Manual do utilizador da consola Cisco CallManager Attendant

Versão 1.3(1)

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

Número da peça de texto: OL-5142-01

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, Regents of the University of California.

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 SERÃO 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 RESULTANTES 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, CCSP, o logótipo Cisco Arrow, a marca Cisco *Powered* Network, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare e StackWise são marcas registradas da Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn e iQuick Study são marcas de serviço 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, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, o logótipo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, MGX, MICA, o logótipo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, e VCO são marcas regsitadas 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. (0304R)

Manual do utilizador da consola Cisco CallManager Attendant
Copyright © 2003 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

Prefácio vii

Objectivo vii

Destinatários viii

Organização viii

Documentação relacionada ix

Convenções ix

Obter documentação x

Cisco.com x

CD-ROM de documentação x

Encomendar documentação xi

Comentários sobre a documentação xi

Obter assistência técnica xii

Cisco.com xii

Centro de assistência técnica xiii

Web site do TAC da Cisco xiii

Escalation Center do TAC da Cisco xiv

Obter publicações e informações adicionais xv

CAPÍTULO 1

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 'Iniciar sessão' da consola Cisco CallManager Attendant 1-4

Janela da consola Cisco CallManager Attendant 1-5

Janela 'Controlo da chamada' 1-5

Janela 'Chamadas de difusão' **1-7**
Janela 'Marcação rápida' **1-7**
Janela 'Lista telefónica' **1-8**
Estado da chamada/linha para as janelas 'Controlo da chamada', 'Lista telefónica' e 'Marcação rápida' **1-9**
Janela 'Chamadas retidas' **1-11**
Barra de menus **1-13**
Barra de ferramentas 'Controlo da chamada' **1-13**
Menus sensíveis ao contexto **1-18**
Barra de estado **1-19**
Painel de marcação Marcar/Transferir/Conferência **1-19**
Iniciar a consola Cisco CallManager Attendant pela primeira vez **1-20**
Iniciar sessão **1-22**
Terminar sessão e sair **1-24**

CAPÍTULO 2 **Processar chamadas** **2-1**
Atender uma chamada **2-2**
Colocar uma chamada em espera **2-3**
Recuperar uma chamada em espera (Retomar) **2-4**
Terminar uma chamada **2-5**
Efectuar uma chamada **2-6**
Transferir uma chamada **2-7**
Transferir uma chamada **2-8**
Transferir com consulta **2-9**
Transferência directa **2-10**
Participar em chamadas **2-11**
Iniciar uma chamada em conferência 'Ad Hoc' **2-12**
Reter uma chamada **2-13**
Reverter uma chamada retida **2-15**

Desviar uma chamada para o correio de voz 2-16

Utilizar atalhos de teclado 2-16

CAPÍTULO 3 **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' 3-3

Alterar o tamanho do texto 3-4

Alterar o esquema de cores 3-5

Bloquear o tamanho e o esquema da janela 3-5

Escolher 'Esquema de janelas predefinido' 3-6

Utilizar o menu 'Acções' 3-6

Utilizar marcação de dígitos 3-7

Utilizar o menu 'Ajuda' 3-8

CAPÍTULO 4 **Utilizar a janela 'Controlo da chamada' 4-1**

Efectuar chamadas a partir da janela 'Controlo da chamada' 4-2

Efectuar tarefas de controlo da chamada a partir da janela 'Controlo da chamada' 4-2

CAPÍTULO 5 **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 6 **Utilizar a janela 'Lista telefónica'** 6-1

Localizar um nome específico na lista telefónica 6-2

Recarregar a Lista telefónica 6-3

Ordenar a lista telefónica 6-4

Reordenar as colunas na janela 'Lista telefónica' 6-4

Utilizar registos de lista telefónica para efectuar tarefas de controlo de chamadas 6-4

CAPÍTULO 7 **Utilizar a janela 'Chamadas retidas'** 7-1

Reter uma chamada 7-2

Reverter uma chamada retida 7-3

Utilizar a janela 'Chamadas retidas' para efectuar tarefas de controlo de chamadas 7-4

CAPÍTULO 8 **Utilizar a janela 'Chamadas de difusão'** 8-1

Atender uma chamada de difusão 8-1

CAPÍTULO 9 **Resolução de problemas** 9-1

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 vii
- Destinatários, página viii
- Organização, página viii
- Documentação relacionada, página ix
- Convenções, página ix
- Documentação relacionada, página ix

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 a lista telefónica para procurar números, direccionar chamadas e ver estados de linha

Destinatários

Este manual serve de referência e constitui um guia de procedimentos para os utilizadores da consola Cisco CallManager Attendant. O administrador do sistema encontra informações sobre instalação e configuração no 'Manual de instalação e administração da consola *Cisco CallManager Attendant*' que corresponde a esta versão.

Organização

A Tabela 1 inclui as secções principais deste manual:

Tabela 1 Descrição-geral do manual

Capítulo	Descrição
Capítulo 1, "Introdução"	Fornece uma descrição geral da consola Cisco CallManager Attendant, para além de instruções para configurar o ambiente de trabalho, ligar a consola de atendimento, iniciar sessão e trabalhar online para processar chamadas.
Capítulo 2, "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 3, "Utilizar a barra de menus"	Descreve como iniciar/terminar a sessão, editar atalhos de teclado, alterar o tamanho do texto e o esquema de cores da consola, efectuar tarefas de controlo de chamadas, utilizar o teclado de marcação de dígitos e receber ajuda online.
Capítulo 4, "Utilizar a janela 'Controlo da chamada'"	Descreve como efectuar tarefas de controlo de chamadas na janela 'Controlo da chamada'.
Capítulo 5, "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 6, "Utilizar a janela 'Lista telefónica'"	Descreve como utilizar a lista telefónica para procurar números configurados na base de dados da consola Cisco CallManager.
Capítulo 7, "Utilizar a janela 'Chamadas retidas'"	Descreve como reter uma chamada e reverter uma chamada retida a partir da janela 'Chamadas retidas'.

Tabela 1 Descrição-geral do manual (continuação)

Capítulo 8, “Utilizar a janela ‘Chamadas de difusão’”	Descreve como atender chamadas a partir da janela ‘Chamadas de difusão’.
Capítulo 9, “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 de telefonia e os produtos da Cisco IP:

- Atalhos do teclado da consola *Cisco CallManager Attendant* (Apenas inglês)
- *Manual do utilizador dos modelos de telefone Cisco IP 7960 e 7940*
- *Descrição geral do telefone Cisco IP modelos série 7960 e 7940*
- *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.*

As chamadas 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

A Cisco disponibiliza várias maneiras de obter documentação, assistência técnica e outros recursos técnicos. As secções seguintes explicam como obter informações técnicas da Cisco Systems.

Cisco.com

É possível aceder à documentação mais recente da Cisco na World Wide Web neste URL:

http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm

Pode aceder ao Web Site da Cisco neste URL:

http://www.cisco.com

Os Web sites internacionais da Cisco podem ser acedidos a partir deste 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, que pode ter sido fornecido com o produto. O CD-ROM de documentação é actualizado regularmente e pode ser mais actual do que a documentação impressa. A embalagem do CD-ROM está disponível como unidade única ou através de subscrição anual ou trimestral.

Os utilizadores do Cisco.com registados podem encomendar um CD-ROM de documentação (número de produto DOC-CONDOCCD=) através da ferramenta de subscrição da Cisco:

http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/ordering_place_order_ordering_tool_launch.html

Todos os utilizadores podem efectuar subscrições anuais ou semestrais através da Loja de subscrição online:

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

Encomendar documentação

As instruções para encomenda da documentação encontram-se neste URL:

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpck/pdi.htm

É possível encomendar documentação Cisco das seguintes maneiras:

- Os utilizadores registados do Cisco.com (clientes Cisco directos) podem encomendar documentação de produtos Cisco no Networking Products MarketPlace:

  http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml

- Os utilizadores não registados do Cisco.com podem encomendar documentação através de um representante local, entrando em contacto com a sede da Cisco (Califórnia, EUA) através do número de telefone +1 408 526-7208 ou em qualquer outro local da América do Norte, através do telefone +1 800 553-NETS (6387).

Comentários sobre a documentação

Pode enviar comentários electronicamente no Cisco.com. Na página principal da documentação Cisco, clique em **Comentário** no início da página.

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

É possível enviar comentários utilizando o postal-resposta (se disponível) que se encontra no verso da capa do documento ou escrevendo para o seguinte endereço:

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

Obrigado pelos seus comentários

Obter assistência técnica

A Cisco disponibiliza o Cisco.com, que inclui o Web site do centro de assistência técnica da Cisco (TAC, Cisco Technical Assistance Center), como ponto de partida para toda a assistência técnica. Clientes e parceiros podem obter documentação online, sugestões sobre resolução de problemas e exemplos de configurações do Web site Cisco TAC. Os utilizadores registados do Cisco.com têm acesso total aos recursos de suporte técnico no Web site do TAC da Cisco, incluindo ferramentas e utilitários do TAC.

Cisco.com

O Cisco.com oferece um conjunto de serviços interactivos em rede que lhe permite aceder a informações, soluções de rede, serviços, programas e recursos da Cisco, a qualquer altura e em qualquer local no mundo.

O Cisco.com disponibiliza uma vasta gama de funcionalidades e serviços para o ajudar a desempenhar estas tarefas:

- 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, formação e programas de certificação online

Para obter informações e serviços personalizados, pode registar-se no Cisco.com neste URL:

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

Centro de assistência técnica

O TAC da Cisco está disponível para todos os clientes que necessitem de assistência técnica para um produto, tecnologia ou solução Cisco. Estão disponíveis dois níveis de suporte: o Web site do TAC da Cisco e o Escalation Center do TAC da Cisco. O tipo de suporte que escolher depende da prioridade do problema e das condições estipuladas nos contratos de serviço, quando aplicável.

Classificamos as consultas ao TAC da Cisco de acordo com a urgência:

- 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. O impacto sobre as operações da empresa é pequeno ou nulo.
- Nível de prioridade 3 (P3) — O desempenho da rede está degradado, mas mantêm-se em funcionamento a maior parte das operações da empresa. O cliente e a Cisco estão dispostos a atribuir recursos durante as horas normais de expediente para restaurar o serviço para níveis satisfatórios.
- Nível de prioridade 2 (P2) — A rede de produção está gravemente diminuída, afectando negativamente aspectos significativos das operações da empresa por desempenho inadequado dos produtos Cisco. O cliente e a Cisco irão atribuir recursos durante as horas normais de expediente para resolver a situação.
- Nível de prioridade 1 (P1) — A rede de produção está “em baixo” e terá um impacto crítico nas operações da empresa. O cliente e a Cisco irão atribuir todos os recursos necessários 24 horas por dia para resolver a situação.

