



Manual do Utilizador da Cisco Unified Attendant Console

Versão 9.0.1
21 de maio de 2012

Sede da empresa nos Estados Unidos da América

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EUA
<http://www.cisco.com>
Tel.: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

AS ESPECIFICAÇÕES E AS INFORMAÇÕES QUE DIZEM RESPEITO AOS PRODUTOS REFERIDOS NESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM AVISO PRÉVIO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES CONSTANTES DESTES MANUAIS SÃO CONSIDERADAS COMO EXACTAS, MAS AS MESMAS SÃO APRESENTADAS SEM QUALQUER TIPO DE GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA. OS UTILIZADORES DEVEM ASSUMIR A TOTAL RESPONSABILIDADE PELA UTILIZAÇÃO QUE FAZEM DE QUALQUER DOS PRODUTOS.

A LICENÇA DE SOFTWARE E A GARANTIA LIMITADA DESTES PRODUTOS SÃO ESPECIFICADAS NO PACOTE INFORMATIVO QUE ACOMPANHA O PRODUTO E SÃO INCORPORADAS NO PRESENTE DOCUMENTO, ATRAVÉS DESTA REFERÊNCIA. SE NÃO CONSEGUIR LOCALIZAR A LICENÇA DE SOFTWARE OU A GARANTIA LIMITADA, CONTACTE O SEU REPRESENTANTE DA CISCO PARA OBTER UMA CÓPIA.

A implementação da compressão do cabeçalho TCP pela Cisco é uma adaptação de um programa desenvolvido pela Universidade da Califórnia, Berkeley (UCB), integrada numa 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 AQUI ESPECIFICADA, TODOS OS FICHEIROS DE DOCUMENTOS E TODO O SOFTWARE DESTES FORNECEDORES SÃO FORNECIDOS "TAL COMO ESTÃO", COM TODAS AS RESPECTIVAS FALHAS. A CISCO E OS FORNECEDORES ACIMA INDICADOS NÃO FORNECEM QUALQUER GARANTIA, EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, QUALQUER GARANTIA DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO E DE NÃO INFRACÇÃO, OU RESULTANTE DE UM MODO DE ACTUAÇÃO, UTILIZAÇÃO OU PRÁTICA COMERCIAL.

EM CASO ALGUM PODERÃO A CISCO OU OS SEUS FORNECEDORES SER RESPONSABILIZADOS POR QUAISQUER DANOS INDIRECTOS, ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS OU ACIDENTAIS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, PERDA DE LUCROS, OU PERDA OU DANOS DE DADOS, RESULTANTES DA UTILIZAÇÃO OU DA INCAPACIDADE DE UTILIZAÇÃO DESTES MANUAIS, MESMO QUE A CISCO OU OS SEUS FORNECEDORES TENHAM SIDO ADVERTIDOS DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, o logótipo Cisco, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Stackpower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flip Video, Flip Video (Design), Flipshare (Design), Flip Ultra e Welcome to the Human Network são marcas comerciais; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store e Flip Gift Card são marcas de serviços; e Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, o logótipo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, o logótipo Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, o logótipo IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx, e o logótipo WebEx são marcas registadas da Cisco Systems, Inc. e/ou das suas afiliadas nos Estados Unidos da América e outros países determinados.

Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou no Web site são propriedade dos respectivos proprietários. A utilização da palavra "parceiro" não implica que exista uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0907R)

Qualquer endereço IP (Internet Protocol) e números de telefone utilizados neste documento não pretendem ser endereços e números de telefone reais. Quaisquer exemplos, resultados de apresentações de comandos, diagramas de topologia de rede e outras figuras incluídas no documento são mostrados apenas para efeitos ilustrativos. Qualquer utilização de endereços IP ou de números de telefone reais no conteúdo ilustrativo não é intencional, sendo mera coincidência.

Cisco Unified Attendant Console

© 2012 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados



ÍNDICE

Prefácio 1

capítulo 1

Introdução 1-1

- Acessibilidade para utilizadores com deficiência 1-1
- Utilizar o teclado 1-1
 - Descrições das teclas 1-2
 - Funções adicionais 1-3
- Iniciar sessão 1-4
- Tornar indisponível (F10) 1-6
- Interface 1-7
 - Barra de menus 1-8
 - Filas de espera (F9) (não existe na Department) 1-8
 - Chamadas recebidas em fila de espera (F8) 1-9
 - Directórios 1-10
 - Directório completo 1-10
 - Grupos de directórios pessoais (F4) 1-12
 - Para criar um novo Grupo de directórios pessoais 1-12
 - Adicionar contactos a um Grupo de directórios pessoais previamente criado 1-14
 - Para modificar um Grupo de directórios pessoais 1-14
 - Para apagar um Grupo de directórios pessoais 1-14
 - Barra de ferramentas de controle de chamadas 1-14
 - Chamada em curso (F5) 1-16
 - Chamadas activas (F7) 1-17
 - Chamadas parqueadas 1-18
 - Marcação rápida (F6) 1-19
 - Adicionar uma entrada no campo Marcação rápida 1-20
 - Apagar uma entrada do campo Marcação rápida 1-21
 - Actualizar uma entrada no campo Marcação rápida 1-21
 - Barra de estado 1-22
- Trabalhar nos campos 1-23
 - Marcar um número 1-23
 - Encontrar contactos nos directórios 1-23
- Procura lateral (Ctrl-F2) (apenas Enterprise e Premium) 1-24
 - Procura lateral 1-25

capítulo 2**Personalizar Cisco Unified Attendant Console 2-1**

- Geral 2-1
- Apresentar 2-3
- Presença 2-5
- A marcar 2-6
- Transferências de chamadas 2-6
- Parqueamento de chamadas 2-7
- Silenciar 2-7
- Tons 2-8
- Directório 2-9
- Números alternativos 2-11
- Cabeçalhos dos campos 2-11
- Ordenamento secundário 2-13
- Procura filtrada 2-14
- Registo 2-15
- Avançado 2-16

capítulo 3**Utilizar a Cisco Unified Attendant Console 3-1**

- Atender chamadas 3-1
 - Atender seguinte 3-2
 - Seleção preferencial (não existe na Department) 3-3
 - Entrega obrigatória 3-4
 - Reencaminhamento de chamadas de directório 3-4
 - Números alternativos e Estado de presença 3-5
- Transferir chamadas 3-8
 - Transferência oculta para um número conhecido 3-8
 - Transferência oculta para um directório de contacto 3-8
 - Iniciar uma transferência com consulta 3-10
 - Consultar transferência para um número conhecido 3-10
 - Consulta de transferência para um directório de contacto 3-10
- Efectuar chamadas 3-12
 - Efectuar chamadas internas 3-12
 - Efectuar chamadas externas 3-12
- Colocar chamadas em espera 3-13
- Obter chamadas mantidas em espera 3-14
- Silenciar chamadas 3-14
- Parqueamento de chamadas 3-14

Obter chamadas parquedadas	3-15
Chamadas em conferência	3-16
Restabelecer chamadas	3-16
Alternar chamadas	3-17
Controlo de chamadas revertidas	3-17
Controlos de chamadas para chamadas revertidas	3-17
Definições do FAC e do CCC	3-18
Código de autorização obrigatória (FAC)	3-18
Código de Custo de Cliente (CCC)	3-19
Eliminar chamadas	3-19
Utilizar o Modo de emergência (não existe na Department)	3-19
Enviar um e-mail	3-21
Estado da chamada	3-21
Propriedades do contacto	3-22
Adicionar mensagens de ausência e informações de contacto	3-25
Estado de presença Microsoft	3-26
Estado CUP ("Cisco Unified Presence")	3-27

anexo A**Glossário** A-1



Prefácio

O manual que se segue refere-se à operação das gamas de produtos de software Cisco Unified Attendant Console. Tem aplicação nas seguintes edições da Cisco Unified Attendant Console:

- Department
- Business
- Enterprise
- Premium

Nos casos em que existem diferenças das funcionalidades entre as várias edições, estas estão indicadas no texto. As diferenças principais são:

Função	Department	Business	Enterprise	Premium
Filas de espera (F9)	Não	Sim	Sim	Sim
Modo de emergência (Ctrl-E)	Não	Sim	Sim	Sim
Procura lateral	Não	Não	Sim	Sim
Transferência oculta com retenção automática se a linha estiver ocupada	Não	Não	Sim	Sim
Restabelecer uma chamada com retenção automática se a linha estiver ocupada	Não	Não	Sim	Sim
Mais de 3 campos de procura de directórios	Não	Não	Sim	Sim
Apresentação de números alternativos	Não	Não	Sim	Sim

Cisco Unified Attendant Console é uma aplicação eficiente concebida especialmente para o processamento de chamadas e mensagens. Esta aplicação permite-lhe atender chamadas provenientes de conjuntos de filas de espera predefinidas e transferi-las para as extensões pretendidas.

Permite-lhe também realizar um grande número de tarefas, como, por exemplo, chamadas em conferência, bem como transferência, parqueamento e obtenção de chamadas. Esta aplicação foi concebida de forma a ser fácil de utilizar, proporcionando rapidez e flexibilidade, além de permitir o processamento de chamadas através da simples utilização do rato ou do teclado.

A consola de operador baseada em ecrãs foi desenvolvida para trabalhar exclusivamente no Cisco Unified Communications Manager. As funções tradicionais de uma central telefónica foram recriadas sob a forma de uma aplicação Windows. É visualmente mais atraente, mais fácil de operar e mais simples de utilizar. A disposição predefinida da Cisco Unified Attendant Console é mostrada na [Figura 1-4 na página 7](#).

Objectivo deste manual

O objectivo deste manual do utilizador é:

- Fornecer informações sobre a configuração e inicialização da Cisco Unified Attendant Console.
- Ensinar o utilizador a executar acções relacionadas com o atendimento, manutenção em espera, recepção, colocação em conferência e transferência de chamadas. Aborda também procedimentos para alternância, realização e obtenção de chamadas.

Quem deve ler este manual

O documento destina-se a:

- Pessoas envolvidas na formação da Cisco Unified Attendant Console
- Utilizadores da Cisco Unified Attendant Console.

Organização

Este manual inclui os seguintes capítulos:

Capítulo	Título	Descrição
1	Introdução	Esta secção explica a interface da Cisco Unified Attendant Console. São explicadas aqui funções básicas como o arranque e o início de sessão na aplicação.
2	Personalizar Cisco Unified Attendant Console	Esta secção orienta na personalização da aplicação. São também explicadas nesta secção diferentes configurações e preferências.
3	Utilizar a Cisco Unified Attendant Console	Esta secção abrange tópicos sobre atendimento e eliminação de chamadas, tomada de notas, manutenção em espera, transferência e realização de chamadas.

Convenções

Este documento utiliza as seguintes convenções:

Convenção	Indicação
tipo de letra negrito	Os comandos, as palavras-chave e o texto introduzido pelo utilizador são apresentados com o tipo de letra em negrito .
tipo de letra <i>itálico</i>	Os títulos dos documentos, os termos novos ou enfatizados e os argumentos para os quais tem de fornecer valores são apresentados com o tipo de letra em <i>itálico</i> .
[]	Os elementos entre parênteses rectos são opcionais.
{ x y z }	As palavras-chave alternativas requeridas estão agrupadas entre parênteses rectos e separadas por barras verticais.
[x y z]	As palavras-chave opcionais estão agrupadas entre parênteses rectos e separadas por barras verticais.

cadeia	Conjunto de caracteres sem aspas. Não utilize aspas no início e no fim da cadeia, porque se o fizer a cadeia incluirá as aspas.
tipo de letra <i>courier</i>	As sessões de terminal e as informações apresentadas pelo sistema são apresentadas no tipo de letra <i>courier</i> .
< >	Os caracteres não imprimíveis como, por exemplo, as palavras-passe, estão entre parênteses angulares.
[]	As respostas predefinidas a pedidos do sistema são apresentadas entre parênteses rectos.
!, #	Um ponto de exclamação (!) ou um sinal de cardinal (#) no início de uma linha de código indica uma linha de comentário.



