
Ajuda 3-8
Editar 3-2
Ficheiro 3-1
Ver
descrito 3-4
esquema de cores 3-6
esquema de janelas predefinido 3-6
tamanho do texto 3-5
Menu 'Acções' 3-7
Menu 'Ajuda' 3-8
Menu 'Editar' 3-2
Menu 'Ficheiro' 3-1
Menu 'Ver'
descrito 3-4
esquema de cores 3-6
esquema de janelas predefinido 3-6
tamanho do texto 3-5
menus, sensíveis ao contexto 1-12
menus sensíveis ao contexto 1-12
mudar a posição da barra de ferramentas 'Controlo de chamadas' 1-8

N

nome
localizar no directório 6-2

O

ordenar o directório 6-3

R

registos de marcação rápida
adicionar 5-5
editar 5-6
eliminar 5-7
registos de marcação rápida, efectuar tarefas de controlo de chamadas (tabela) 5-8
reter uma chamada 2-10

S

sair da consola Cisco CallManager Attendant 1-17
sessão, iniciar 1-15
sessão, terminar 1-15

T

tamanho do texto no menu 'Ver' 3-5

tarefas de controlo de chamadas, utilizar registos de directório para efectuar(tabela) 6-3

tecla

- Anular espera 2-5
- Atender 2-2
- Controlo de chamadas 1-8
- Desligar 2-3
- Espera 2-4
- Go Online/Go Offline 1-15
- Marcar 2-3
- Transferência com consulta 2-6
- Transferir 2-6

Tecla 'Anular espera' 2-5

tecla 'Atender' 2-2

Tecla 'Desligar' 2-3

Tecla 'Espera' 2-4

Tecla 'Go Online/Go Offline' 1-15

Tecla 'Marcar' 2-3

Tecla ’Transferência com consulta’ 2-6

Tecla ’Transferir’ 2-6

terminar sessão na consola Cisco CallManager Attendant 1-17

terminar uma chamada 2-3

transferência com consulta 2-6

transferência não vigiada 2-6

transferir uma chamada

- Transferência com consulta 2-6
- transferência não vigiada 2-6

W

World Wide Web, documentação em xi