Web site do TAC da Cisco

O Web site do TAC da Cisco disponibiliza documentos e ferramentas online para ajudar a resolver problemas e questões técnicas com produtos e tecnologias da Cisco. Para aceder ao Web site do TAC da Cisco, vá para este 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 do TAC da Cisco. Alguns serviços do Web site do TAC da Cisco requerem ID e palavra-passe de início de sessão no Cisco.com. Se tiver um contrato de serviço válido, mas não tiver um ID de início de sessão ou uma palavra-passe, aceda ao seguinte URL para se registar:

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

Se for um utilizador registado Cisco.com e não conseguir resolver os problemas técnicos através do Web site do TAC da Cisco, pode abrir um caso online neste URL:

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

Se tiver acesso à Internet, recomendamos que abra casos P3 e P4 online para que possa descrever totalmente a situação e juntar quaisquer ficheiros necessários.

Escalation Center do TAC da Cisco

O Escalation Center do TAC da Cisco debruça-se sobre questões de nível de prioridade 1 ou de 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 Escalation Center do TAC da Cisco com um problema P1 ou P2, um técnico do TAC da Cisco abre imediatamente um caso.

Para obter uma lista de números de telefone do TAC da Cisco grátis do seu país, aceda ao 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). Quando telefonar para o centro, tenha disponível o número do contrato de serviço e o número de série do produto.

Obter publicações e informações adicionais

As informações sobre produtos, tecnologias e soluções de rede Cisco estão disponíveis em várias origens online e material impresso.

- O *Catálogo de produtos Cisco* descreve os produtos de rede oferecidos pela Cisco Systems, bem como os serviços de encomenda e de apoio a clientes. Aceda ao *Catálogo de produtos Cisco* neste URL:

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

- A Cisco Press publica uma vasta gama de publicações sobre redes. A Cisco sugere os títulos que se seguem a utilizadores novos e experientes: *Internetworking Terms and Acronyms Dictionary, Internetworking Technology Handbook, Internetworking Troubleshooting Guide,* e o *Internetworking Design Guide.* Para obter estas publicações Cisco e outras informações, visite a Cisco Press online neste URL:

  http://www.ciscopress.com

- A revista *Packet* é a publicação trimestral da Cisco que divulga as mais recentes tendências do funcionamento em rede, avanços tecnológicos, bem como produtos e soluções Cisco para ajudar os profissionais da indústria a tirar o máximo partido do seu investimento na rede. Inclui sugestões de implementação e resolução de problemas de rede, exemplos de configuração, casos de estudo de clientes, explicações e formação, informações sobre certificação e ligações a vários recursos online. Pode aceder à revista *Packet* neste URL:

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

- A revista iQ é a publicação bimestral da Cisco que divulga as mais recentes informações sobre estratégias da Internet para executivos. Pode aceder à revista iQ neste URL:

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

- A publicação trimestral Internet Protocol Journal da Cisco Systems destina-se a técnicos profissionais na área da concepção, desenvolvimento e funcionamento de Internets e Intranets públicas e privadas. Pode aceder à revista Internet Protocol Journal neste URL:

  http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac147/about_cisco_the_internet_protocol_journal.html

- Formação — A Cisco oferece formação em rede de nível mundial. As ofertas de formação em rede actuais encontram-se indicadas na lista apresentada neste URL:

  http://www.cisco.com/en/US/learning/le31/learning_recommended_training_list.html

Introdução

A consola Cisco CallManager Attendant permite-lhe configurar os telefones Cisco IP como consolas de atendimento. Através de uma interface gráfica de utilizador, a consola Cisco CallManager Attendant utiliza registos de marcação rápida e acesso rápido à lista telefónica para procurar números de telefone, monitorizar o estado das linhas e processar chamadas. Os/as recepcionistas ou assistentes administrativos(as) utilizam a consola Cisco CallManager Attendant para processar chamadas para um departamento ou empresa, mas os outros utilizadores 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 utilizado 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 1-2
- Iniciar a consola Cisco CallManager Attendant pela primeira vez, página 1-20
- Iniciar sessão, página 1-22
- Terminar sessão e sair, página 1-24

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 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. Uma vez iniciada sessão no servidor, a interface da consola Cisco CallManager Attendant apresenta janelas, barra de menus, barra de ferramentas e barra de estado, tal como descrito nas secções seguintes.

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

A consola pode ser instalada nas plataformas Windows 2000 Professional, Windows XP 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.

Se o computar tiver placa de som e altifalantes, é possível configurar um toque audível, um sinal sonoro, que será reproduzido quando a placa de som e os altifalantes forem utilizados.

Se for utilizado um monitor activado por toque, a consola de atendimento disponibiliza suporte para o ecrã sensível ao toque.

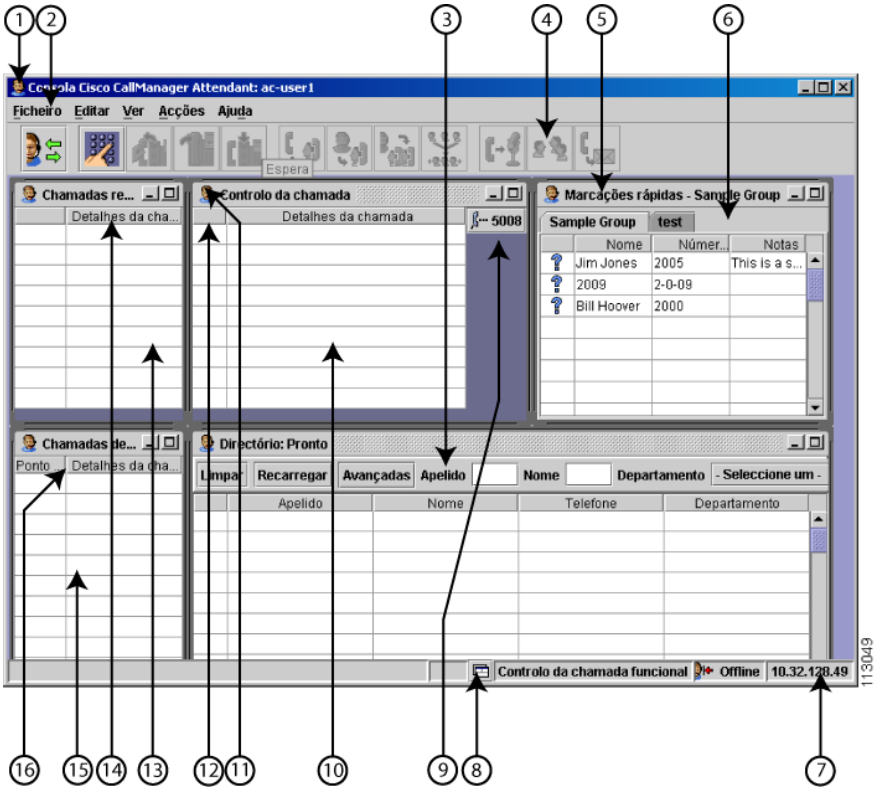
Quando terminar a sessão na consola, o servidor guarda automaticamente as preferências tais como grupos de marcação rápida/registos e posição/tamanho da janela.

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.

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

Ilustração 1-1 Interface da consola Cisco CallManager Attendant



1	Janela da consola Cisco CallManager Attendant	**9**	Tecla ‘Linha do operador’
2	Barra de menus	**10**	Painel ‘Detalhes da chamada’
3	Janela ‘Lista telefónica’	**11**	Janela ‘Controlo da chamada’
4	Barra de ferramentas de controlo da chamada	**12**	Área de estado da chamada
5	Janela ‘Marcação rápida’	**13**	Painel ‘Detalhes das chamadas retidas’
6	Separador de grupo de marcação rápida	**14**	Janela ‘Chamadas retidas’
7	Endereço IP do servidor	**15**	Painel ‘Chamadas de difusão’
8	Ícone Pop-to-Top	**16**	Janela ‘Chamadas de difusão’

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 pede informações sobre o servidor (consultar o separador 'Básico'), lista telefónica, servidores de processamento de chamadas e endereço IP local para o estado da linha (consultar o separador 'Avançadas'), que o administrador do sistema tem de disponibilizar. Contacte o administrador do sistema para obter mais informações.

No separador 'Avançadas', é possível activar rastreio para fins de resolução de problemas. Se o computador tiver placa de som e altifalantes, é possível configurar um toque audível, um sinal sonoro, que o alertará para chamadas através do computador.

Tópico relacionado

- Iniciar a consola Cisco CallManager Attendant pela primeira vez, página 1-20

Caixa de diálogo 'Iniciar sessão' da consola Cisco CallManager Attendant

A caixa de diálogo de início de sessão da consola Cisco CallManager Attendant pede 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.

Tópicos relacionados

- Iniciar sessão, página 1-22
- Terminar sessão e sair, página 1-24

Janela da consola Cisco CallManager Attendant

Esta janela contém a janela 'Chamadas de difusão', a janela 'Chamadas retidas', a janela 'Controlo da chamada', a janela 'Marcação rápida', a janela 'Lista telefónica', a barra de menus, a barra de ferramentas 'Controlo da chamada' e a barra de estado. No canto superior esquerdo da janela, é possível ver o nome da janela e do operador que está a utilizar a consola de atendimento. No canto superior direito da janela aparecem as teclas que permitem maximizar e minimizar a janela. No canto inferior direito da janela aparece a barra de estado.

Tópico relacionado

- Interface da consola Cisco CallManager Attendant, página 1-2

Janela 'Controlo da chamada'

A janela 'Controlo da chamada' inclui os componentes seguintes:

- Painel 'Detalhes da chamada' — O estado da chamada, o número de lista telefónica da chamada recebida, o nome da pessoa, se disponível, o número do operador e a acção efectuada pelo operador, se aplicável.

  Por exemplo, o registo no painel 'Detalhes da chamada' pode indicar "2.000 para 4.000 desviadas por 3.000". Este registo indica que o utilizador com o número de lista telefónica 3.000 desviou a chamada no número 2.000 para o operador no número 4.000.

- Indicador de tempo para chamadas activas ou em espera — No painel 'Detalhes da chamada', é automaticamente apresentado um temporizador que mostra o tempo decorrido para a chamada activa ou em espera.

  Quando uma chamada é atendida, o temporizador apresenta automaticamente o tempo durante o qual a chamada esteve activa.

  Quando uma chamada é colocada em espera, o temporizador é reposto e apresenta o tempo durante o qual a chamada esteve em espera.

  Quando uma chamada é retomada, isto é, retirada de espera, o temporizador apresenta automaticamente o tempo total durante o qual a chamada permaneceu no painel 'Detalhes da chamada', que inclui o período durante o qual a chamada esteve em espera e o período durante o qual a chamada esteve em estado activo.

- Teclas 'Linha do operador' — O estado da linha e o número de lista telefónica do telefone de atendimento Cisco IP aparecem no canto superior direito da janela.