Nota

Significa que o *leitor deve considerar essas informações*.



Sugestão

Significa que a *informação seguinte ajuda a resolver um problema*.



Atenção

Significa que o *leitor deve ter cuidado*. Nesta situação, existe a possibilidade de o utilizador executar uma acção que pode ter como consequência danos no equipamento ou perda de dados.



Poupança de tempo

Significa que a *acção descrita permite poupar tempo*. Pode poupar tempo executando a acção descrita no parágrafo.



Aviso

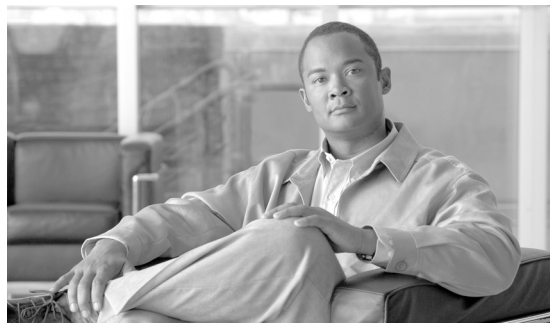
Significa que o *leitor deve estar de sobreaviso*. Nesta situação, existe a possibilidade de o utilizador executar uma acção que pode ter como consequência lesões corporais.

Obter documentação e submeter um pedido de serviço

Para se informar sobre como obter documentação, submeter um pedido de serviço e reunir informações adicionais, consulte a secção mensal *What's New in Cisco Product Documentation*, que também apresenta uma lista de toda a documentação técnica nova e revista da Cisco em:

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

Subscreva *What's New in Cisco Product Documentation* como feed RSS ("Really Simple Syndication") e especifique o fornecimento do conteúdo directamente para o seu ambiente de trabalho utilizando uma aplicação de leitor. Os feeds RSS são um serviço gratuito e a Cisco suporta actualmente RSS Versão 2.0.



capítulo 1

Introdução

A Cisco Unified Attendant Console tem de ter o software e o hardware de telefone relevantes instalados e configurados. Para mais informações, consulte o *Cisco Unified Attendant Console* Web Admin and Installation Guide. Contacte o seu administrador de sistema para configurar o sistema.

Acessibilidade para utilizadores com deficiência

A Cisco Unified Attendant Console dispõe de características de acessibilidade que fazem com seja mais fácil aos utilizadores invisuais ou com deficiências visuais utilizarem a aplicação.

A Cisco Unified Attendant Console permite personalizar o aspecto visual da aplicação de forma a que seja mais fácil aos utilizadores que têm problemas de visão ajustar o aspecto da consola. Isto permite aos utilizadores trabalhar da forma que considerarem mais confortável. Para aceder às definições da consola, escolha **Opções > Preferências** ou **Opções > Tamanho da Letra** na barra de menus. Para mais informações, consulte o [Capítulo 2, “Personalizar Cisco Unified Attendant Console”](#).

A navegação no software pode ser feita utilizando o rato ou o teclado. A navegação com o teclado é indicada na próxima secção. Para maior conforto do utilizador, estão também disponíveis botões gráficos. Cada ícone apresenta uma descrição quando o rato é colocado sobre ele, identificando claramente a função desse botão gráfico. Nas secções seguintes é também fornecida uma lista de ícones, juntamente com as respectivas descrições.

Os assistentes também têm a opção de utilizar a Cisco Unified Attendant Console com um plug in de leitor de ecrã chamado JAWS. O leitor de ecrã faculta ao assistente informações sobre o estado da Attendant Console, bem como informações sobre o texto nas janelas da Attendant Console.

A Cisco Unified Attendant Console também é fornecida com ajuda sensível ao contexto. Em cada página, os utilizadores podem aceder à ajuda específica de uma janela ou de um campo, bastando para tal clicar em **F1**.

Para mais informações sobre o Programa de Acessibilidade da Cisco, entre em contacto através da seguinte hiperligação:



<http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>

Utilizar o teclado

A maior parte das operações pode ser executada clicando com o rato; no entanto, também é possível utilizar o teclado para efectuar operações de controlo de chamadas. [Tabela 1-1](#) Mostra as teclas de função que podem ser utilizadas para operar a Cisco Unified Attendant Console.

Descrições das teclas

Tabela 1-1 **Descrições das teclas**

Nome da tecla	Descrição
F1	Ajuda
F2	Números alternativos, BLF e estado de presença
F3	Leva o cursor para o primeiro campo de procura na área do Directório.
F4	Criar um Grupo de directórios pessoais
F5	Campo Chamada em curso
F6	Campo Marcação rápida
F7	Campo Chamadas activas
F8	Campo Chamadas em fila de espera (Chamadas recebidas)
F9 (não existe na Department)	Campo Filas de espera
F10	Tornar indisponível
F12	Detalhes de contacto
Retrocesso	Correcção de números. Cancela números incorrectamente marcados
Insert	Reter. Utilizada para colocar uma chamada em fila de espera numa extensão ocupada.
Delete	Restabelecer. Repetir uma chamada.
Page Down	Manter em espera/Obter. É premida uma tecla para manter a chamada em espera. Quando se prime novamente a tecla, obtém-se a chamada mantida em espera. Qualquer chamada devolvida ao Campo Chamada em curso; por exemplo, uma chamada não atendida ou parquada, é obtida da mesma forma.
Enter	Ligar/Eliminar. Estabelece a ligação da chamada ou elimina a chamada, dependendo da transacção da operação em curso
Mais	Atender seguinte/Alternar. Atende a chamada seguinte com a prioridade mais alta ou, ao propor uma chamada, permite alternar entre o chamador e o destinatário. Se uma fila tiver a Entrega obrigatória definida, não será necessário utilizar este botão para mover a chamada para a área Chamadas activas F7.
Menos	Cancelar consulta. Depois de ter proposto uma chamada, se o destinatário recusar, a tecla permite abandonar o destinatário e manter o chamador em circuito
Home	Parqueamento de chamadas. Esta tecla é premida para parquear uma chamada num número de extensão de parqueamento
End	Conferência. Utilizada para iniciar o procedimento de conferência e, em seguida, adicionar participantes
Tecla de contexto	Utilizada para trazer para primeiro plano o menu associado ao Cabeçalho do campo realçado; utilize as teclas  e  para ir para o item requerido e a tecla Enter para seleccionar
Barra de espaços	Utilizada para apagar o número durante o processo de marcação de uma chamada
Tecla de tabulação	Quando está numa caixa de procura de directórios, pode utilizar a Tecla de tabulação para saltar entre os campos de procura
Alt-<número>	Combinação de teclas utilizada para saltar entre os Separadores de Directórios pessoais. O <número> é um número inteiro no intervalo de 1 a 10, que selecciona o separador correspondente.

Funções adicionais

Pode executar outras funções, utilizando a tecla CONTROL (Ctrl). Estas são explicadas na [Tabela 1-2](#).

Tabela 1-2 Funções das combinação de teclas

Combinação de teclas	Descrição
Ctrl-F2	Utilizada para a apresentação da Procura lateral (separador Procura cruzada) nos directórios. Isto exige a activação em Preferências
Ctrl-F5	Utilizada para apresentar as minhas chamadas retidas
Ctrl-M	Utilizada para enviar uma mensagem de e-mail para um utilizador de extensão que não esteja a atender uma chamada.
Ctrl-E (não existe na Department)	Utilizada para forçar as filas de espera a entrar em Modo de emergência
Ctrl-I	Utilizada ao abrir a consola para accionar o ecrã Início de sessão.
Ctrl-O	Utilizada para terminar sessão no sistema do operador da Attendant Console.
Ctrl-Q	Utilizada para Silenciar uma chamada quando estão a ser realizadas determinadas acções. Esta configuração é feita nas preferências e as acções incluem <i>A efectuar uma procura</i> , <i>Premir teclas numéricas para marcar números</i> ou <i>Mudar ou seleccionar ecrãs de directório</i> .
Ctrl-R	Utilizada para recuperar uma chamada

Iniciar sessão

Tem de iniciar sessão na aplicação, utilizando o seu **Nome de início de sessão**, **Palavra-passe** e **Número da extensão**. Cada utilizador tem uma identidade única que lhe permite iniciar sessão na Cisco Unified Attendant Console. Quando se inicia sessão na Cisco Unified Attendant Console, inicia-se também sessão no Cisco Unified Attendant Server. Depois de iniciar sessão com êxito, é possível processar tanto chamadas internas, como externas.

Para iniciar sessão na Cisco Unified Attendant Console, execute os seguintes passos:

Passo 1 Prima **Ctrl-I** ou seleccione **Ficheiro > Início de sessão**, para abrir a janela **Início de sessão**.

[Figura 1-1](#) mostra a janela Início de sessão.

Figura 1-1 Janela Início de sessão

Passo 2 Escreva o **Nome de início de sessão** e a **Palavra-passe**.

Passo 3 Introduza uma **Extensão**.

Passo 4 Clique em **Início de sessão**.

[Tabela 1-3](#) explica os campos apresentados na janela *Início de sessão*.

Tabela 1-3 Campos da Janela Início de sessão

Campo	Exemplo	Descrição
Detalhes do operador		
Nome de início de sessão	OPERATOR1	Tem de fornecer um nome de início de sessão neste campo, para iniciar sessão na aplicação.
Palavra-passe	***	É necessária a palavra-passe para iniciar sessão com segurança.
Detalhes do dispositivo		
Extensão	1000	Introduza o nome da extensão que está a utilizar para processar chamadas.

Quando o utilizador efectua o início de sessão numa instalação Cisco Unified Attendant Console Premium flexível que tenha um servidor do Publicador (primário) e um servidor do Subscritor (secundário), a aplicação estabelece a ligação ao servidor ao qual foi ligada da última vez. Se o servidor do Publicador predefinido falhar, assim que não existirem chamadas activas, a aplicação passa para o servidor do Subscritor. Se a aplicação não conseguir estabelecer ligação com o servidor do Publicador no início da sessão, o utilizador é informado de que vai iniciar sessão no servidor do Subscritor. Se a aplicação não conseguir estabelecer ligação com qualquer um dos servidores, é apresentada uma mensagem de falha.

**Nota**

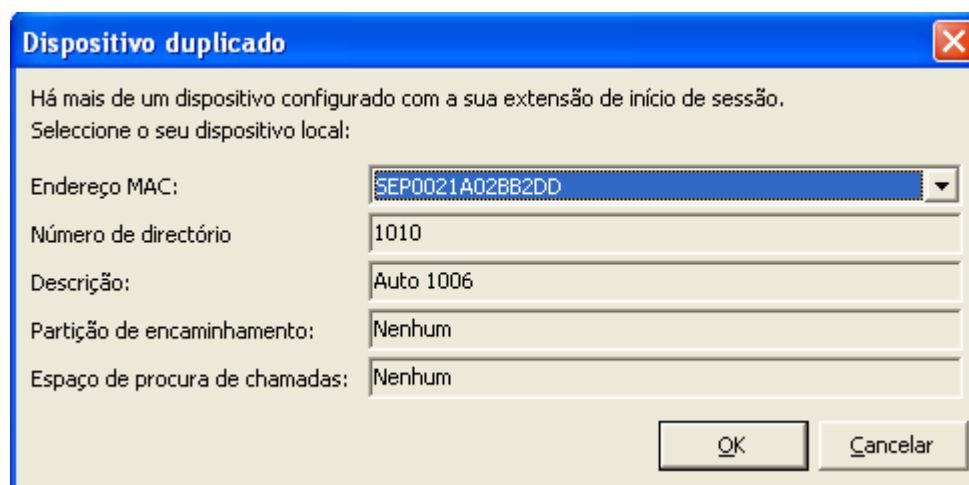
Quando o utilizador iniciou sessão no servidor do Subscritor não pode criar, actualizar ou apagar contactos de directório, incluindo contactos do BLF ou grupos de directórios pessoais, nem pode criar, actualizar ou eliminar grupos de directórios pessoais.