O painel ‘Detalhes da chamada’ apresenta as linhas do telefone Cisco IP controladas pela consola de atendimento Cisco CallManager. 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 lista telefónica a cada linha.

O painel ‘Detalhes da chamada’ apresenta também as chamadas activas numa linha partilhada. Uma linha partilhada apresenta o mesmo número de lista telefónica em telefones múltiplos. Quando uma linha partilhada estiver a ser utilizada, a consola Cisco CallManager Attendant apresenta um ícone na janela ‘Controlo da chamada’, do modo referido na Tabela 1-1. A consola Cisco CallManager Attendant não encaminha as chamadas para um operador numa linha partilhada se alguma das linhas partilhadas estiver a ser utilizada.

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. 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.

Nota Se tiver apenas uma chamada na janela, a chamada é realçada, a não ser que opte por escolher uma fila vazia no painel ‘Detalhes da chamada’.

Tópicos relacionados

- Barra de menus, página 1-13
- Utilizar a janela ‘Controlo da chamada’, página 4-1
- Processar chamadas, página 2-1.

Janela 'Chamadas de difusão'

Esta janela contém o painel 'Detalhes de chamadas de difusão', que apresenta a lista de chamadas recebidas que foram colocadas numa fila e difundidas aos operadores, mas não atendidas. Uma chamada de difusão pode ser atendida por qualquer operador disponível. Depois do operador atender uma chamada de difusão, a chamada é movida da janela 'Chamadas de difusão' para a janela do operador que a atendeu. Se o operador tiver uma chamada activa, a Consola de atendimento coloca a chamada em espera sempre que este atender a chamada de difusão.

O registo 'Chamadas de difusão' no painel 'Detalhes de chamadas de difusão' inclui as seguintes informações:

- O número da lista telefónica (ponto piloto) que o autor da chamada de difusão marcou
- O número da lista telefónica e o nome do utilizador da chamada de difusão
- O tempo durante o qual a chamada foi colocada em fila

Tópicos relacionados

- Barra de menus, página 1-13
- Utilizar a janela 'Controlo da chamada', página 4-1
- Processar chamadas, página 2-1

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:

- O estado da linha, tal como indicado pelos mesmos ícones que aparecem na janela 'Controlo da chamada' (Consultar a Tabela 1-1 na página 1-9.)
- Nome da pessoa
- Número de telefone
- Notas, que é um campo opcional

Tópicos relacionados

- Barra de menus, página 1-13
- Utilizar a janela ‘Marcação rápida’, página 5-1
- Processar chamadas, página 2-1

Janela ‘Lista telefónica’

A janela ‘Lista telefónica’ apresenta informações sobre o estado da linha, apelido, nome próprio, telefone e departamento a partir da lista telefónica de utilizadores do Cisco CallManager. A consola de atendimento actualiza automaticamente a lista telefónica com a periodicidade configurada pelo administrador do sistema. A lista telefónica pode ser recarregada manualmente clicando a tecla ‘Recarregar’.

Ao efectuar uma procura numa lista telefónica por nome próprio, apelido ou departamento, os registos são apresentados de forma dinâmica à medida que o critério é introduzido no campo. É possível efectuar uma procura avançada clicando em ‘Procura avançada’ e introduzindo as informações solicitadas nos campos adequados. Uma vez apresentados os resultados da procura, é possível ordená-los por ordem ascendente ou descendente ou determinar o estado da linha, como indicado pelos mesmos ícones que são utilizados nas outras janelas.

Tópicos relacionados

- Barra de menus, página 1-13
- Utilizar a janela ‘Lista telefónica’, página 6-1
- Processar chamadas, página 2-1

Estado da chamada/linha para as janelas ‘Controlo da chamada’, ‘Lista telefónica’ e ‘Marcação rápida’

Todas as linhas ou teclas de linha do operador na janela ‘Controlo da chamada’ indicam um dos seguintes estados, tal como representado pelos ícones correspondentes apresentados na Tabela 1-1.

Tabela 1-1 Estado da chamada ou da linha

Estado da linha/chamada	Ícone correspondente	Janela/tecla de linha do operador
A linha tem uma chamada a tocar.		Aparece nas janelas ‘Controlo da chamada’, ‘Lista telefónica’ e ‘Marcação rápida’
A linha tem uma chamada a tocar.		Aparece na tecla de linha do operador
A linha está activa.		Aparece na tecla de linha do operador
A linha está ocupada.		Aparece nas janelas ‘Controlo da chamada’, ‘Lista telefónica’ e ‘Marcação rápida’

Tabela 1-1 Estado da chamada ou da linha (continuação)

Estado da linha/chamada	Ícone correspondente	Janela/tecla de linha do operador
A linha está retida. Existem três ícones para este estado. Ao colocar uma chamada em espera inicialmente, o ícone ilumina-se a verde. Se a chamada permanecer em espera durante 60 segundos, a cor do ícone muda para amarelo. Se a chamada permanecer em espera durante 120 segundos, a cor do ícone muda para vermelho. O administrador do sistema pode alterar o valor de tempo para estes ícones.	 	Aparece na janela 'Controlo da chamada'
A linha está inactiva.		Aparece nas janelas 'Lista telefónica' e 'Marcação rápida' e na tecla de linha do operador
A linha partilhada está a ser utilizada. Uma linha partilhada apresenta o mesmo número de lista telefónica em telefones múltiplos. A consola Cisco CallManager Attendant não encaminha as chamadas para um operador numa linha partilhada se alguma das linhas partilhadas estiver a ser utilizada.		Aparece na janela 'Controlo da chamada'

Tabela 1-1 Estado da chamada ou da linha (continuação)

Estado da linha/chamada	Ícone correspondente	Janela/tecla de linha do operador
O estado da linha é desconhecido		Aparece nas janelas 'Controlo da chamada', 'Marcação rápida' e 'Lista telefónica' e na tecla de linha do operador
O estado da linha indica que o utilizador configurou a opção 'DsvTdCh' para correio de voz no telefone Cisco IP.		Aparece na janela 'Lista telefónica' quando o número procurado é menor que 10.
O estado da linha indica que o utilizador configurou a opção de desvio de chamadas para um número de lista telefónica específico.		Aparece nas janelas 'Lista telefónica' e 'Marcação rápida'

Janela 'Chamadas retidas'

Esta janela contém o painel 'Detalhes de chamadas retidas', que apresenta as chamadas retidas numa extensão de retenção de chamadas. As chamadas retidas são colocadas em espera, para que possam ser recuperadas 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.

O registo 'Chamadas retidas' no painel 'Detalhes de chamadas retidas' inclui as seguintes informações:

- O número de lista telefónica da chamada retida
- A extensão de retenção de chamadas onde a chamada foi retida
- O número de lista telefónica que reteve a chamada

Por exemplo, o registo no painel ‘Detalhes de chamadas retidas’ pode indicar “2.000 retida em 4.000 por 3.000”. Este registo indica que o operador no número de lista telefónica 3000 reteve a chamada no número de lista telefónica 2000 para a extensão escolhida pela consola Cisco CallManager, que, neste caso, é a extensão de retenção de chamadas 4000. A chamada no número de lista telefónica 2000 permanece em espera até que o utilizador responda à chamada ou até que a chamada retida reverta para o operador.

Nota A consola Cisco CallManager escolhe a extensão de retenção de chamadas, que se baseia na configuração introduzida pelo administrador do sistema através do Cisco CallManager Administration.

A partir da janela ‘Chamada retida’, é possível ver e atender todas as chamadas que estão retidas por todos os operadores ligados ao servidor de atendimento. Não é possível ver e atender as chamadas que tenham sido retidas antes de iniciar sessão na consola de atendimento.

Se o utilizador não atender a chamada retida na extensão de retenção de chamadas, a chamada retida permanece na extensão durante um período de tempo pré-determinado, geralmente 60 segundos, que é configurado manualmente pelo administrador do sistema através do Cisco CallManager Administration; em seguida, a chamada reverte automaticamente para o painel ‘Detalhes de controlo da chamada’.

Se pretende recuperar manualmente a chamada retida, pode fazê-lo utilizando a tecla ‘Reverter retenção’ na barra de ferramentas ‘Controlo da chamada’, a opção ‘Reverter retenção’ no menu sensível ao contexto ou no menu ‘Acções’, ou o atalho de teclado ‘Reverter retenção’. Uma vez revertida, a chamada retida aparece no painel ‘Detalhes de controlo da chamada’.

Tópico relacionado

- Utilizar a janela ‘Chamadas retidas’, página 7-1
- Processar chamadas, página 2-1

Barra de menus

A partir da barra de menus, pode iniciar/terminar a sessão, editar atalhos de teclado, alterar o tamanho do texto e o esquema de cores da consola, controlar as dimensões e a colocação da janela, efectuar tarefas de controlo de chamadas e receber ajuda online.

Tópico relacionado

- Utilizar a barra de menus, página 3-1

Barra de ferramentas 'Controlo da chamada'

A barra de ferramentas 'Controlo da chamada' apresenta um conjunto de teclas para as tarefas de controlo de chamadas mais comuns. A consola de atendimento só activa as teclas da barra de ferramentas 'Controlo da chamada' 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 1-2 para obter informações sobre tarefas de controlo de chamadas e teclas correspondentes:

Tabela 1-2 Barra de ferramentas 'Controlo da chamada'

Teclas de controlo de chamadas	Tarefas de controlo de chamadas
	Offline/Online **Nota** Esta tecla de controlo de chamadas é uma tecla de comutação, que permite clicar na mesma tecla para efectuar as duas tarefas de controlo de chamadas. Consulte as secções que se seguem para mais informações: • Iniciar sessão, página 1-22 • Terminar sessão e sair, página 1-24

Tabela 1-2 Barra de ferramentas 'Controlo da chamada' (continuação)

Teclas de controlo de chamadas	Tarefas de controlo de chamadas
	Marcar Consulte "Efectuar uma chamada" na página 2-6 para mais informações.
	Atender Consulte "Atender uma chamada" na página 2-2 para mais informações.
	Desligar Consulte "Terminar uma chamada" na página 2-5 para mais informações.
 	Espera/Retomar **Nota** Esta tecla de controlo de chamadas é uma tecla de comutação, que permite clicar na mesma tecla para efectuar as duas tarefas de controlo de chamadas. Consulte as secções que se seguem para mais informações: • Colocar uma chamada em espera, página 2-3 • Recuperar uma chamada em espera (Retomar), página 2-4

Tabela 1-2 Barra de ferramentas 'Controlo da chamada' (continuação)

Teclas de controlo de chamadas	Tarefas de controlo de chamadas
	Transf. Consulte "Transferir uma chamada" na página 2-7 para mais informações.
	Transferência de consulta Consulte "Transferir com consulta" na página 2-9 para mais informações.
	Transferência directa Consulte "Transferência directa" na página 2-10 para mais informações.
	Partic. Consulte "Participar em chamadas" na página 2-11 para mais informações.