Se o Publicador ficar disponível quando o utilizador tiver a sessão iniciada no Subscritor, é-lhe perguntado se quer iniciar sessão no Publicador ou se quer manter a sessão iniciada no Subscritor. Se o Subscritor falhar quando o utilizador tiver uma sessão iniciada neste e se o Publicador estiver disponível, o utilizador é informado de que está a ser iniciada uma sessão no Publicador.

O número de extensão introduzido durante o início de sessão tem de ser o **Número principal** de um dispositivo. É possível que o mesmo número de extensão possa ter sido configurado como número principal de outro dispositivo numa partição diferente. A fim de diferenciar os dois dispositivos configurados com o mesmo número de extensão, pode ser utilizado o endereço MAC para identificar cada um dos dispositivos. O endereço MAC é um identificador exclusivo de cada dispositivo.

Durante o início de sessão, se existirem várias instâncias no Cisco Unified Communications Manager do número de directório introduzido, é apresentada a janela Dispositivo duplicado. Pode seleccionar um endereço MAC e ver os detalhes relevantes correspondentes ao número de directório e seleccionar o dispositivo correcto, conforme mostrado na [Figura 1-2](#).

Figura 1-2 Janela Dispositivo duplicado com informações sobre o dispositivo seleccionado



Quando se selecciona um endereço MAC, as informações que se seguem do endereço MAC seleccionado são apresentadas como tendo sido configuradas no Cisco Unified Communications Manager. Estas informações são descritas na [Tabela 1-4](#).

Tabela 1-4 Campos da Janela Dispositivo duplicado

Campo	Exemplo	Descrição
Endereço MAC	SEP00141C48DDD9	Este campo especifica o Endereço MAC. É o identificador exclusivo de um dispositivo. Se o número de directório de um dispositivo tiver instâncias múltiplas no Cisco Unified Communications Manager, o Endereço MAC é utilizado para identificar o dispositivo relevante.
Número de directório	5351	Número utilizado pelo operador para iniciar sessão.
Descrição	Auto5351	Este campo apresenta a descrição do dispositivo.
Partição de encaminhamento	FACAccess	Partição de encaminhamento onde a extensão está configurada.
Espaço de procura de chamadas	FACAccess	Espaço de procura de chamadas onde a extensão é configurada.

Depois de seleccionada a extensão, a aplicação é inicializada utilizando o número seleccionado. A extensão seleccionada será utilizada nas sessões subsequentes iniciadas a partir do mesmo PC.



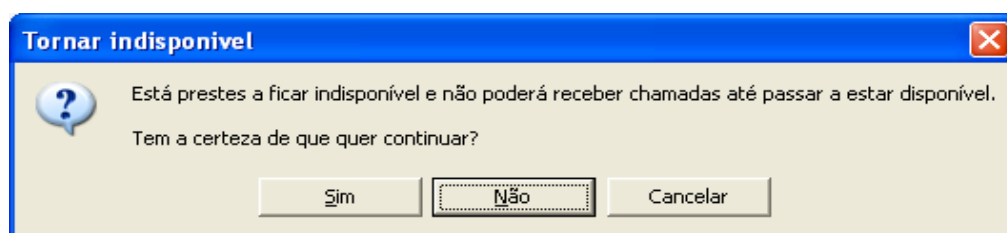
Nota

As *Linhas partilhadas* NÃO são suportadas como telefones de operador.

Tornar indisponível (F10)

Pode fazer um intervalo, colocando-se indisponível durante um período de tempo específico. As chamadas continuarão a aparecer na consola, mas não as poderá atender. A tecla de atalho para se tornar **Indisponível** é **F10**. A [Figura 1-3](#) apresenta a janela **Tornar indisponível** que é apresentada quando se prime a tecla **F10**.

Figura 1-3 Janela Tornar indisponível

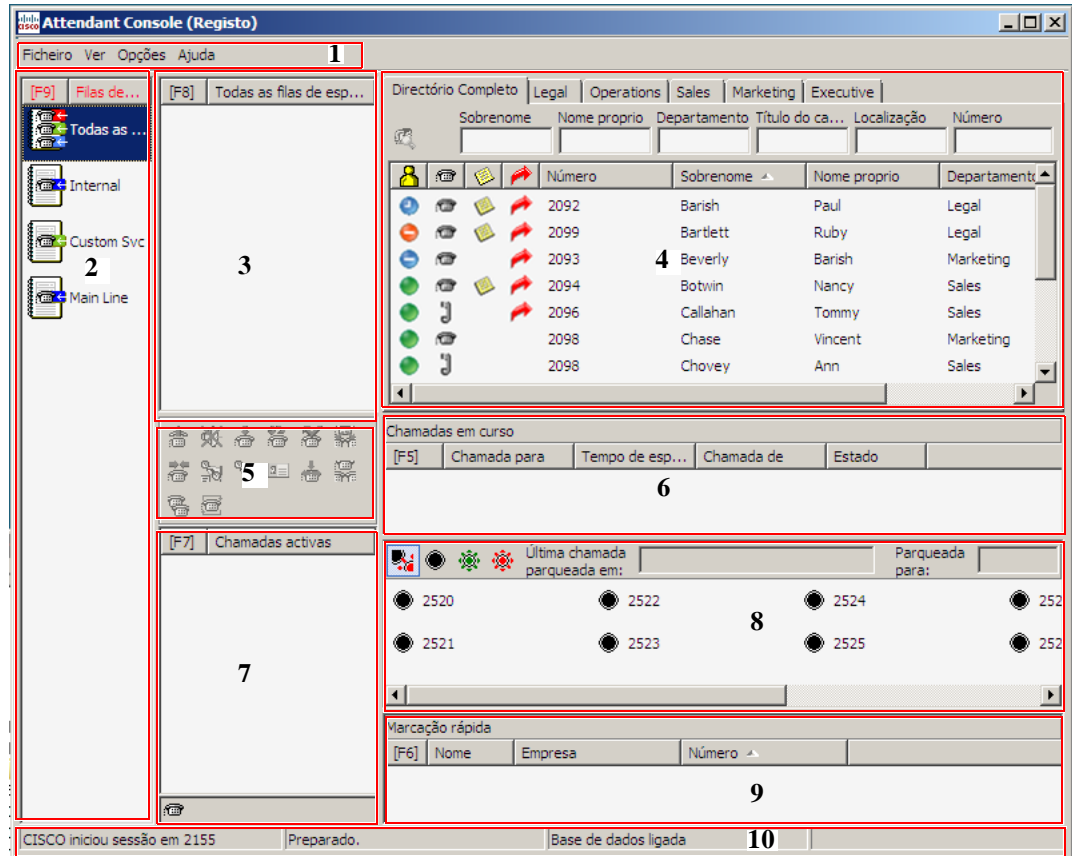


Para ficar disponível, clique em **Tornar disponível (F10)**.

Interface

A Figura 1-4 apresenta a interface da Cisco Unified Attendant Console.

Figura 1-4 Disposição da Cisco Unified Attendant Console



Interpretação da figura:

1. Barra de menus
2. Filas de espera (F9) (não existe na Department)
3. Chamadas recebidas em fila de espera (F8)
4. Directórios
5. Barra de ferramentas de controle de chamadas
6. Chamada em curso (F5)
7. Chamadas activas (F7)
8. Chamadas parqueadas
9. Marcação rápida (F6)
10. Barra de estado.

Barra de menus

Tabela 1-5 descreve a Barra de menus.

Tabela 1-5 Opções de Menu

Nome do controlo	Descrição
Ficheiro	
Início de sessão	Esta opção é utilizada para iniciar sessão.
Terminar sessão	Esta opção serve para terminar sessão na aplicação Cisco Unified Attendant Console.
Sair	Esta opção é utilizada para fechar a aplicação.
Ver	
Barras de ferramentas	Esta opção activa/desactiva a barra de ferramentas <i>Controle de chamadas</i> .
Filas de espera (não existe na Department)	Esta opção permite <i>Ver todas as filas de espera</i> ou <i>Ver filas de espera individuais</i> .
Marcação rápida	Esta opção activa/desactiva o campo <i>Marcação rápida</i> .
Parqueamento de chamadas	Esta opção activa/desactiva o campo <i>Chamadas parqueadas</i> .
Apresentar saudação	Esta opção activa/desactiva a janela <i>Saudação</i> .
Apresentar As minhas chamadas retidas	Esta opção activa/desactiva a apresentação das chamadas retidas. O atalho para esta função é (Ctrl-F5).
Opções	
Preferências	Esta opção abre a janela das preferências a fim de personalizar a Cisco Unified Attendant Console.
Emergência (não existe na Department)	A opção permite enviar todas as filas de espera no Modo de emergência. Todas as chamadas serão reencaminhadas para um destino pré-configurado.
Filtrar procura	Pode seleccionar a activação E procura a partir deste menu.
Tamanho da Letra	Utilize esta opção para alterar o tamanho da letra apresentado na interface.
Ajuda	
Índice	Abre a ajuda no ecrã.
Procura por palavra-chave	Permite utilizar palavras-chave para a procura no ficheiro de ajuda.
Gráficos	Mostra um painel gráfico que apresenta todos os ícones gráficos utilizados na Cisco Unified Attendant Console.
Acerca da Attendant Console	As informações sobre a versão e os direitos de autor (copyright).





Filas de espera (F9) (não existe na Department)

O campo Filas de espera apresenta ao operador que iniciou sessão as filas de espera disponíveis. Cada ícone representa uma fila diferente. Quando uma chamada recebida é entregue à fila de espera, um indicador numérico mostra o número de chamadas à espera de serem atendidas. O chamador ouve um tom de toque até a chamada ser atendida.

Na aplicação Web Admin é possível designar que seja atendida de imediato uma fila de espera específica por parte da Attendant seguinte disponível (referido como Distribuição obrigatória). As chamadas na fila são configuradas para serem apresentadas no Attendant Operator há mais tempo em inactividade ou na Circular, ou seja, uma partilha de funcionamento entre as Attendants com sessão iniciada e a capacidade de atendimento da fila. Não é necessário premir a tecla Atender seguinte e a chamada é apresentada automaticamente no campo Chamadas activas F7. O Chamador passa a estar em circuito.

A [Tabela 1-6](#) descreve os ícones que são apresentados na área das Filas de espera (F9) do ecrã.

Tabela 1-6 Ícones da Área das Filas de espera

Ícones	Tipos de fila de espera
	Filas de espera da consola que têm a opção Entrega obrigatória configurada.
	As Filas de espera da consola que estão activas e prontas a receber chamadas.
	Filas de espera em serviço nocturno.
	Filas de espera no modo de <i>Emergência</i> .

Também é possível aceder às operações atrás referidas clicando com o botão direito do rato numa chamada na área de *Filas de espera* e escolhendo uma opção no menu de contexto.

Prima Ctrl-E para forçar as filas de espera a entrar em Modo de emergência.


Chamadas recebidas em fila de espera (F8)

Este campo apresenta as chamadas em filas de espera mais as seguintes informações:

- Nome do chamador
- Número do chamador
- Tempo que a chamada está à espera na fila
- Nome da fila de espera (opcional)

A [Tabela 1-7](#) descreve as funções que podem ser executadas nas chamadas desta área, utilizando o teclado.

Tabela 1-7 Teclas de função para o Campo Chamadas recebidas em fila de espera

Tecla	Função
+	Atende a chamada recebida seguinte.
	Nota Se uma fila de espera tiver a Entrega obrigatória definida, não será necessário utilizar este botão para mover a chamada para o campo Chamadas activas F7.
Enter	Prima para atender a chamada recebida.

Estas funções podem ser acedidas clicando com o botão direito do rato no menu de contexto.

Directórios

Existem dois tipos de directórios na Cisco Unified Attendant Console:

- **Directório completo** - Mostra todos os contactos disponíveis no ambiente da Cisco Unified Attendant Console.
- **Grupos de directórios pessoais** - Estes directórios podem ser modificados para apresentar uma parte do Directório completo. Estes grupos de directórios são específicos das credenciais utilizadas para iniciar sessão na Cisco Unified Attendant Console.

Directório completo

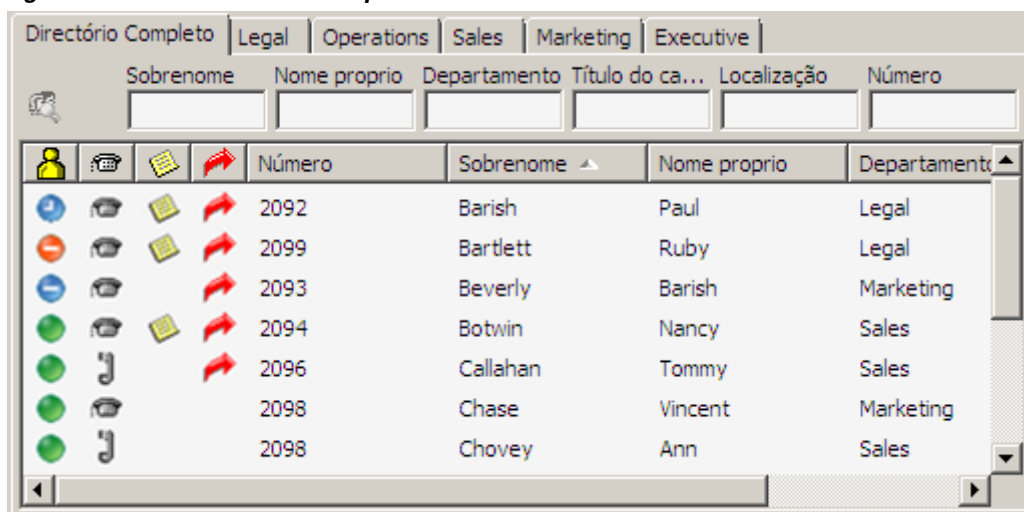
A Cisco Unified Attendant Console tem uma área de directórios, na qual é possível obter facilmente informações de contacto. O directório inicial apresentado intitula-se Directório completo e irá apresentar todos os contactos registados no ambiente da Cisco Unified Attendant Console. Poderão incluir-se contactos internos e externos.

Existem aspectos do directório configurados através do Cisco Unified Attendant – admin, mas as informações básicas normalmente apresentadas, incluem detalhes de contacto, como, por exemplo:

- Nome próprio
- Sobrenome
- Departamento
- Título do cargo
- Número da extensão
- E-mail

São estas as predefinições, mas podem ser alteradas. A [Figura 1-5](#) é um exemplo de uma apresentação do Directório completo.

Figura 1-5 Directório completo



As operações de controlo de chamadas podem ser executadas nos contactos em qualquer dos Directórios, das seguintes formas:

- Utilizando o rato, seleccione um contacto no directório e clique em qualquer botão de controlo de chamadas na barra de ferramentas de controlo de chamadas. Estes botões foram já explicados em secções anteriores.

- Clique com o botão direito do rato num contacto e escolha uma opção no menu de contexto.
- Utilize os atalhos do teclado para efectuar operações de controlo de chamadas conforme foi explicado nas secções anteriores.

A [Tabela 1-8](#) faculta a descrição dos ícones que são apresentados ao lado de um contacto na área do directório. A [Tabela 1-9](#) descreve as funções das teclas utilizadas na área do directório.

Tabela 1-8 Ícones dos contactos da área do directório










Ícone	Descrição
	Indica o estado de Presença do contacto.
	Indica o estado da extensão. Também pode ser utilizado para indicar o tipo de número de contacto que está a ser utilizado, por exemplo,  Telemóvel,  Empresa,  Casa,  Fax ou  Pager.
	Indica que o contacto tem algumas notas anexadas.
	Indica que um número alternativo foi especificado para o contacto ou que um dos campos seguintes tem uma entrada nos Números de contacto: <ul style="list-style-type: none"> • Telemóvel • Empresa 1 • Empresa 2 • Home

Tabela 1-9 Teclas utilizadas para as funções de um Directório

Tecla	Função
Ctrl-F2 (específico de preferência; consulte Procura filtrada, página 2-14) (apenas nas Cisco Unified Attendant Console Enterprise e Premium)	Abre uma Procura lateral de colegas alternativos do contacto seleccionado. Esta procura estará na categoria que foi definida nas preferências. Quando a janela Procura lateral é aberta, a respectiva barra de título contém detalhes da coluna do directório procurada e os dados para o contacto seleccionado dessa coluna. A janela Procura lateral pode ser movida ou modificada conforme requerido.
F2	Abre BLF, Estado de presença e Números alternativos.
F4	Criar um Grupo de directórios pessoais.
F12	Abre Propriedades do contacto.
Shift-F4	Permite editar um Grupo de directórios pessoais existente
Ctrl-F4	Permite apagar um Grupo de directórios pessoais existente
Ctrl-Tecla de tabulação e Ctrl-Shift-Tecla de tabulação	Selecciona o separador de directório seguinte ou anterior e apresenta os detalhes de contacto.
Alt-<número>, em que o <número> é um número inteiro no intervalo de 1 a 10	Permite a um Attendant Operator saltar para um Directório pessoal específico. Pode utilizar este método para ver apenas os 10 primeiros separadores do directório. Exemplo: Se tiver cinco directórios e premir Alt-2 será apresentado o segundo separador de directório, se premir Alt-4 será apresentado o quarto separador de directório.

Grupos de directórios pessoais (F4)

Os Grupos de directórios pessoais fornecem ao operador da Cisco Unified Attendant Console a capacidade de criar directórios personalizados que tornam a navegação no directório completo mais fácil de utilizar.



Nota

Se o utilizador tiver uma instalação Cisco Unified Attendant Console Premium flexível, tem de ter uma sessão iniciada no servidor do Publicador para poder criar Grupos de Directórios Pessoais.

Para navegar entre Directórios pessoais, pode seleccionar o cabeçalho do separador. Também pode utilizar **Ctrl-Tecla de tabulação** e **Ctrl-SHIFT-Tecla de tabulação** para seleccionar o directório seguinte ou anterior. Em alternativa, pode navegar directamente para qualquer um dos primeiros dez separadores premindo **Alt-<número>**, em que o <número> é um número inteiro no intervalo de 1 a 10.

Com os grupos de Directórios pessoais pode aceitar uma chamada recebida na Cisco Unified Attendant Console e arrastá-la e largá-la num Grupo de directórios pessoais específico, ficando os contactos desse grupo disponíveis para selecção.

Para criar um novo Grupo de directórios pessoais



Nota

É possível criar um máximo de 100 Grupos de directórios pessoais.



Nota

O Grupo de directórios pessoais representa uma forma de os Operadores da Cisco Unified Attendant Console personalizarem os respectivos directórios e não deverá ser utilizado para adicionais números pessoais a uma rede empresarial, uma vez que tal terá impacto nas licenças de contactos utilizadas.

- Passo 1** Para criar um novo Grupo de directórios pessoais, coloque o rato no campo Directório da Cisco Unified Attendant Console e prima **F4** ou clique com o botão direito do rato no campo Directório e aceda a **Grupo de directório pessoal** e **Novo**. É apresentada uma caixa de diálogo (Figura 1-6), sendo necessárias as informações que se seguem.

Figura 1-6 Caixa de diálogo Grupo de directórios pessoais

- Passo 2** Em **Detalhes** é necessário indicar um **Nome** e uma **Descrição** relevantes para o grupo.
- Passo 3** Na área de **Filtro** é necessário introduzir os critérios que pretende utilizar para filtrar o grupo de directórios. Selecciono o tipo de **Campo** na lista de selecção pendente.

Passo 4 Em seguida, seleccione o tipo de **Avaliação** a utilizar:

- Se for um campo baseado em texto como **Sobrenome, Departamento**, etc., pode seleccionar entre:
 - Começa com,
 - Contém,
 - Termina com,
 - É igual a.
- Se for um campo numérico, como **Número** pode seleccionar:
 - Começa com,
 - Contém,
 - Termina com,
 - É igual a,
 - É maior ou igual a,
 - É menor ou igual a.

Passo 5 Introduza o **Valor** de avaliação.

Por exemplo, o **campo: Sobrenome, Tipo de avaliação: Começa com** e **Valor de avaliação: K**. Seria assim gerado um directório com uma lista de contactos com o apelido iniciado pela letra K.

Passo 6 [Opcional] Pode clicar em **Novo** para adicionar outros Critérios. É possível utilizar um máximo de três Critérios para criar ou modificar um Directório pessoal.



Nota

Se for criado um directório que utiliza o parâmetro **Número** para filtrar, os critérios introduzidos serão avaliados tendo em conta todos os campos de número indexados (**Extensão principal, Empresa 1, Empresa 2** e **Telemóvel** e assim sucessivamente) e todos os resultados que correspondam aos critérios serão apresentados.

Com o directório a apresentar apenas o número de Extensão principal ou o número substituto definido em **Opções > Preferências > Geral e Prioridade dos números de contactos internos** – poderá parecer que o directório apresenta um resultado inconsistente. Tal não é o caso e irá realçar o facto de que o contacto tem outros dos campos numerados que correspondem ao conjunto de critérios (por exemplo, Empresa 1, Empresa 2 e Telemóvel e assim sucessivamente).

*Exemplo: - Um contacto tem como número principal o **telemóvel 22222**, no entanto tem um número **empresal** definido como **1111**. Deste modo, o directório mostra sempre 22222, uma vez que este é o respectivo número principal com base na prioridade.*

*Contudo, se **empresal** fosse um campo indexado e um Attendant Operator criasse um grupo de directórios pessoais em que **Número É igual a 1111**, seria apresentado o nosso contacto de exemplo (uma vez que o telemóvel corresponde aos critérios) e, no entanto, o número apresentado seria o número principal, ou seja, **22222**.*

Adicionar contactos a um Grupo de directórios pessoais previamente criado

A partir do Directório completo é possível seleccionar um contacto e arrastá-lo para um separador de Directório pessoal previamente criado. Em seguida, o contacto será apresentado nesse Directório pessoal, independentemente de corresponder aos critérios definidos para esse grupo.



Nota

Se o utilizador tiver uma instalação Cisco Unified Attendant Console Premium flexível, tem de ter uma sessão iniciada no servidor do Publicador para poder adicionar, apagar ou alterar contactos.

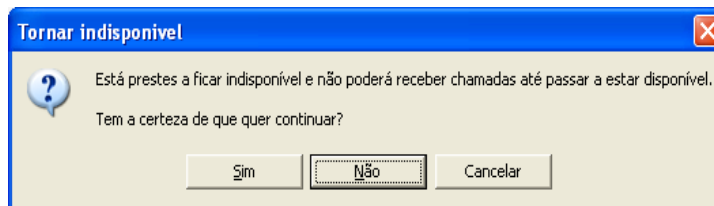
Para modificar um Grupo de directórios pessoais

Premir **Shift-F4** permite ver os detalhes de um Grupo de directórios pessoais existente e modificá-los.

Para apagar um Grupo de directórios pessoais

Premir **Ctrl-F4** permite apagar um Grupo de directórios pessoais existente. Ser-lhe-á solicitado que confirme se pretende efectuar a eliminação.

Figura 1-7 Exemplo do Aviso Eliminar Grupo de Directórios Pessoais



Barra de ferramentas de controle de chamadas
















A barra de ferramentas Controlo de chamadas está situada entre as áreas de Chamadas em fila de espera e de Chamadas activas. Mostra ícones para todas as operações de controlo de chamadas disponíveis num determinado momento. A [Figura 1-8](#) mostra um exemplo da barra de ferramentas Controlo de chamadas com vários itens disponíveis e outros indisponíveis.

Figura 1-8 Barra de ferramentas de controle de chamadas



A [Tabela 1-10](#) descreve os ícones da barra de ferramentas Controle de chamadas.