Tabela 1-2 Barra de ferramentas 'Controlo da chamada' (continuação)

Teclas de controlo de chamadas	Tarefas de controlo de chamadas
	Reter/Reverter retenção **Nota** Só é possível efectuar esta tarefa de controlo de chamadas se o servidor Cisco CallManager que está ligado à consola de atendimento estiver a executar uma versão do Cisco CallManager Release 3.3 ou posterior. Contacte o administrador do sistema para obter mais informações. Estes ícones só são apresentados na barra de ferramentas 'Controlo da chamada' se a versão instalada no servidor que está ligado à consola de atendimento for compatível com o Cisco CallManager Release 3.3. **Nota** Esta tecla de controlo de chamadas é uma tecla de comutação, que permite clicar na mesma tecla para efectuar as duas tarefas de controlo de chamadas. **Nota** Se atender uma chamada activa no painel 'Detalhes da chamada', aparece o ícone 'Reter' e o texto da descrição. Quando uma chamada retida surge no painel 'Detalhes de chamadas retidas', aparece o ícone 'Reverter retenção' e o texto da descrição. Consulte as secções que se seguem para mais informações: • Reter uma chamada, página 2-13 • Reverter uma chamada retida, página 2-15
	Conferência Consulte "Iniciar uma chamada em conferência 'Ad Hoc'" na página 2-12 para mais informações.

Tabela 1-2 Barra de ferramentas 'Controlo da chamada' (continuação)

Teclas de controlo de chamadas	Tarefas de controlo de chamadas
	Desviar uma chamada para o correio de voz Consulte "Desviar uma chamada para o correio de voz" na página 2-16.

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

- À esquerda: A barra de ferramentas aparece no canto inferior esquerdo 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 em baixo, 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 da chamada' e escolha **Posição**.

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

- Esquerda
- Superior
- Direita
- Inferior

A posição da barra de ferramentas foi mudada.

Tópico relacionado

- Processar chamadas, página 2-1

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 alterar o tamanho do texto.

Tópicos relacionados

- Processar chamadas, página 2-1
- Utilizar a janela 'Controlo da chamada', página 4-1
- Utilizar a janela 'Marcação rápida', página 5-1
- Utilizar a janela 'Lista telefónica', página 6-1
- Utilizar a janela 'Chamadas retidas', página 7-1

Barra de estado

A barra de estado apresenta as seguintes informações:

- O ícone pop-to-top

  A Ilustração 1-2 mostra o ícone pop-to-top.

Ilustração 1-2 Ícone Pop-to-Top

  Quando a janela 'Controlo da chamada' está minimizada ou atrás de outra janela, o ícone 'Pop to Top' no canto inferior direito da barra de estado permite apresentar rapidamente a janela 'Controlo da chamada' quando receber uma chamada ou quando fizer uma chamada a partir da consola de atendimento.

- Estado do controlo de chamadas (Tentar, Controlo de chamadas para cima)
- O ícone de estado Offline/Online
- O endereço IP ou nome de anfitrião do servidor de atendimento ligado à consola de atendimento

Tópico relacionado

- Interface da consola Cisco CallManager Attendant, página 1-2

Painel de marcação Marcar/Transferir/Conferência

É possível efectuar/transferir/colocar chamadas em conferência utilizando um dos vários métodos intercambiáveis. Pode efectuar estas tarefas utilizando o painel de marcação. O painel de marcação contém os seguintes itens:

- Um campo para introdução do número que pretende marcar
- Um painel onde é possível procurar um utilizador na lista telefónica
- Uma tecla que permite concluir a transacção (por exemplo, transferir uma chamada ou colocá-la em conferência)

Tópico relacionado

- Processar chamadas, página 2-1

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 no ícone da consola Cisco CallManager Attendant no ambiente de trabalho ou escolha **Iniciar > Programas > Consola Cisco CallManager Attendant**.

A Ilustração 1-3 mostra o ícone da consola Cisco CallManager Attendant.

Ilustração 1-3 Ícone da consola CallManager Attendant

Passo 2 Antes de iniciar sessão no computador, clique em **Definições**.

A caixa de diálogo 'Definições' contém os separadores 'Básicas' e 'Avançadas'.

Aparece a caixa de diálogo 'Definições', que solicita as seguintes informações no separador 'Básico':

- Nome do anfitrião ou endereço IP do servidor
- Número de lista telefónica

Passo 3 Introduza as informações adequadas nos campos.

Passo 4 Se não pretender configurar as definições que aparecem no separador 'Avançadas', clique em **OK**.

É possível configurar um toque audível reproduzido através da placa de som, activar o rastreio para resolução de problemas ou configurar definições alternativas através do separador 'Avançadas'.

Passo 5 Clique no separador **Avançadas**.

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

Passo 6 Para alterar o caminho do ficheiro de lista telefónica local, introduza o novo caminho no campo 'Caminho do ficheiro de lista telefónica local'.

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

Passo 7 Para alterar o intervalo o intervalo de recarregamento da lista telefónica, introduza um novo intervalo (em segundos) no campo 'Intervalo de recarregamento da lista telefónica'.

Passo 8 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 9 Introduza o endereço IP local da consola de atendimento no campo 'Endereço IP local do anfitrião' (para estado de linha).

Nota Se o computador de atendimento tiver duas placas de interface de rede (NIC), o administrador do sistema pode especificar o endereço IP que irá receber actualizações do estado de linha.

Se o administrador quiser receber o estado da linha numa porta UDP específica, por motivos de segurança, pode especificar a porta UDP no formato endereço IP: Porta no campo 'Endereço IP do anfitrião local' (para o estado da linha).

Passo 10 Marque a caixa de verificação **Activar o rastreio**.

Passo 11 Para configurar um toque audível, um sinal sonoro, que o alerte para a recepção de chamadas através da placa de som do computador, efectue as operações descritas nos passos seguintes:

a. Clique em **Definição do toque de alerta audível**.

b. Clique no botão de opção **Sem toque**, **Tocar uma vez** ou **Tocar continuamente**:

c. Clique em **OK**.

Passo 12 Clique em **Guardar**. Pode iniciar sessão.

Iniciar sessão

Ao iniciar sessão no computador de atendimento, introduz o seu nome de utilizador e palavra-passe e escolhe o idioma no qual pretende visualizar a interface gráfica do utilizador.

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 as introduzir sempre que iniciar sessão na consola de atendimento, marque a caixa de verificação '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 no idioma suportado pelo sistema operativo. Só é possível visualizar idiomas suportados pelo sistema operativo. Se não for possível visualizar o idioma escolhido, contacte o administrador do sistema.

A partir da caixa de lista pendente 'Idioma', escolha o idioma da interface gráfica de utilizador (GUI).

Nas caixas de diálogo de início de sessão seguintes, o texto é automaticamente apresentado no idioma escolhido no início de sessão anterior.

Atenção Se forem apresentadas partes do texto em inglês depois de ter sido escolhido um idioma diferente, consulte "Resolução de problemas" na página 9-1.

Sugestão Para rever ou alterar as definições configuradas para a consola de atendimento, clique na tecla 'Definições'. Para obter informações sobre alteração das definições, consulte "Iniciar a consola Cisco CallManager Attendant pela primeira vez" na página 1-20.

Passo 4 Clique em **Iniciar sessão**.

Ao iniciar sessão, a consola Cisco CallManager Attendant verifica as informações apresentadas 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 a lista telefónica e configurar e utilizar registos de marcação rápida.

O administrador do sistema configura a sua ID de utilizador e palavra-passe da consola Cisco CallManager Attendant. Contacte o administrador do sistema se não conseguir iniciar sessão.

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

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

Ao iniciar sessão, a cor das setas dos botões muda de verde para branco e a opção de menu 'Online' muda para 'Offline'. A barra de estado no fundo da consola indica que a sessão foi iniciada.

O Cisco Telephony Call Dispatcher recebe notificação de que está disponível para atender chamadas. A barra de estado deve indicar, "Controlo da chamada activo".

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 não está disponível para processar chamadas a partir de números de lista telefónica configurados especificamente para a consola de atendimento. Tenha em atenção que ainda pode atender chamadas para o seu número de telefone pessoal no telefone Cisco IP.

Nota Tenha em atenção que as teclas Online/Offline e as opções de menu são sensíveis ao contexto. Se tiver sessão iniciada, aparece a tecla 'Offline' e a opção de menu. Se não tiver sessão iniciada, aparece a tecla 'Online' e a opção de menu.

- Se necessitar de deixar de atender chamadas durante um bocado, clique na tecla **Offline** na barra de ferramentas 'Controlo da chamada' ou escolha **Ficheiro > Offline**.
- Quando quiser retomar o processamento de chamadas, clique na **tecla** Online na barra de ferramentas 'Controlo da chamada' ou escolha **Ficheiro > Online**.
- Para sair da consola Cisco CallManager Attendant e fechar a janela de aplicações, escolha **Ficheiro > Terminar sessão** ou **Ficheiro > Sair**.

  Ao escolher 'Ficheiro' > 'Terminar sessão', sai da aplicação e vê surgir automaticamente a caixa de diálogo da consola Cisco CallManager Attendant. Ao escolher 'Ficheiro' > 'Sair', sai da aplicação sem ver surgir qualquer caixa de diálogo.

Processar chamadas

Para processar chamadas com a consola Cisco CallManager Attendant, pode utilizar o rato, atalhos de teclado ou o telefone Cisco IP associado à consola Cisco CallManager Attendant para executar estas funções.

Este capítulo fornece as seguintes instruções:

- Atender uma chamada, página 2-2
- Colocar uma chamada em espera, página 2-3
- Recuperar uma chamada em espera (Retomar), página 2-4
- Terminar uma chamada, página 2-5
- Efectuar uma chamada, página 2-6
- Transferir uma chamada, página 2-7
- Participar em chamadas, página 2-11
- Iniciar uma chamada em conferência ‘Ad Hoc’, página 2-12
- Reter uma chamada, página 2-13
- Reverter uma chamada retida, página 2-15
- Desviar uma chamada para o correio de voz, página 2-16
- Utilizar atalhos de teclado, página 2-16

Atender uma chamada

Quando a consola Cisco CallManager Attendant receber uma chamada, esta aparece no painel 'Detalhes da chamada' da janela 'Controlar chamadas'. Para atender chamadas a partir da janela 'Controlo da chamada' utilize qualquer dos métodos apresentados na Tabela 2-1. Não é possível atender chamadas a partir das janelas 'Marcação rápida' ou 'Lista telefónica'.

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

Nota Para atender chamadas de difusão a partir da janela 'Chamadas de difusão', consulte "Atender uma chamada de difusão" na página 8-1.