Tabela 1-10 Ícones da barra de ferramentas de controle de chamadas

Nome do controlo	Ícone	Descrição
Atender chamada		Clique aqui para atender uma chamada (mas não uma chamada em fila de espera).
Silenciar chamada		Clique aqui para silenciar uma chamada. Este controlo coloca a chamada em espera localmente (no auscultador) e o chamador irá ouvir uma música em espera.
Eliminar chamada		Clique aqui para eliminar uma chamada activa.
Transferir chamada		Clique para concluir uma transferência com consulta pendente.
Obter chamada		Clique aqui para obter uma chamada mantida em espera.
Alternar chamada		Clique para alternar entre uma chamada <i>Activa</i> e chamadas <i>Mantidas em espera</i> .
Restabelecer		Clique para voltar a efectuar uma acção executada anteriormente numa chamada.
Manter em espera com notas	 	Clique aqui para anexar notas à chamada actual antes de colocar a chamada em espera. Nota As notas são para sua utilização e não são enviadas com a chamada.
Manter em espera		Clique aqui para colocar uma chamada específica directamente em espera.
Propriedades do contacto		Clique aqui para ver os detalhes de contacto do chamador.
Iniciar conferência		Clique aqui para consultar e iniciar uma conferência com outro utilizador.
Conferência		Clique aqui para colocar os vários participantes em conferência.
Reter		Clique aqui para transferir uma chamada para uma extensão ocupada.
Parquear chamadas		Clique aqui para colocar a chamada num dispositivo de estacionamento de chamadas.

As operações atrás referidas também podem ser executadas clicando com o botão direito do rato numa chamada no campo de Chamadas activas e escolhendo uma opção no menu de contexto. Também pode aceder a estas opções utilizando o teclado (consulte o [Capítulo 1, “Utilizar o teclado”](#)).

Chamada em curso (F5)

O campo Chamada em curso apresenta dois tipos de chamada:


- As chamadas que são colocadas em espera.
- As chamadas que foram transferidas ou parquedadas (devolvidas) num dispositivo, após o tempo limite.

Pode obter ou restabelecer uma chamada na área de Chamada em curso da seguinte forma:

- Utilizando o rato, seleccione uma chamada na área de Chamada em curso e clique num dos botões de controlo que se encontram na barra de ferramentas de controlo de chamadas. Estes botões foram já explicados em secções anteriores.
- Clique com o botão direito do rato numa chamada e escolha uma opção no menu de contexto.
- Utilize os atalhos do teclado para efectuar operações de controlo de chamadas conforme foi explicado nas secções anteriores.

A [Tabela 1-11](#) faculta uma descrição dos campos apresentados na área de Chamada em curso.

Tabela 1-11 Campos apresentados para uma chamada na área de Chamada em curso

Nome do controlo	Descrição
Chamada em curso	O número do chamador.
Tempo	É o tempo de espera decorrido para o chamador.
Extensão	Extensão para a qual a chamada foi transferida.
Estado	Indica se a chamada foi colocada em espera ou se a chamada foi devolvida após o limite de tempo.
Etiqueta 	O indicador de etiqueta é apresentado para informar que existem notas anexadas à chamada.

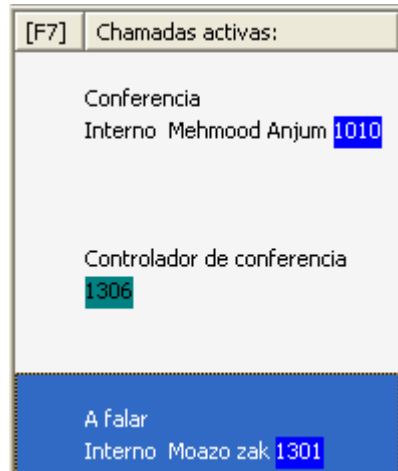
Chamadas activas (F7)

O campo de Chamadas activas apresenta chamadas que estão a ser processadas. Pode ver todo o tipo de informações como, por exemplo:

- Nome da fila de espera
- Estado actual da chamada, ou seja, Mantida em espera, Chamada em curso, A falar ou Ocupado

A [Figura 1-9](#) mostra um exemplo do campo de Chamadas activas.

Figura 1-9 Exemplo do campo Chamadas activas



Nota

Se uma fila de espera tiver sido configurada para Entrega obrigatória em Web Admin, não precisa de premir **Mais** para atender a chamada. A chamada é apresentada automaticamente no campo Chamadas activas F7 e o chamador mantém-se em circuito.

A [Tabela 1-12](#) descreve as teclas que podem ser utilizadas na área Chamadas activas.

Tabela 1-12 Teclas utilizadas para processar chamadas no campo de Chamadas activas

Tecla	Função
Enter	Prima para atender a chamada recebida a tocar.
Enter	Prima para eliminar a chamada ligada.
Enter	Prima para concluir a Transferência com consulta da chamada.
PgDn	Prima para manter em espera.
PgDn	Prima para obter a chamada mantida em espera.
-	Prima para cancelar a Transferência com consulta.
End	Prima para iniciar e juntar todos os participantes em Conferência.
Delete	Prima para restabelecer uma chamada.
F2	Prima para apresentar Números alternativos, BLF e Estado de presença.
F12	Prima para obter Detalhes de contacto.
Home	Prima para parquear uma chamada atendida num dispositivo.
Ctrl-M	Utilizada para enviar uma mensagem de e-mail para um utilizador de extensão que não esteja a atender uma chamada.





Também é possível aceder às operações atrás referidas clicando com o botão direito do rato na área de **Chamadas activas** e escolhendo uma opção no menu de contexto.

Chamadas parqueadas

O campo Chamadas parqueadas apresenta uma lista de dispositivos de estacionamento de chamadas. Se não estiver a utilizar o estacionamento de chamadas, pode ocultar o campo Chamadas parqueadas clicando em **Ver > Estacionamento de chamadas** (esta opção permite alternar entre as apresentações). Por predefinição vê todos os dispositivos.


[Tabela 1-13](#) descreve os controlos que pode utilizar para controlar o campo das Chamadas parqueadas.

Tabela 1-13 Controlos das chamadas parqueadas

Controlo	Função
	Mostra todos os dispositivos de estacionamento de chamadas.
	Mostra todos os dispositivos de estacionamento de chamadas disponíveis. Os dispositivos não utilizados são apresentados na lista com este símbolo.
	Mostrar apenas os dispositivos de estacionamento de chamadas onde parcourou as chamadas. Os dispositivos com chamadas parqueadas pelo operador são apresentados na lista com este símbolo.
	Mostra apenas os dispositivos de estacionamento de chamadas onde outros operadores parcourou as respectivas chamadas. Os dispositivos com chamadas parqueadas por outros são apresentados na lista com este símbolo.

São apresentados os campos que se seguem:

- **Última chamada parqueada em:** O número onde parcourou a última chamada.
- **Parqueada para** Quando uma chamada é revertida a partir de uma extensão ocupada e essa chamada é parqueada, este campo apresenta o nome do contacto que não pôde atender a chamada.

Um dispositivo de estacionamento de chamadas com o ícone  **Fora de serviço** indica que este está fora de serviço e não pode ser utilizado para parcourear chamadas.

Pode parcourear ou obter chamadas da seguinte forma:

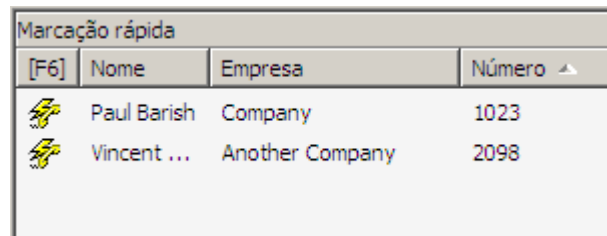
- Utilizando o rato, seleccione um dispositivo de estacionamento de chamadas e clique em qualquer ícone da barra de ferramentas de controlo de chamadas.
- Clique com o botão direito do rato num dispositivo e escolha uma opção no menu de contexto.
- Utilize os atalhos do teclado para efectuar operações de controlo de chamadas conforme foi explicado nas secções anteriores.



Marcação rápida (F6)

O campo Marcação rápida contém uma lista dos números marcados com maior frequência, permitindo a sua marcação rápida.

A [Figura 1-10](#) apresenta um exemplo de um nome no campo Marcação rápida.

Figura 1-10 Campo Marcação rápida



[F6]	Nome	Empresa	Número ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

Pode efectuar operações de controlo de chamadas da seguinte forma:

- Utilizando o rato, seleccione um contacto e clique em qualquer ícone da barra de ferramentas de controlo de chamadas.
- Utilize os atalhos do teclado para efectuar operações de controlo de chamadas conforme foi explicado nas secções anteriores.



Nota

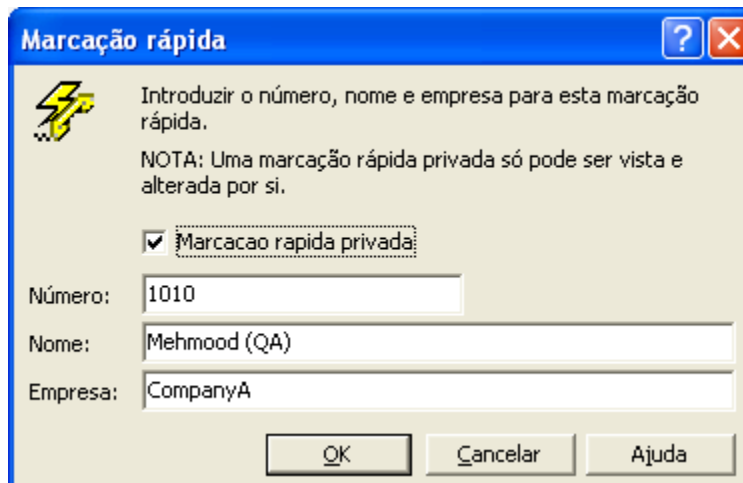
Se o utilizador tiver uma instalação Cisco Unified Attendant Console Premium flexível, tem de ter uma sessão iniciada no servidor do Publicador para poder adicionar, apagar ou alterar números de marcação rápida.

Adicionar uma entrada no campo Marcação rápida

Para adicionar um número ao campo Marcação rápida execute os seguintes passos:

- Passo 1** Clique com o botão direito do rato no campo Marcação rápida e seleccione **Adicionar marcação rápida**.
- Passo 2** Introduza o **Número**, **Nome** e o nome da **Empresa** do contacto. A [Figura 1-11](#) apresenta a caixa de diálogo Marcação rápida.

Figura 1-11 Caixa de diálogo Marcação rápida



A [Tabela 1-14](#) descreve os campos da caixa de diálogo Marcação rápida (mostrada na [Figura 1-11](#)).

Tabela 1-14 Campos da janela Marcação rápida

Campo	Exemplo	Descrição
Marcação rápida privada		Os números de marcação rápida privada só podem ser editados e vistos por si. Outros utilizadores que iniciem sessão na aplicação não conseguirão ver os números nos quais marcou esta caixa de selecção. Se a caixa de selecção não estiver marcada, os números estarão visíveis para TODOS os outros utilizadores.
Número	5550111	Número de contacto a ser guardado como número de marcação rápida.
Nome	João Silva	Nome do contacto.
Empresa	EmpresaA	Introduza a empresa onde trabalha o seu contacto.

- Passo 3** Clique em **OK**.



Nota

Pode simplesmente arrastar e largar um contacto dos campos de **Directório** para a área de **Marcação rápida**.

Apagar uma entrada do campo Marcação rápida

Para apagar uma entrada do campo Marcação rápida, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Seleccione a marcação rápida que pretende apagar.
 - Passo 2** Clique com o botão direito do rato e escolha **Apagar marcação rápida**.
 - Passo 3** Clique **Sim** na mensagem de confirmação.
-

Actualizar uma entrada no campo Marcação rápida

Para actualizar uma entrada do campo Marcação rápida, execute os seguintes passos:

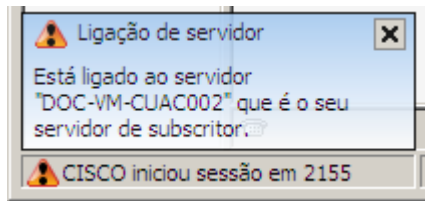
-
- Passo 1** Seleccione a marcação rápida que pretende actualizar.
 - Passo 2** Clique com o botão direito do rato e escolha **Editar marcação rápida**.
 - Passo 3** Altere o **Nome**, o **Número** e a **Empresa** conforme necessário.
 - Passo 4** Clique em **OK**.
-

Barra de estado

A barra de estado é uma área de informação na parte inferior da janela GUI; está dividida em secção mostrando cada uma delas informações sobre o estado actual de um aspecto da aplicação. Da esquerda para a direita, as secções mostram:

- Ligação do servidor.
- Estado da aplicação. Por exemplo, **Preparado**.
- Ligação da base de dados.