Tabela 2-1 Atender uma chamada

Método	Tarefa
Menu sensível ao contexto	Clique com o botão direito do rato na chamada e escolha **Atender**.
Barra de ferramentas 'Controlo da chamada'	Clique em **Atender**.
Menu 'Acções'	Escolha **Atender**.
Utilizar o rato	Faça duplo clique na chamada na janela 'Controlo da chamada'. Utilize o rato para arrastar a chamada realçada para a tecla **Atender**.
Atalho de teclado	Prima o atalho de teclado configurado para atender uma chamada. A predefinição é **Ctrl + A**.
Telefone Cisco IP	Utilize o telefone Cisco IP Phone para atender a 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 da chamada', o ícone retido aparece na área de estado da linha e o ícone activo aparece na tecla 'Linha do operador'.

Para colocar chamadas em espera a partir da janela 'Controlo da chamada', utilize um dos métodos apresentados em Tabela 2-2.

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

Tabela 2-2 Colocar uma chamada em espera

Método	Tarefa
Menu sensível ao contexto.	Clique com o botão direito do rato na chamada e escolha **Espera**.
Barra de ferramentas 'Controlo da chamada'	Clique na chamada; em seguida, clique em **Espera**.
Menu 'Acções'	Clique na chamada; a partir do menu 'Acções', escolha **Espera**.
Utilizar o rato	Utilize o rato para arrastar a chamada activa para a tecla **Espera**. Faça duplo clique na chamada activa.
Atalho de teclado	Clique na chamada e prima o atalho de teclado configurado para colocar uma chamada em espera. A predefinição é **Ctrl + L**.
Telefone Cisco IP	Utilize o telefone Cisco IP para colocar a chamada em espera.

Recuperar uma chamada em espera (Retomar)

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

Para recuperar chamadas em espera a partir da janela 'Controlo da chamada', utilize um dos métodos apresentados em Tabela 2-3.

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

Tabela 2-3 Retomar uma chamada

Método	Tarefa
Menu sensível ao contexto.	Clique com o botão direito do rato na chamada em espera; escolha **Retomar**.
Barra de ferramentas 'Controlo da chamada'	Clique na chamada em espera; em seguida, clique em **Retomar**.
Menu 'Acções'	Clique na chamada em espera; a partir do menu 'Acções', escolha **Retomar**.
Utilizar o rato	Utilizando o rato, arraste a chamada em espera para a tecla **Retomar** na barra de ferramentas 'Controlo da chamada'. Faça duplo clique na chamada em espera para retomar a chamada.
Atalho de teclado	Clique na chamada em espera e prima o atalho de teclado configurado para recuperar uma chamada em espera. A predefinição é **Ctrl + L**.
Telefone Cisco IP	Utilize o telefone Cisco IP para recuperar a chamada em espera.

Terminar uma chamada

Quando a consola Cisco CallManager Attendant desliga a chamada, a chamada desaparece do painel 'Detalhes da chamada' da janela 'Controlar chamadas'. Para terminar chamadas a partir da janela 'Controlo da chamada', utilize um dos métodos apresentados em Tabela 2-4.

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

Tabela 2-4 Terminar uma chamada

Método	Tarefa
Menu sensível ao contexto.	Clique com o botão direito do rato na chamada e escolha **Desligar**.
Barra de ferramentas 'Controlo da chamada'	Clique na chamada; em seguida, clique em **Desligar**.
Menu 'Acções'	Clique na chamada; a partir do menu 'Acções', escolha **Desligar**.
Utilizar o rato	Utilize o rato para arrastar a chamada activa para a tecla **Desligar**.
Atalho de teclado	Clique na chamada e, em seguida, prima o atalho de teclado configurado para terminar uma chamada. A predefinição é **Ctrl + H**.
telefone Cisco IP	Utilize o telefone Cisco IP Phone para terminar a chamada.

Efectuar uma chamada

É possível efectuar chamadas quando houver uma linha disponível na janela 'Controlo da chamada'. É possível efectuar chamadas para registos de lista telefónica ou de marcação rápida ou para um número de telefone externo. Para efectuar chamadas, utilize um dos métodos apresentados em Tabela 2-5.

Tabela 2-5 Efectuar uma chamada

Método	Tarefa
Menu sensível ao contexto.	Clique com o botão direito do rato no registo de lista telefónica ou de marcação rápida e escolha **Marcar**.
Barra de ferramentas 'Controlo da chamada'	Clique no registo de lista telefónica ou de marcação rápida; clique em **Marcar**.
Menu 'Acções'	Clique no registo de lista telefónica ou de marcação rápida; a partir do menu 'Acções', escolha **Marcar**.
Utilizar o rato	Faça duplo clique num registo de lista telefónica ou de marcação rápida para marcar esse número automaticamente. Arraste o registo de lista telefónica ou de marcação rápida para a tecla **Marcar** na barra de ferramentas 'Controlo da chamada', no painel 'Detalhes da chamada' ou na tecla **Linha do operador** na janela 'Controlo da chamada'.
Atalho de teclado	Clique no registo de lista telefónica ou de marcação rápida. Prima o atalho de teclado configurado para efectuar uma chamada e depois clique **Marcar**. A predefinição é **Ctrl + D**. Utilize o teclado numérico do PC para marcar um número e prima **Enter** ou o atalho de teclado configurado para efectuar uma chamada. A predefinição é **Ctrl + D**. Clique numa tecla de linha do operador, se tiver várias teclas configuradas, para desligar. Em seguida, introduza o número de telefone utilizando o teclado de marcação; clique em **OK** ou prima **Enter** para concluir a chamada. Para aceder ao teclado de marcação, prima o atalho de teclado configurado para efectuar uma chamada. A predefinição é **Ctrl + D**.

Tabela 2-5 Efectuar uma chamada (continuação)

Método	Tarefa
Painel de marcação	**1.** Efectue uma das seguintes tarefas: Prima **Ctrl + D** no teclado do computador. A partir do menu 'Acções', escolha **Marcar**. **2.** Efectue uma das seguintes tarefas: Introduza o número que pretende marcar. Procure na lista telefónica o número/utilizador que pretende contactar. Clique no registo de lista telefónica. **3.** Clique na tecla **Marcar**.
telefone Cisco IP	Utilizar o telefone Cisco IP para marcar o número.

Transferir uma chamada

Ao transferir uma chamada activa, o sistema estabelece a ligação entre o autor da chamada e a pessoa designada. A consola Cisco CallManager Attendant permite efectuar uma transferência, uma transferência de consulta ou uma transferência directa, tal como definido nas secções seguintes:

- Transferir uma chamada, página 2-8
- Transferir com consulta, página 2-9
- Transferência directa, página 2-10

É possível efectuar uma transferência, uma transferência de consulta ou uma transferência directa em qualquer janela utilizando atalhos de teclado, menus sensíveis ao contexto, a barra de menus ou o rato.

Nota Consulte "Resolução de problemas" na página 9-1 se receber mensagens de erro sobre transferência de chamadas.

Transferir uma chamada

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

Para transferir uma chamada utilizando o teclado de transferência, utilize um dos métodos apresentados em Tabela 2-6.

Tabela 2-6 Transferir uma chamada

Método	Tarefa
Menu sensível ao contexto.	Clique na chamada que pretende transferir; clique com o botão direito do rato num registo de marcação rápida ou de lista telefónica e escolha **Transferir**.
Utilizar o rato	Arraste a chamada que pretende transferir para um registo de marcação rápida ou de lista telefónica.
Atalho de teclado predefinido	**1.** Clique na chamada que pretende transferir. **2.** Prima as teclas do teclado do computador para introduzir o número para o qual pretende transferir a chamada. **3.** Prima **Ctrl + X** para concluir a transferência.
Painel de marcação	**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 da chamada'. 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**. **2.** Quando aparecer o teclado de transferências, introduza o número para o qual pretende transferir a chamada. **3.** Clique em **OK**.

Transferir com consulta

A transferência com consulta permite consultar o destinatário antes de transferir a chamada. Para transferir uma chamada com consulta, utilize um dos métodos utilizados em Tabela 2-7.

Tabela 2-7 Transferir com consulta

Método	Tarefa
Menu sensível ao contexto.	Clique na chamada que pretende transferir; em seguida, clique com o botão direito do rato num registo de marcação rápida ou de lista telefónica e escolha **Transferir com consulta**.
Atalho de teclado predefinido	**1.** Clique na chamada que pretende transferir. **2.** Prima as teclas do teclado do computador para introduzir o número para o qual pretende transferir a chamada. **3.** Prima **Ctrl + T**.
Painel de marcação	**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 da chamada'. 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**. **2.** Quando aparecer o teclado de transferências, introduza o número para o qual pretende transferir a chamada. **3.** Clique em **OK**. Colocou a chamada activa em espera na janela 'Controlo da chamada'. **4.** Pergunte ao utilizador se deve transferir a chamada. **5.** Para transferir a chamada retida, efectue um dos métodos a partir do passo 1.

Transferência directa

A transferência directa permite juntar duas chamadas na mesma chamada. Para utilizar a funcionalidade transferência directa, na janela 'Detalhes da chamada', tem de seleccionar a chamada activa e outra chamada na mesma linha.

Para transferir uma chamada directamente, utilize um dos métodos apresentados em Tabela 2-8.

Tabela 2-8 Transferência directa

Método	Tarefa
Menu sensível ao contexto.	Seleccione as chamadas que pretende transferir na janela 'Controlo da chamada' premindo e segurando a tecla Ctrl e clicando nas chamadas; em seguida clique com o botão direito do rato e seleccione **Transferência directa** no menu sensível ao contexto.
Barra de ferramentas 'Controlo da chamada'	Mantenha premida a tecla Ctrl e clique em simultâneo nas chamadas que pretende transferir, e em seguida clique na tecla **Transferência directa**.
Menu 'Acções'	Mantenha premida a tecla Ctrl e clique na chamada que pretende transferir; em seguida, a partir do menu 'Acções', escolha **Transferência directa**.
Atalho de teclado predefinido	1. Mantenha premida a tecla Ctrl e clique na chamada que pretende transferir. 2. Prima **Ctrl + R** para concluir a transferência.

Participar em chamadas

A funcionalidade Partic. junta um grupo de chamadas e o atendedor numa conferência Para utilizar a funcionalidade Participar tem de seleccionar a chamada activa e outras chamadas na mesma linha.

Pode participar em chamadas utilizando um dos métodos descritos em Tabela 2-9.

Nota Para obter informações sobre a junção de duas chamadas activas sem o atendedor, consulte "Transferência directa" na página 2-10.

Tabela 2-9 Participar em chamadas

Método	Tarefa
Menu sensível ao contexto.	Seleccione as chamadas que pretende juntar na janela 'Controlo da chamada' mantendo premida a tecla Ctrl e clicando nas chamadas; em seguida clique com o botão direito do rato e seleccione **Partic.** no menu sensível ao contexto.
Barra de ferramentas 'Controlo da chamada'	Mantenha premida a tecla Ctrl e clique em simultâneo nas chamadas que pretende juntar, e em seguida clique na tecla **Partic.**.
Menu 'Acções'	Mantenha premida a tecla Ctrl e clique nas chamadas que pretende juntar; em seguida, a partir do menu 'Acções', escolha **Partic.**.
Atalho de teclado predefinido	1. Mantenha premida a tecla Ctrl e clique nas chamadas que pretende juntar. 2. Prima **Ctrl + J** para concluir a junção.

Iniciar uma chamada em conferência 'Ad Hoc'

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.

Para iniciar uma conferência 'ad hoc' numa janela utilize um dos métodos apresentados em Tabela 2-10.

Nota É possível iniciar uma conferência 'ad hoc' a partir de qualquer janela. Ao estabelecer uma chamada em conferência a partir da janela de marcação rápida ou de lista telefónica, efectuar um dos métodos, tais como clicar na tecla 'Conferência' ou escolher a opção de menu 'Conferência', adiciona o participante à chamada em conferência e liga o utilizador escolhido na lista telefónica ou no grupo de marcação rápida à conferência.

Tabela 2-10 Iniciar uma chamada em conferência 'Ad Hoc'

Método	Tarefa
Menu sensível ao contexto.	Depois de escolher a chamada que pretende adicionar à conferência, pode clicar com o botão direito do rato num registo de marcação rápida ou de lista telefónica e escolher **Conferência**.
Utilizar o rato	Arraste um registo de marcação rápida ou de lista telefónica para a tecla **Conferência**.
Atalho de teclado predefinido	1. Atenda a chamada. 2. Prima as teclas do teclado do computador para introduzir o número de lista telefónica que pretende adicionar à conferência. 3. Prima **Ctrl + C** para iniciar a chamada em conferência.

Tabela 2-10 Iniciar uma chamada em conferência 'Ad Hoc' (continuação)

Método	Tarefa
Painel de marcação	**1.** 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 chamada apropriada; clique na tecla **Conferência** na barra de ferramentas 'Controlo da chamada'. Clique na chamada apropriada; escolha **Acções > Conferência**. Clique na chamada apropriada; prima **Ctrl + C** no teclado do computador. **2.** Depois de aparecer o teclado de conferências, introduza o número de lista telefónica do utilizador que pretende adicionar à conferência. Clique em **OK**. **3.** Clique na tecla **Conferência**, escolha **Acções > Conferência**, ou prima **Ctrl + C** no teclado do computador.

Reter uma chamada

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.

O registo 'Chamadas retidas' no painel 'Detalhes de chamadas retidas' inclui as seguintes informações:

- O número de lista telefónica da chamada retida
- A extensão de retenção de chamadas onde a chamada foi retida
- O número de lista telefónica que reteve a chamada

Por exemplo, o registo no painel ‘Detalhes de chamadas retidas’ pode indicar “2.000 retida em 4.000 por 3.000”. Este registo indica que o operador no número de lista telefónica 3000 reteve a chamada no número de lista telefónica 2000 para a extensão escolhida pela consola Cisco CallManager, que, neste caso, é a extensão de retenção de chamadas 4000. A chamada no número de lista telefónica 2000 permanece em espera até que o utilizador responda à chamada ou até que a chamada retida reverta para o operador.

Nota A consola Cisco CallManager escolhe a extensão de retenção de chamadas, que se baseia na configuração introduzida pelo administrador do sistema através do Cisco CallManager Administration.

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 da chamada’.
- Clique na chamada que pretende reter; em seguida, a partir do menu ‘Acções’, escolha **Reter chamadas**.
- No teclado do PC prima o atalho de teclado configurado para reter uma chamada. A predefinição é **Ctrl + P**.
- A partir da janela ‘Controlo da chamada’, arraste a chamada que pretende reter para a janela ‘Chamadas retidas’.

Passo 2 É apresentada uma caixa de diálogo com o número de lista telefónica onde a chamada está retida. Clique em **OK**.

A chamada retida surge no painel ‘Detalhes da chamada retida’.

Passo 3 Contacte o utilizador que deve recuperar a chamada retida.

Reverter uma chamada retida

Se o utilizador não atender a chamada retida na extensão de retenção de chamadas, é possível recuperá-la.

A partir da janela 'Chamada retida', é possível ver e atender todas as chamadas que estão retidas por todos os operadores ligados ao servidor de atendimento. Não é possível ver e atender as chamadas que tenham sido retidas antes de iniciar sessão na consola de atendimento.

Efectue o seguinte procedimento para reverter uma chamada retida.

Procedimento

Passo 1 Se o utilizador não atender a chamada, efectue uma das seguintes tarefas para reverter a chamada retida:

- Clique com o botão direito do rato na chamada que pretende reter; em seguida, escolha **Reverter retenção** a partir do menu sensível ao contexto.
- Clique na chamada que pretende reter; em seguida, clique na tecla **Reverter retenção** na barra de ferramentas 'Controlo da chamada'.
- Clique na chamada que pretende reter; em seguida, a partir do menu 'Acções', escolha **Reverter retenção**.
- No teclado do PC prima o atalho de teclado configurado para reverter uma chamada retida. A predefinição é **Ctrl + P**.

Passo 2 Escolha o número de lista telefónica a reverter na caixa de diálogo que aparece. Clique em **Reverter**.

A chamada activa surge no painel 'Detalhes de controlo da chamada'.

Passo 3 Informe o autor da chamada sobre a situação.

Métodos alternativos (atalhos)

- No teclado do computador, pode premir as teclas para os números de lista telefónica da chamada que pretende reverter e, em seguida, premir o atalho de teclado configurado para reverter uma chamada retida. A predefinição é **Ctrl + P**. A chamada retida reverte automaticamente para o painel 'Detalhes do controlo de chamadas'.
- A partir da janela 'Chamadas retidas', é possível arrastar uma chamada retida para uma tecla 'Linha do operador' para a reverter.

Desviar uma chamada para o correio de voz

Para desviar uma chamada para o correio de voz, efectue o seguinte procedimento:

Passo 1 Atenda a chamada.

Passo 2 Efectue as operações descritas num dos métodos seguintes:

- Clique com o botão direito do rato na chamada e escolha **Correio de voz** a partir do menu sensível ao contexto.
- Clique na tecla **Correio de voz** na barra de ferramentas 'Controlo da chamada'.
- A partir do menu 'Acções', escolha **Correio de voz**.
- No teclado do PC prima o atalho de teclado configurado para desviar uma chamada para o correio de voz. A predefinição é **Ctrl + V**.

Passo 3 A chamada é automaticamente colocada em espera e aparece o painel de marcação. Introduza o número de lista telefónica da pessoa que pretende contactar e, em seguida, clique em **Marcar**.

Passo 4 O painel 'Controlo da chamada' indica que a chamada está a ser transferida para o correio de voz. Aguarde a conclusão da transferência.

A demora da transferência de chamadas para o correio de voz é configurada pelo administrador do sistema. Se pretende alterar este valor, contacte o administrador do sistema.

Utilizar atalhos de teclado

Os atalhos de teclado configurados para a consola Cisco CallManager Attendant permitem efectuar tarefas de controlo de chamadas de modo eficaz. Utilize Tabela 2-11 como guia para criar atalhos de teclado.

Sugestão Imprima uma cópia desta página e coloque-a junto do monitor ou secretária para utilizar como referência.

Tabela 2-11 Atalhos de teclado

Resultado pretendido	Atalho predefinido pelo sistema[1]	Atalho configurado pelo operador[2]
Atender chamada	Ctrl + A	
Efectuar chamada	Ctrl + D	
Terminar chamada	Ctrl + H	
Colocar chamada em espera	Ctrl + L	
Recuperar chamada em espera (Retomar)	Ctrl + L	
Reter uma chamada	Ctrl + P	
Reverter uma chamada retida	Ctrl + P	
Transf.	Ctrl + X	
Transferência de consulta	Ctrl + T	
Transferência directa	Ctrl + R	
Participar em chamadas	Ctrl + J	
Chamada em conferência	Ctrl + C	
Desviar uma chamada para o correio de voz	Ctrl + V	
Utilizar dígitos de marcação	Ctrl + S	

1. A consola de atendimento predefine automaticamente o atalho de teclado.
2. Se pretende alterar os atalhos predefinidos pelo sistema, introduza o atalho de teclado que configurou na coluna 'Atalho configurado pelo operador'.

Nota É possível alterar qualquer atalho de teclado predefinido. Consulte a secção "Utilizar a barra de menus" na página 3-1 para mais informações.

Utilizar a barra de menus

Este capítulo contém os seguintes tópicos:

- Utilizar o menu ‘Ficheiro’, página 3-1
- Utilizar o menu ‘Editar’, página 3-2
- Utilizar o menu ‘Ver’, página 3-3
- Utilizar o menu ‘Acções’, página 3-6
- Utilizar marcação de dígitos, página 3-7
- Utilizar o menu ‘Ajuda’, página 3-8

Utilizar o menu ‘Ficheiro’

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

- Iniciar sessão, página 1-22
- Terminar sessão e sair, página 1-24

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

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 "Utilizar a janela 'Marcação rápida'" na página 5-1.

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 a lista telefónica, que fornece todas as informações localizadas na janela 'Lista telefónica'.

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...**.

Passo 2 Para obter informações sobre como configurar ou alterar as definições, consulte "Iniciar a consola Cisco CallManager Attendant pela primeira vez" na página 1-20.

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 3-4
- Alterar o esquema de cores, página 3-5
- Bloquear o tamanho e o esquema da janela, página 3-5
- Escolher 'Esquema de janelas predefinido', página 3-6

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

Bloquear o tamanho e o esquema da janela

É possível bloquear o tamanho e o esquema da janela escolhendo **Ver > Bloquear janelas**. Esta acção assegura que o tamanho da janela não muda e que as janelas aparecem exactamente como pretende.

Sugestão Para desbloquear o esquema, escolha **Ver > Desbloquear janelas**.

Sugestão Pode escolher a opção 'Esquema de janelas predefinido' mesmo que bloqueie a posição da janela; as janelas permanecem bloqueadas.

Escolher 'Esquema de janelas predefinido'

A consola Cisco CallManager Attendant permite-lhe maximizar e minimizar todas as janelas apresentadas. Ao alterar o esquema das janelas para os valores predefinidos, é possível que a janela da consola Cisco CallManager Attendant diminua de tamanho e inclua as três janelas, a barra de menus, a barra de ferramentas 'Controlo da chamada' e a barra de estado.

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 "Processar chamadas" na página 2-1.

Nota O visor mostra apenas as opções activadas disponíveis para utilização. As opções desactivadas não podem ser utilizadas.