Se colocar o cursor sobre a secção Ligação de servidor, é apresentada uma mensagem quando o operador perde a ligação ao servidor ou quando está ligado ao servidor do Subscritor. Por exemplo:



Do mesmo modo, se colocar o cursor sobre a secção Ligação da Base de Dados, é apresentada uma mensagem quando o operador está ligado à base de dados do Subscritor.

Em qualquer dos casos, clique na cruz ou aguarde 10 segundos para fechar a mensagem.

Depois de ter visto estas mensagens, e enquanto a situação persistir, o ícone do ponto de interrogação permanece apresentado na secção relevante da barra de estado.

Trabalhar nos campos

Eis alguns procedimentos que pode utilizar enquanto estiver a trabalhar na Cisco Unified Attendant Console:

Marcar um número

Em vez de seleccionar um contacto nos directórios e depois efectuar uma chamada, o utilizador pode marcar um número utilizando o teclado. À medida que vai introduzindo os dígitos, estes vão aparecendo na **caixa de Chamada em curso** na área **Chamadas activas**. A [Tabela 1-15](#) apresenta uma lista de teclas disponíveis que podem ser utilizadas para editar um número marcado.

Podem ser utilizadas as seguintes teclas:

Tabela 1-15 *Lista as teclas utilizadas para editar o número marcado*

Tecla	Função
Retrocesso	Elimina dígitos quando está a ser escrito um número de contacto.
Barra de espaços	Elimina o número durante o processo de marcação de uma chamada.
Enter	Marca o número introduzido.

Encontrar contactos nos directórios

O motor de procura da Cisco Unified Attendant Console permite-lhe procurar nos directórios uma pessoa específica através de critérios configurados. Isto é útil se a consola tiver um funcionamento muito intenso.

Para localizar uma pessoa ou um número, execute os seguintes passos:

- Passo 1** Selecciona o directório no qual se encontra o contacto pretendido. Poderá ser o Directório completo ou um Grupo de directórios pessoais. Para navegar entre Directórios pessoais, pode seleccionar o cabeçalho do separador. Também pode utilizar **Ctrl-Tecla de tabulação** e **Ctrl-SHIFT-Tecla de tabulação** para seleccionar o directório seguinte ou anterior. Em alternativa, pode navegar directamente para qualquer um dos primeiros dez separadores premindo **Alt-<número>**, em que o <número> é um número inteiro no intervalo de 1 a 10.
- Passo 2** Quando o separador de Directório estiver seleccionado o cursor irá, por predefinição, para a primeira caixa de procura. Além disso, quando começar a escrever, o cursor irá automaticamente para a primeira caixa de procura.
- Passo 3** Pode seleccionar qualquer critério de procura. Pode basear a procura em qualquer dos seguintes critérios:
 - Sobrenome
 - Nome próprio
 - Departamento
 - Número
- Passo 4** Prima a tecla de **Tabulação** do teclado para alternar entre campos de procura ou aponte e clique com o rato na caixa de procura relevante.
- Passo 5** Introduza uma palavra-chave.

**Nota**

Com a Procura E activada, através de **Opções > Preferências > Filtrar procura** e seleccionando **Quero usar a procura E** ou **Opções > Filtrar procura** e seleccionado **Utilizar a procura E**, é possível introduzir palavras-chave em dois locais. Exemplo com *João* como **Nome próprio** e *Silva* no campo **Sobrenome**. Os resultados apresentam todos os registos que correspondem aos critérios introduzidos em AMBOS os campos e eliminam registos que apenas correspondam a um dos critérios.

Passo 6 Prima **Enter**.

O directório seleccionado vai filtrar todos os contactos que não correspondem à palavra-chave que foi introduzida.

Depois de a pessoa pretendida ter sido localizada, para ligar para o contacto, faça duplo clique ou prima a tecla **Enter** duas vezes. A [Figura 1-12](#) mostra um exemplo da procura de uma pessoa cujo primeiro nome é "João".

Figura 1-12 Exemplos de Resultados da procura

	Numero	Apelido	Nome proprio	Departamento	Titulo do cargo
	1010	Anjum	Mehmood	QA	
	1298	Anjum2	Mehmood	QC	

**Nota**

A procura filtra contactos que não correspondem aos critérios se tiver sido premido o botão **Procura filtrada** . Se este botão não for premido, a aplicação só seleccionará o contacto que corresponde à palavra-chave indicada. Por exemplo, se o botão **Procura filtrada** tiver sido premido e o utilizador introduzir "A", será seleccionado o primeiro contacto cuja primeira letra seja "A".

Procura lateral (Ctrl-F2) (apenas Enterprise e Premium)

A Procura lateral faculta uma função de filtro que permite ao utilizador procurar critérios específicos, tais como Departamento, Nome próprio ou Sobrenome. Esta função pode ser utilizada em qualquer dos directórios de contactos.

Para utilizar a função de Procura lateral, seleccione um contacto do directório utilizando o rato ou o teclado. Em seguida, inicie uma procura lateral, premindo Ctrl-F2 que apresenta um ecrã de procura expandido mostrando todos os contactos que correspondam ao campo de Procura lateral.

Procura lateral

A altura da janela de procura expandida pode ser redimensionada e a janela pode ser movida. Depois de ter redimensionado a janela, a Cisco Unified Attendant Console memoriza o novo tamanho e a posição da janela.

Pode fechar a janela de procura expandida em qualquer altura, premindo a tecla ESC (Escape) ou clicando no ícone (x) para fechar a janela.

Quando o utilizador inicia uma Procura lateral, tem de terminar a selecção ou fechar a janela expandida antes de continuar a utilizar outras funções da Cisco Unified Attendant Console.

Para definir o campo de Procura lateral preferida, tem de especificar os critérios em Preferências. (**Opções > Preferências** e, em seguida, o separador **Procura filtrada**). Se seleccionar Nenhum desactiva a função.



capítulo 2

Personalizar Cisco Unified Attendant Console

A Cisco Unified Attendant Console permite personalizar tanto o aspecto visual como a funcionalidade da aplicação.

Para aceder às definições da consola, escolha **Opções > Preferências** no menu principal. Desta forma, abre a janela **Preferências**.



Nota

Pode alterar o tamanho do tipo de letra utilizado na interface a partir da janela **Preferências** ou seleccionando **Opções > Tamanho da Letra** no menu principal. Para os tamanhos disponíveis, consulte o [Apresentar, página 2-3](#)

Os separadores da janela **Preferências** são explicados abaixo.

Geral

As definições que se seguem estão disponíveis nesta secção:

- **Apresentar aplicação quando**

A Cisco Unified Attendant Console fornece-lhe opções para apresentar a aplicação quando:

- **As chamadas em fila de espera aguardam atendimento**
- **O meu dispositivo local toca** (se for este o dispositivo com o qual iniciou sessão)
- **Minimizar quando não estiver a ser utilizado**

Se for seleccionada um das duas primeiras opções, ou as duas, a aplicação é apresentada no ambiente de trabalho, caso tenha sido minimizada. A terceira opção serve para minimizar a aplicação quando não houver chamadas activas nem em fila de espera.

- **Prioridade dos números de contactos internos**

Tem de definir a prioridade, de modo a que, se um contacto não tiver o primeiro número na lista, em alternativa, será substituído o número seguinte.

Esta tabela mostra os números de contactos possíveis disponíveis e a sequência pela qual irão preencher o campo Número no directório. Se o contacto não tiver uma **Extensão principal** o número a utilizar será **Empresa 1**, em seguida, **Empresa 2**, **Telemóvel** e assim sucessivamente.

Para alterar a sequência de ordenação dos números a substituir, seleccione o *tipo de número* que pretende mover e utilize as setas **Para cima** e **Para baixo** para movê-lo para a localização correcta.

**Nota**

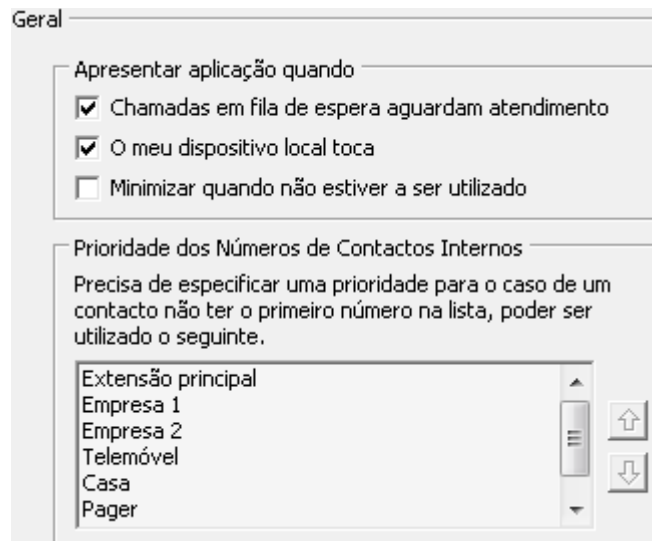
Note o seguinte:

- Se for criado um directório que utiliza o parâmetro **Número** para filtrar, os critérios introduzidos serão avaliados tendo em conta todos os campos de número indexados (**Extensão principal**, **Empresa 1**, **Empresa 2** e **Telemóvel** e assim sucessivamente) e todos os resultados que correspondam aos critérios serão apresentados.
- Com o directório a apresentar apenas o número de Extensão principal ou o número substituto (definido no separador **Preferências > Geral** e **Prioridade dos números de contactos internos**) poderá parecer que o directório apresenta um resultado inconsistente. Tal não é o caso e irá realçar o facto de que o contacto tem outros dos campos numerados que correspondem ao conjunto de critérios (por exemplo, **Empresa 1**, **Empresa 2** e **Telemóvel** e assim sucessivamente).
- Exemplo: Um contacto tem como número principal o *telemóvel 22222*, no entanto tem um número *empresal* definido como *1111*. Deste modo, o directório mostra sempre *22222*, uma vez que este é o respectivo número principal com base na prioridade.

Contudo, se **empresal** fosse um campo indexado e um Attendant Operator criasse um grupo de directórios pessoais em que Número É igual a *1111*, seria apresentado o nosso contacto de exemplo (uma vez que o telemóvel corresponde aos critérios) e, no entanto, o número apresentado seria o número principal, ou seja, *22222*.

Figura 2-1 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Geral.

Figura 2-1 Separador Geral da Secção Preferências



Apresentar

O separador **Apresentar** permite-lhe definir o seguinte:

- **Ordem das filas de espera** (só Cisco Unified Attendant Console Premium) – se não quiser as filas ordenadas pela ordem em que foram criadas, marque **Ordenar as filas de espera alfabeticamente**.
- **Ao ser seleccionada uma secção** – A definição **Alterar a cor das letras** permite alterar as cores das letras das etiquetas apresentadas na Cisco Unified Attendant Console para a área seleccionada. Torna mais fácil ver qual é a área seleccionada durante a operação da consola. Por predefinição o texto torna-se vermelho.
- **Apresentar informações de chamadas**
 - **Mostrar sinalizador de encaminhamento** permite apresentar não só o destino pretendido de cada chamada, mas também os detalhes normalmente associados a cada chamada como, por exemplo, o ID do chamador e a notificação interna/externa. Isto é especificado por predefinição.
 - **Mostrar condições de tempo limite** permite apresentar detalhes sobre o motivo pelo qual uma chamada foi devolvida ao operador.
- **Ao efectuar chamadas** – Esta opção controla se o pedido de BLF/Presença é apresentado ou não. Por predefinição não está seleccionada a opção **Perguntar se o estado de presença está definido**.
- **Ao arrastar e largar** – A opção **Visualizar uma imagem de arrastamento** permite ver no ecrã uma imagem completa da chamada que está a ser arrastada no ecrã.