Utilizar marcação de dígitos

Quando um comando de voz automático, tal como o Cisco IP AutoAttendant, lhe pedir que efectue uma tarefa utilizando o telefone Cisco IP ou o teclado numérico do computador de atendimento, tem de utilizar o teclado de marcação de dígitos para efectuar a tarefa.

Exemplo: Utilizar o teclado de marcação de dígitos

Se telefonar para outra empresa e um comando de voz automático lhe pedir para "premir 1 para ligar para a extensão", siga um dos vários métodos para visualizar o teclado e, em seguida, introduza 1.

Sugestão Pode clicar com o rato ou premir teclas no teclado durante a utilização do teclado de marcação de dígitos.

Para utilizar o teclado de marcação de dígitos, efectue o seguinte procedimento:

Procedimento

Passo 1 Para visualizar o teclado de marcação de dígitos, efectue uma das seguintes tarefas:

a. Escolha **Acções > Marcar dígitos**.

b. Prima **Ctrl + S**.

Passo 2 Efectue uma das seguintes tarefas quando aparecer o teclado de marcação de dígitos:

a. Se estiver a enviar uma chamada para o correio de voz, introduza o número de lista telefónica de um utilizador na sua lista telefónica e, em seguida, introduza os caracteres ou símbolos alfanuméricos apropriados no campo, dependendo dos pedidos do comando de voz automático.

b. Se marcar um número de lista telefónica externo e receber um comando de voz automático, introduza os caracteres ou símbolos alfanuméricos apropriados no campo, dependendo dos pedidos do comando de voz automático.

Passo 3 Uma vez concluída a tarefa, clique em **Fechar**.

Método alternativo (atalho)

Se preferir, pode introduzir dígitos sem utilizar o teclado de marcação de dígitos. Quando receber os pedidos do comando de voz automático, prima as teclas apropriadas no teclado do computador; em seguida, prima **Ctrl + S**.

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 a 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 processo 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 é apresentada.

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 que está ligado à consola de atendimento.

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

- Actualizar para a mais recente versão da consola de atendimento.

  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 da chamada’

Ao efectuar ou atender uma chamada, o estado da chamada, o número de lista telefónica da chamada recebida, o nome da pessoa, se disponível, o número de lista telefónica do operador e o tempo decorrido aparecem no painel ‘Detalhes da chamada’ da janela ‘Controlo da chamada’.

Esta secção descreve os seguintes tópicos:

- Efectuar chamadas a partir da janela ‘Controlo da chamada’, página 4-2
- Efectuar tarefas de controlo da chamada a partir da janela ‘Controlo da chamada’, página 4-2

Efectuar chamadas a partir da janela 'Controlo da chamada'

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

Procedimento

Passo 1 Clique na tecla **Linha do operador** no canto superior direito que indica o número de lista telefónica 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 lista telefónica, arraste o registo de marcação rápida ou de lista telefónica para a tecla 'Linha do operador' no canto superior direito da janela 'Controlo da chamada'.

Efectuar tarefas de controlo da chamada a partir da janela 'Controlo da chamada'

Pode efectuar as seguintes tarefas de controlo de chamadas a partir da janela 'Controlo da chamada':

- Atender uma chamada
- Colocar uma chamada em espera/Retomar uma chamada
- Transferir, transferir com consulta ou transferir directamente uma chamada
- Desviar uma chamada para o correio de voz
- Colocar uma chamada em conferência
- Participar em chamadas
- Reter uma chamada

Para obter informações sobre a execução destas tarefas a partir da janela 'Controlo da chamada', consulte "Processar chamadas" na página 2-1.

Utilizar a janela ‘Marcação rápida’

Este capítulo descreve as seguintes tarefas:

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

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 a um 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 “Alterar o nome do grupo de marcação rápida” na página 5-3 para 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 em 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 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.

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 em 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**.

Atenção 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 rapidamente efectuar chamadas, transferir chamadas, efectuar transferências com consulta 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 de marcação rápida 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 lista telefónica a partir da janela 'Lista telefónica' e largando-o na janela 'Marcação rápida'.

Editar um registo de marcação rápida

Pode editar o nome, número de telefone ou notas de um registo de marcação rápida em 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 'Marcação 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, edite 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

As tarefas que se seguem afectam o utilizador, isto é, o registo de marcação rápida que aparece na janela 'Marcação rápida':

- Efectuar uma chamada para o utilizador
- Transferir uma chamada existente na janela 'Controlo da chamada' para o utilizador
- Consultar o utilizador; em seguida, transferir a chamada existente na janela 'Controlo da chamada' para o utilizador
- Colocar o utilizador em conferência numa chamada existente na janela 'Controlo da chamada'
- Transferir a chamada existente na janela 'Controlo da chamada' para o correio de voz do utilizador

Para mais informações acerca da execução destas tarefas de controlo de chamadas, consulte "Processar chamadas" na página 2-1.

Utilizar a janela 'Lista telefónica'

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

A lista telefónica da consola Cisco CallManager Attendant utiliza a lista telefónica do 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 a lista telefónica do Cisco CallManager. Se necessita de adicionar pessoas ou informações à lista telefónica, peça ao administrador do sistema que actualize a base de dados.

A janela 'Lista telefónica' 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 específico na lista telefónica, página 6-2
- Recarregar a Lista telefónica, página 6-3
- Ordenar a lista telefónica, página 6-4
- Reordenar as colunas na janela 'Lista telefónica', página 6-4
- Utilizar registos de lista telefónica para efectuar tarefas de controlo de chamadas, página 6-4

Localizar um nome específico na lista telefónica

Para localizar um nome específico na lista telefónica, 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 lista telefónica que aparecem sob os cabeçalhos ou nos campos.

É possível efectuar uma procura avançada clicando em 'Procura avançada' e introduzindo as informações solicitadas nos campos adequados.

Exemplo: Localizar um nome

A lista telefónica 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 a lista telefónica até ao registo correspondente mais próximo.

Proceda do seguinte modo para localizar um nome específico na lista telefónica:

Procedimento

Passo 1 Para localizar uma pessoa, efectue as operações descritas num dos métodos seguintes:

- Introduza os nome próprio e o apelido nos campos apropriados.
- Escolha o departamento em **Seleccionar um** ou **Mostrar todos os utilizadores** na caixa de lista pendente 'Departamento'.

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

  Depois de escolher o departamento, pode restringir a pesquisa introduzindo os nomes próprios e os apelidos nos campos apropriados.
- Para efectuar uma procura avançada, clique em **Procura avançada**, introduza as informações solicitadas nos campos adequados e clique em **Procurar**.

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

Recarregar a Lista telefónica

A consola de atendimento actualiza automaticamente o directório com a periodicidade configurada pelo administrador do sistema. O directório pode ser recarregado manualmente utilizando a tecla Recarregar.

Ordenar a lista telefónica

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

Reordenar as colunas na janela 'Lista telefónica'

A qualquer altura e por qualquer razão, é possível alterar a ordem das colunas na janela 'Lista telefónica'. 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 'Lista telefónica'.

Utilizar registos de lista telefónica para efectuar tarefas de controlo de chamadas

As tarefas que se seguem afectam o utilizador, isto é, o registo de lista telefónica que aparece na janela 'Lista telefónica':

- Efectuar uma chamada para o utilizador
- Transferir uma chamada existente na janela 'Controlo da chamada' para o utilizador
- Consultar o utilizador; em seguida, transferir a chamada existente na janela 'Controlo da chamada' para o utilizador
- Colocar o utilizador em conferência numa chamada existente na janela 'Controlo da chamada'
- Transferir a chamada existente na janela 'Controlo da chamada' para o correio de voz do utilizador

Para mais informações acerca da execução destas tarefas de controlo de chamadas, consulte "Processar chamadas" na página 2-1.

Utilizar a janela ‘Chamadas retidas’

Nota Esta janela aparece apenas se tiver instalado o Cisco CallManager Release 3.3 ou uma versão superior ligada à consola de atendimento.

Este capítulo contém os seguintes tópicos:

- Reter uma chamada, página 7-2
- Reverter uma chamada retida, página 7-3
- Utilizar a janela ‘Chamadas retidas’ para efectuar tarefas de controlo de chamadas, página 7-4

Tópico relacionado

- Janela ‘Chamadas retidas’, página 1-11 (para informações descritivas)

Reter uma chamada

A funcionalidade 'Reter chamadas' permite colocar uma chamada em espera e recuperá-la a partir de outro telefone no sistema. 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 da chamada'.
- Clique na chamada que pretende reter; em seguida, a partir do menu 'Acções', escolha **Reter chamadas**.
- No teclado do computador, prima **Ctrl + P**.
- A partir da janela 'Controlo da chamada', arraste a chamada que pretende reter para a janela 'Chamadas retidas'.

Passo 2 É apresentada uma caixa de diálogo com a extensão de retenção de chamadas onde a chamada está retida. Clique em **OK**.

A chamada retida surge no painel 'Detalhes de chamadas retidas'.

Passo 3 Contacte o utilizador que deve recuperar a chamada retida.

Reverter uma chamada retida

Se o utilizador não atender a chamada retida na extensão de retenção de chamadas, é possível recuperá-la.

Efectue o seguinte procedimento para reverter uma chamada retida:

Procedimento

Passo 1 Se o utilizador não atender a chamada, efectue uma das seguintes tarefas para reverter a chamada retida:

- Clique com o botão direito do rato na chamada que pretende reter; em seguida, escolha **Reverter retenção** a partir do menu sensível ao contexto.
- Clique na chamada que pretende reter; em seguida, clique na tecla **Reverter retenção** na barra de ferramentas 'Controlo da chamada'.
- Clique na chamada que pretende reter; em seguida, a partir do menu 'Acções', escolha **Reverter retenção**.
- No teclado do computador, prima **Ctrl + P**.

Passo 2 Escolha o número de lista telefónica a reverter na caixa de diálogo que aparece. Clique em **Reverter retenção**.

A chamada activa surge no painel 'Detalhes de controlo da chamada'.

Passo 3 Informe o autor da chamada sobre a situação.

Métodos alternativos (atalhos)

- No teclado do computador, pode premir as teclas para os números de lista telefónica da chamada que pretende reverter e, em seguida, premir **Ctrl + P**. A chamada retida reverte automaticamente para o painel 'Detalhes do controlo de chamadas'.
- A partir da janela 'Chamadas retidas', é possível arrastar uma chamada retida para o painel 'Detalhes de controlo da chamada' para reverter a chamada retida.

Utilizar a janela 'Chamadas retidas' para efectuar tarefas de controlo de chamadas

A tarefa de controlo de chamada que se segue afecta a chamada retida que aparece na janela 'Chamadas retidas':

- Reverter uma chamada retida para a consola de atendimento e para a janela 'Controlo da chamada'

Para mais informações acerca da execução destas tarefas de controlo de chamadas, consulte "Processar chamadas" na página 2-1.

Utilizar a janela ‘Chamadas de difusão’

O administrador pode configurar a consola Cisco CallManager Attendant para colocar chamadas recebidas numa fila e difundir as chamadas para operadores disponíveis quando a chamada chega ou que ficam disponíveis antes de a chamada ser atendida. Pode visualizar as chamadas de difusão na janela ‘Chamadas de difusão’. A chamada permanece na janela ‘Chamadas de difusão’ até que um operador a atenda. É possível atender chamadas de difusão utilizando atalhos de teclado, menus sensíveis ao contexto, a barra de menus ou o rato.

Este capítulo contém o seguinte tópico:

- Atender uma chamada de difusão, página 8-1

Tópico relacionado

- Janela ‘Chamadas de difusão’, página 1-7 (para informações descritivas)

Atender uma chamada de difusão

A Consola de atendimento permite visualizar e atender chamadas de difusão que não foram atendidas. Proceda do seguinte modo para atender uma chamada em fila:

- Clique com o botão direito do rato na chamada que pretende atender; em seguida, escolha **Atender** a partir do menu sensível ao contexto.
- Clique na chamada que pretende atender; em seguida, clique na tecla **Atender** na barra de ferramentas ‘Controlo da chamada’.

- Clique na chamada que pretende atender; em seguida, a partir do menu 'Acções', escolha **Atender**.
- Faça duplo clique na chamada na janela 'Chamadas de difusão' e utilize o rato para arrastar a chamada realçada para a tecla **Atender**.
- Arraste a chamada da janela 'Chamadas de difusão' para uma tecla 'linha do operador'.
- No teclado do computador, prima **Ctrl + A**.

Tópico relacionado

- Janela 'Chamadas de difusão', página 1-7 (para informações descritivas)

Resolução de problemas

Este capítulo fornece informações sobre resolução de problemas com a Consola Cisco CallManager Attendant. Para obter assistência sobre problemas não apresentados neste capítulo contacte o administrador do sistema.

O início de sessão falhou. Como resolver este problema?

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

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 o número de chamadas configurado ao mesmo tempo. Por exemplo, se a linha estiver configurada para suportar 2 chamadas ao mesmo tempo, e utilizar a Linha 1 para transferir uma chamada, e colocar outra chamada em espera na mesma linha, a linha que escolheu ficará indisponível. 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.

Recebi uma mensagem de erro indicando que não é possível transferir a chamada.

É possível que receba as seguintes mensagens de erro, se não conseguir transferir chamadas com êxito:

- Tentativa de transferir uma chamada que já não existe ou não está activa
- Tentativa de transferir para um destino desconhecido
- A chamada a ser transferida foi desligada remotamente
- O destino da transferência está ocupado.
- O destino da transferência está fora de serviço.
- Falha ao transferir a chamada devido a erro interno

Recebi uma mensagem a indicar que deveria terminar e iniciar sessão na consola Cisco CallManager Attendant se os números da lista telefónica do meu telefone tiverem sido alterados.

Se iniciar ou terminar sessão no telefone IP da Cisco utilizando a mobilidade de extensão Cisco CallManager enquanto estiver em sessão na consola Cisco CallManager Attendant, o telefone IP da Cisco é reiniciado e é desligado o estado de controlo da chamada da consola de atendimento. Tem de terminar sessão na consola Cisco CallManager Attendant . Quando reiniciar sessão na consola Cisco CallManager Attendant , tem de especificar o número actual da lista telefónica do telefone no campo ‘Número de lista telefónica’ da caixa de diálogo ‘Definições’.

Não encontro o conjunto correcto de teclas de linha no telefone.

A consola de atendimento não actualiza automaticamente as informações das linhas do telefone. Quando o administrador do sistema reinicia o telefone, aparece uma mensagem na consola de atendimento que indica que deve reiniciar a sessão na consola. Depois de reiniciar a sessão, aparece o conjunto correcto de teclas de linha.

Algumas partes do texto são apresentadas em inglês, enquanto outras são apresentadas no idioma que escolhi na caixa de diálogo da consola Cisco CallManager Attendant.

O administrador do sistema tem de instalar o mais recente programa de instalação regional disponível para o idioma escolhido. Remeta o administrador do sistema para a documentação Cisco IP Telephony Locale Installer disponível na Web.

ÍNDICE REMISSIVO

A

atalhos, teclado
- criar e editar 3-2
- sequências de teclas (tabela) 2-16

atalhos de teclado
- criar e editar 3-2
- predefinição (tabela) 2-16

atalhos de teclado predefinidos (tabela) 2-16

atender uma chamada 2-2

B

barra de estado 1-19

barra de ferramentas, Controlo da chamada
- descrição 1-13
- teclas e tarefas (tabela) 1-13

barra de menus
- descrição 1-13
- utilizar 3-1

C

Caixa de diálogo ‘Definições’ 1-4

caixa de diálogo de início de sessão 1-4

chamada
- atender 2-2
- colocar uma chamada em espera 2-3
- desligar (terminar) 2-5
- desviar 2-16
- desviar uma chamada para o correio de voz 2-16
- fazer uma chamada 2-6
- juntar-se 2-11
- processar 2-1
- recuperar uma chamada em espera 2-4
- reter 2-13
- reverter uma chamada retida 2-15, 7-3
- transferir 2-7

colunas, reordenar na janela ‘Lista telefónica’ 6-4

Consola CallManager Attendant, Cisco
- Caixa de diálogo ‘Definições’ 1-4
- caixa de diálogo de início de sessão 1-4
- directório 6-1
- iniciar 1-20
- iniciar sessão 1-22
- interface (tabela) 1-3
- janela 1-5
- processar chamadas 2-1
- sair 1-24

terminar sessão 1-24
utilizar a interface 1-2
Controlo da chamada
barra de ferramentas
descrição 1-13
teclas e tarefas (tabela) 1-13
barra de ferramentas de posicionamento 1-13
ícones 1-13
janela
componentes 1-5
descrição 4-1
efectuar chamadas 4-2
efectuar tarefas 4-2
estado da chamada/linha 1-9
teclas 1-13
correio de voz
desviar uma chamada para 2-16

D

definições, ver e editar 3-3
definições dos toques de alerta audíveis
descrição 1-20
desligar uma chamada 2-5
desviar uma chamada para o correio de voz 2-16
directório
localizar um nome específico 6-2
ordenar 6-4
utilizar 6-1
utilizar registos para tarefas de controlo de chamadas (tabela) 6-4
documentação
relacionada ix
documento
convenções ix
destinatários viii
documentação relacionada ix
objectivo vii
organização viii
prefácio vii

E

efectuar chamadas
a partir da janela ‘Controlo da chamada’ 4-2
métodos 2-6
espera
colocar uma chamada em 2-3
recuperar uma chamada 2-4
esquema, janela predefinida 3-6
esquema de cores no menu ‘Ver’ 3-5
esquema de janelas predefinido no menu ‘Ver’ 3-6

F

fazer uma chamada 2-6

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

ícones
controlo da chamada 1-13
pop-to-top 1-19
iniciar a consola Cisco CallManager Attendant 1-20
iniciar sessão 1-22
iniciar sessão na consola Cisco CallManager Attendant 1-22
interface, consola CallManager Attendant, Cisco (tabela) 1-3
interface, utilizar 1-2
introdução 1-1

J

janela
Chamadas de difusão 1-7, 8-1
Chamadas retidas 1-11
Consola Cisco CallManager Attendant 1-5
Controlo da chamada 1-5, 4-1
Directório 1-8, 6-1
esquema predefinido 3-6
Marcação rápida 1-7, 5-1, 7-1
Janela ‘Chamadas de difusão’
descrição 8-1
Janela ‘Chamadas de difusão’, descrição 1-7
Janela ‘Chamadas retidas’ 1-11
Janela ‘Lista telefónica’
descrição 1-8, 6-1
estado da chamada/linha 1-9
reordenar as colunas 6-4
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
descrição 1-7, 5-1, 7-1
editar registo de marcação rápida 5-6
eliminar grupo de marcação rápida 5-4
eliminar registo de marcação rápida 5-7
estado da chamada/linha 1-9
ordenar registos em grupo de marcação rápida 5-7
registos de marcação rápida
efectuar tarefas de controlo de chamadas (tabela) 5-8, 7-4

L

localizar um utilizador 6-2

M

marcar uma chamada 2-6
menu
  Acções 3-6
  Ajuda 3-8
  Editar 3-2
  Ficheiro 3-1
  Ver
    descrição 3-3
    esquema de cores 3-5
    esquema de janelas predefinido 3-6
    tamanho do texto 3-4
Menu ‘Acções’ 3-6
Menu ‘Ajuda’ 3-8
Menu ‘Editar’ 3-2
Menu ‘Ficheiro’ 3-1
Menu ‘Ver’
  descrição 3-3
  esquema de cores 3-5
  esquema de janelas predefinido 3-6
  tamanho do texto 3-4
menus, sensíveis ao contexto 1-18
menus sensíveis ao contexto 1-18
mudar a posição da barra de ferramentas ‘Controlo da chamada’ 1-13

N

nome, localizar na lista telefónica 6-2

O

o ícone pop-to-top 1-19
ordenar a lista telefónica 6-4

P

participar numa chamada 2-11

R

recuperar uma chamada retida 2-15, 7-3
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, 7-4
reter uma chamada 2-13

S

sair da consola Cisco CallManager Attendant 1-24
sessão, iniciar 1-22
sessão, terminar 1-22

T

tamanho do texto no menu ‘Ver’ 3-4

tarefas de controlo de chamadas, utilizar registos de lista telefónica para efectuar (tabela) 6-4

tecla

- Atender 2-2
- Controlo da chamada 1-13
- Correio de voz 2-16
- Desligar 2-5
- Espera 2-3
- Marcar 2-6
- Online/Offline 1-22
- Partic. 2-11
- Procura avançada 6-2
- Retomar 2-4
- Transf. 2-8
- Transferência de consulta 2-9
- Transferência directa 2-10

tecla ‘Atender’ 2-2

Tecla ‘Correio de voz’ 2-16

Tecla ‘Desligar’ 2-5

Tecla ‘Espera’ 2-3

Tecla ‘Marcar’ 2-6

Tecla ‘Procura avançada’ 6-2

tecla ‘Retomar’ 2-4

Tecla ‘Transferência com consulta’ 2-9

Tecla ‘Transferir’ 2-8

Tecla de transferência directa 2-10

teclado de marcação, descrição 1-19

Teclado de marcação de dígitos 3-7

Tecla Online/Offline 1-22

Tecla Partic. 2-11

terminar sessão na consola Cisco CallManager Attendant 1-24

terminar uma chamada 2-5

transferência com consulta 2-9

transferência directa 2-10

transferência não vigiada 2-8

transferir uma chamada

- directa 2-10
- transferência com consulta 2-9
- transferência não vigiada 2-8