- **Tamanho da Letra** – Utilize esta opção para alterar o tamanho das letras utilizado na interface da Cisco Unified Attendant Console para ajudar a torná-la mais fácil de utilizar. Selecione entre **Predefinido**, **Médio**, **Grande** ou **Extra Grande**. Também pode definir este parâmetro a partir do menu principal da aplicação, escolhendo **Opções > Tamanho da Letra**.
- **Resiliência** (só Cisco Unified Attendant Console Premium) – Marque **Perguntar ao mudar de servidores** (a predefinição) para que seja feita a pergunta ao utilizador quando os servidores mudam durante uma falha ou a recuperação de um servidor.

Figura 2-2 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Apresentar.

Figura 2-2 Separador Apresentar da Secção Preferências

The screenshot shows the 'Apresentar' configuration window with the following settings:

- Ordem das filas de espera**: Ordenar as filas de espera alfabeticamente
- Ao ser seleccionada uma secção**: Alterar a cor das letras. Para esta cor: ■
- Apresentar grupos de filtros de chamadas**: Mostrar sinalizador de encaminhamento, Mostrar condições de tempo limite
- Ao efectuar chamadas**: Perguntar se o estado de presença está definido
- Ao arrastar e largar**: Visualizar uma imagem de arrastamento
- Tamanho da Letra**: Dropdown menu set to 'Predefinido'
- Resiliência**: Perguntar ao mudar de servidores

Presença

Este separador faculta ao operador a possibilidade de definir as preferências de Informações de presença

- **Apresentação de presença predefinida** – Seleccione entre **Estado de presença Microsoft**, **Estado de presença Cisco** ou **Nenhum**.
- **Activar informações de presença Microsoft** – Para apresentar informações de presença Microsoft, seleccione esta caixa e especifique o campo que irá ser utilizado para obter as informações.

A selecção é efectuada através de uma lista de selecção pendente com as seguintes opções: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Campo de utilizador 1**, **Campo de utilizador 2**, **Campo de utilizador 3** ou **Perfil de utilizador**.

- **Activar informações de presença Cisco** – Para apresentar informações de presença Cisco, seleccione esta caixa e especifique o campo que irá ser utilizado para obter as informações.

A selecção é efectuada através de uma lista de selecção pendente com as seguintes opções: **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Campo de utilizador 1**, **Campo de utilizador 2**, **Campo de utilizador 3** ou **Perfil de utilizador**.

Figura 2-3 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Presença.

Figura 2-3 Separador Presença da Secção Preferências

Presença

Apresentação de presença predefinida

- Estado de presença Microsoft
- Estado de presença Cisco
- Nenhum

Activar informações de presença Microsoft

Para obter informações de Presença utilize o seguinte campo:

E-mail

Activar informações de presença Cisco

Para obter informações de Presença utilize o seguinte campo:

Perfil de utilizador

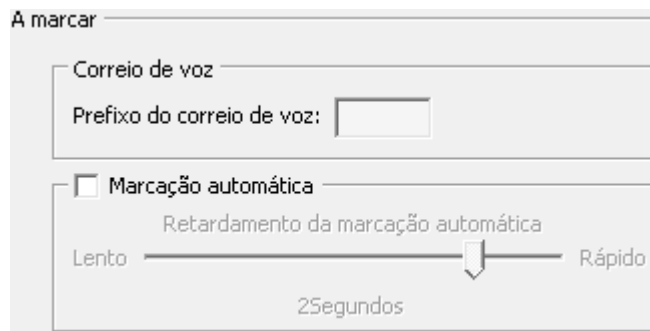
A marcar

As opções que se seguem estão disponíveis neste separador:

- **Prefixo do correio de voz** – Esta opção permite-lhe introduzir um prefixo que irá enviar a chamada directamente para uma extensão de correio de voz.
- **Marcação automática** – Esta opção permite marcar automaticamente um número interno ou externo após um tempo definido. É possível definir a duração do tempo de Marcação automática. O número pretendido é introduzido na área que fica por baixo de Chamadas activas.

Figura 2-4 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador A marcar.

Figura 2-4 Separador A marcar da Secção Preferências



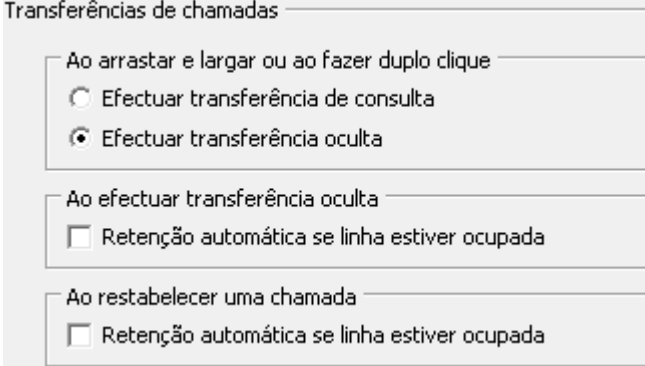
Transferências de chamadas

As opções que se seguem estão disponíveis neste separador:

- **Ao arrastar e largar ou ao fazer duplo clique** (todas as edições)
Esta secção permite-lhe escolher o tipo de transferência que pretende efectuar quando arrasta e larga ou faz duplo clique numa chamada. Pode clicar num botão de opção para escolher uma das seguintes opções:
 - **Efectuar transferência de consulta**
 - **Efectuar transferência oculta** (esta opção está seleccionada por predefinição)
- **Ao efectuar transferência oculta** (apenas Cisco Unified Attendant Console Enterprise e Premium)
Ao efectuar transferência oculta de uma chamada, pode seleccionar **Retenção automática se linha estiver ocupada**. Esta acção coloca a chamada automaticamente em fila de espera na extensão até ficar disponível e aumenta a velocidade do processamento das chamadas.
- **Ao restabelecer uma chamada** (apenas Cisco Unified Attendant Console Enterprise e Premium)
Ao restabelecer uma chamada, pode seleccionar **Retenção automática se linha estiver ocupada**. Esta acção coloca a chamada automaticamente em fila de espera na extensão até ficar disponível e aumenta a velocidade do processamento das chamadas.

Figura 2-5 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Transferências de chamadas.

Figura 2-5 Separador Transferências de chamadas da Secção Preferências (Enterprise e Premium)



Transferências de chamadas

Ao arrastar e largar ou ao fazer duplo clique

Efectuar transferência de consulta

Efectuar transferência oculta

Ao efectuar transferência oculta

Retenção automática se linha estiver ocupada

Ao restabelecer uma chamada

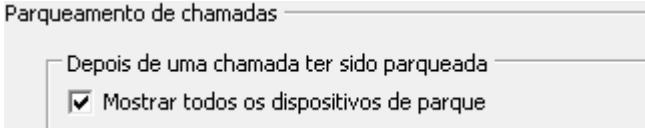
Retenção automática se linha estiver ocupada

Parqueamento de chamadas

Este separador disponibiliza uma caixa de selecção. Se seleccionar a caixa de selecção, depois de uma chamada ter sido parqueada, todos os dispositivos de parque são apresentados na área do Parqueamento de chamadas.

Figura 2-6 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Parqueamento de chamadas

Figura 2-6 Separador Parqueamento de chamadas da Secção Preferências



Parqueamento de chamadas

Depois de uma chamada ter sido parqueada

Mostrar todos os dispositivos de parque

Silenciar

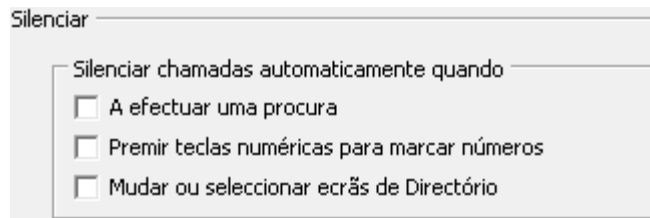
Esta secção permite ao utilizador activar o silenciamento automático de chamadas. O utilizador pode seleccionar qualquer uma das seguintes opções:

- **A efectuar uma procura** – A selecção desta caixa de selecção silencia automaticamente uma chamada quando o operador faz clique em qualquer um dos campos de procura.
- **Premir teclas numéricas para marcar números** – A selecção desta caixa de selecção silencia automaticamente uma chamada quando o operador marca um número.
- **Mudar ou seleccionar ecrãs de Directório** – Se o utilizador seleccionar esta caixa de selecção, a chamada é silenciada automaticamente se o operador clicar nos directórios.

Quando uma destas opções é seleccionada, a chamada é mantida em espera localmente (no auscultador) e o chamador irá ouvir uma música em espera.

Figura 2-7 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Silenciar.

Figura 2-7 Separador Silenciar da Secção Preferências



Tons

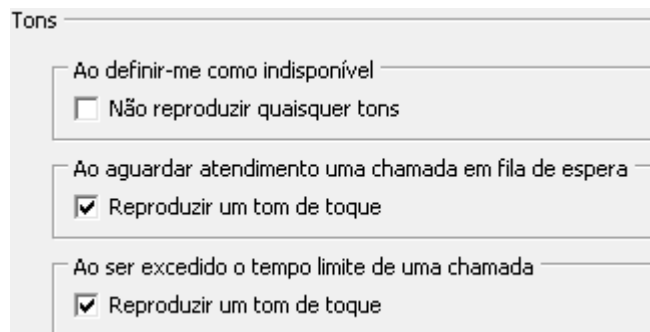
Esta secção permite activar ou desactivar Tons, dependendo da ocorrência de eventos específicos. Os Tons são então emitidos pela Attendant Console quando os eventos ocorrem.

As opções que se seguem estão disponíveis neste separador:

- **Ao definir-me como indisponível** – Esta opção tem uma caixa de selecção **Não reproduzir quaisquer tons**. Seleccione essa opção, caso pretenda que a aplicação não toque nenhum tom enquanto estiver temporariamente ausente da Console Attendant.
- **Ao aguardar atendimento uma chamada em fila de espera** – Esta opção tem uma caixa de selecção **Reproduzir um tom de toque**. Seleccione esta opção se pretender ouvir um tom de toque enquanto uma chamada estiver a aguardar na fila de espera.
- **Ao ser excedido o tempo limite de uma chamada** – Esta opção tem uma caixa de selecção **Reproduzir um tom de toque**. Pode seleccionar esta caixa para indicar que a chamada revertida provém do campo Chamada em curso, Parqueamento de chamadas ou outro campo.

Figura 2-8 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Tons.

Figura 2-8 Separador Tons da Secção Preferências



Directório

O separador Directório permite configurar e influenciar o modo como as informações de contacto são apresentadas na área de Directório da Cisco Unified Attendant Console. Tem as seguintes secções:

- **Grupo de directórios** - É o local em que pode influenciar o modo como um directório específico será apresentado. Poderá ser efectuado colectivamente, seleccionando a caixa junto a **Todos os grupos de directórios utilizam as mesmas definições** e seleccionando o Directório (Nota: Em seguida, todos os directórios irão adoptar os parâmetros do Directório seleccionado). Em alternativa, se a opção **Todos os grupos de directórios utilizam as mesmas definições** não estiver seleccionada, pode seleccionar um directório na tabela e, em seguida, configurar o directório seleccionado de forma independente em relação aos outros. A partir desta lista também pode alterar a ordem pela qual os directórios serão apresentados. Para tal seleccione um Directório e utilizando as teclas para cima e para baixo mova-o na lista.

**Nota**

A criação ou edição do conteúdo do directório é efectuada efectivamente na área de Directório da Cisco Unified Attendant Console.

- **Ordem de apresentação predefinida** – Pode definir a **Ordem de apresentação predefinida** no Directório interno. Para efectuar a selecção é utilizada a lista pendente que contém os valores predefinidos. A lista de contactos do directório será ordenada de acordo com a opção seleccionada.
- **Mostrar informação seguinte** – Esta secção tem duas caixas de listagem com os valores **Disponível** e **Apresentado**. Pode seleccionar valores em *Disponível* e introduzi-los na caixa de listagem *Apresentado*. São apresentadas as informações seleccionadas que dizem respeito a um contacto.
- **Procura baseada em** – Neste segmento, pode seleccionar quantos e que campos de procura serão utilizados para procurar um registo no Directório interno. Com a Cisco Unified Attendant Console Business e Department pode seleccionar até três campos de procura. Com a Cisco Unified Attendant Console Enterprise e Premium pode utilizar o controlo **Apresentar este número de campos de procura no ecrã**: para apresentar até seis campos.

Figura 2-9 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Directório interno.

Figura 2-9 Separador Directório da Secção Preferências (Enterprise e Premium)

Directório

Grupos de Directórios

Todos os grupos de directórios utilizam as mesmas definições

Directório Completo

Ordem de apresentação predefinida

Sobrenome

Mostrar informação seguinte

Disponível:

Apresentado:

Ícone de Presença

Ícone de Estado do

Ícone de Notas

Ícone de Alternativ

Número

Sobrenome

Nome proprio

Departamento

Procura baseada em

Apresentar este número de campos de procura no ecrã: 6

Procura 1: Sobrenome

Procura 2: Nome proprio

Procura 3: Departamento

Procura 4: Título do cargo

Procura 5: Localização

Procura 6: Número



Nota

Os campos apresentados a cinzento não estão indexados na base de dados.

Números alternativos



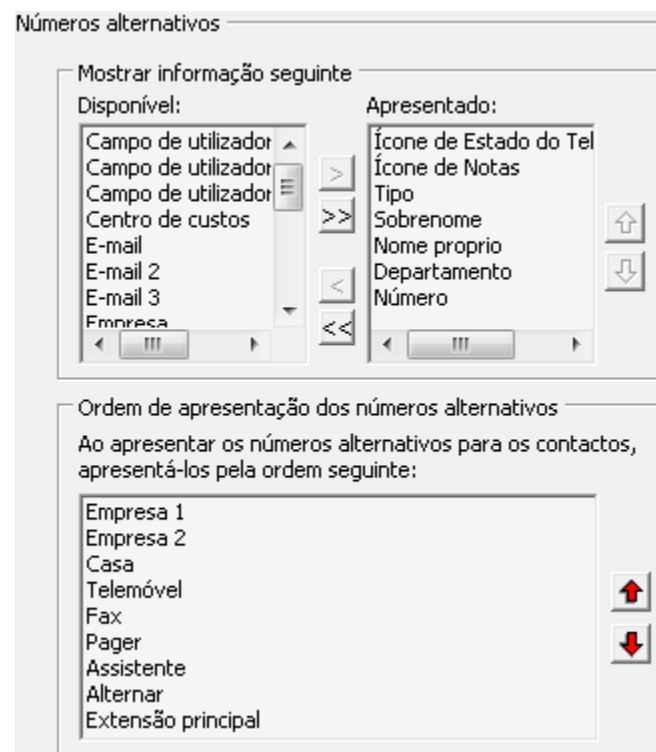
Nota

Esta opção só está disponível na Cisco Unified Attendant Console Enterprise e Premium.

Com a Cisco Unified Attendant Console Enterprise e Premium pode utilizar a apresentação de Números alternativos para apresentar informações de contacto específicas para cada contacto seleccionado. Recomenda-se que configure a ordem de apresentação para que seja igual à ordem de apresentação mostrada na área de Directório.

Figura 2-10 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Números alternativos.

Figura 2-10 Separador Números alternativos da Secção Preferências



Cabeçalhos dos campos

Pode alterar o texto dos **Cabeçalhos dos campos** mostrados na aplicação, introduzindo simplesmente o novo **Texto de apresentação** em substituição do **Texto predefinido**.

Para alterar o **Texto de apresentação** dos **Cabeçalhos dos campos**, execute os passos seguintes:

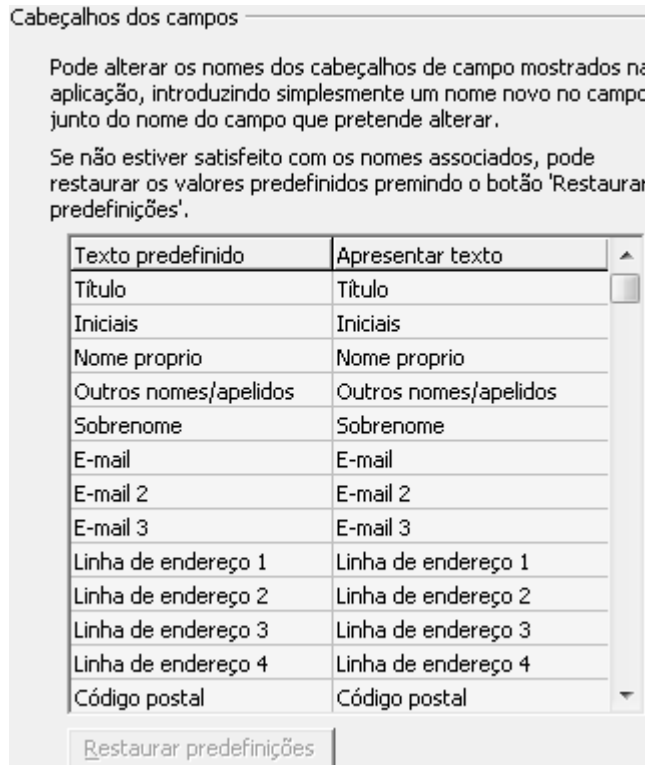
- Passo 1** Clique num valor da coluna **Texto de apresentação**.
- Passo 2** Escreva um novo **Texto de apresentação** em substituição do **Texto predefinido**.

Passo 3 Clique em **OK**.

Para restaurar o texto predefinido, clique no botão **Restaurar predefinições**.

[Figura 2-11](#) apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Cabeçalhos dos campos.

Figura 2-11 Separador Cabeçalhos dos campos da Secção Preferências (Enterprise e Premium)



Com a Cisco Unified Attendant Console Business e Department só pode definir os seguintes Cabeçalhos dos campos:

- Nome próprio
- Sobrenome
- E-mail
- Título do cargo
- Departamento

Ordenamento secundário

Este separador só é activado depois da Cisco Unified Attendant Console terminar a sessão.

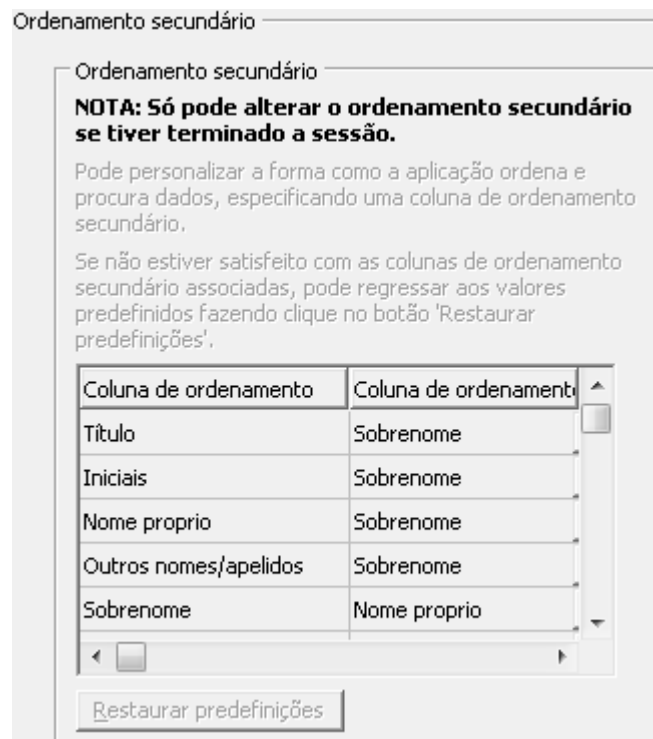
Pode personalizar a forma como a Cisco Unified Attendant Console ordena e procura dados, especificando uma **Coluna de ordenamento secundário** (por predefinição a especificação é **Nome próprio**). Pode restaurar as predefinições, se necessário. O botão **Restaurar predefinições** é activado quando um valor da **Coluna de ordenamento secundário** é alterado.

Para alterar os valores da Coluna de ordenamento secundário, execute os passos seguintes:

-
- Passo 1** Clique num valor na **Coluna de ordenamento secundário**.
 - Passo 2** É apresentado um menu pendente, com diferentes valores relacionados com os valores que se encontram na Coluna de ordenamento.
 - Passo 3** Escolha um valor para substituir o valor anterior.
 - Passo 4** Para alterar mais do que um valor, repita as instruções 1-3.
 - Passo 5** Clique em **OK**.
-

Figura 2-12 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Ordenamento secundário.

Figura 2-12 Exemplo do separador Ordenamento secundário da Secção Preferências



Procura filtrada

Ao efectuar procuras em qualquer um dos campos de procura nos directórios, pode especificar a forma como pretende que a procura seja efectuada no ecrã. Este separador permite-lhe definir as preferências seleccionando as seguintes opções:

- **Procura E**

Permitirá à Attendant Console seleccionar dois critérios em simultâneo e procurar entradas que correspondam a ambos. Exemplo com *João* como **Nome próprio** e *Silva* no campo **Sobrenome**. Os resultados apresentam todos os registos que correspondem aos critérios introduzidos em AMBOS os campos e eliminam registos que apenas correspondam a um dos critérios.

Selecione a caixa **Quero usar a procura E** para activar esta função.



Nota

Esta funcionalidade também pode ser activada a partir do menu **Opção, Filtrar procura** e seleccionando **Utilizar procura E**

- **Ao efectuar uma procura com filtro**

- **Prima Enter para efectuar a procura** – Se seleccionar esta opção depois de ter introduzido informações em qualquer um dos campos de procura, é realizada uma procura sempre que premir a tecla **Enter**.
- **Procurar após cada pressão de tecla** – Esta opção actualiza os resultados da procura sempre que premir uma tecla para introduzir um valor de procura no campo. Esta é a predefinição.
- **Procura após retardamento** – Se esta opção estiver seleccionada e forem introduzidas informações no campo de procura, o resultado da procura é apresentado com um retardamento especificado na secção **Retardamento da procura**.

- **Procura lateral** (apenas Cisco Unified Attendant Console Enterprise e Premium)

Com a Cisco Unified Attendant Console Enterprise e Premium a função Procura lateral permite ao utilizador procurar um contacto alternativo premindo o botão Ctrl-F2. Selecione entre **Nenhum**, **Sobrenome**, **Nome próprio**, **Departamento** ou **Número**. Se seleccionar **Nenhum** desactiva a Procura lateral.

Figura 2-13 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Procura filtrada.

Figura 2-13 Separador Procura filtrada da Secção Preferências

Procura filtrada

Procura E

Se utilizar a procura E, ser-lhe-á possível procurar em vários campos ao mesmo tempo. Assim, por exemplo, pode querer fazer a procura com base no Nome E no Apelido.

Quero usar a procura E

Ao efectuar uma procura com filtro

Prima Enter para efectuar a procura

Procurar após cada pressão de tecla

Procura após retardamento

Retardamento da procura

Segundos

1 5

1 Segundo

Procura lateral

Ao pressionar a tecla Ctrl+F2, efectuar uma Procura Lateral utilizando a seguinte coluna:

Nenhum

Registo

Este separador permite ao utilizador activar e desactivar o registo. Utilize as caixas de selecção para controlar os seguintes registos:

- **Base de dados:** Para activar o registo das actividades da base de dados na aplicação da consola.
- **Comunicação do servidor:** Para activar o registo das actividades de comunicação do servidor na aplicação da consola.

O caminho de registo e o nome do ficheiro são apresentados no ecrã.

Figura 2-14 apresenta as opções que podem ser configuradas a partir do separador Registo.

Figura 2-14 Separador Registo da Secção Preferências

Registo

Informações de registo

Base de dados

Comunicação do servidor

Caminho do registo e nome do ficheiro:

C:\Program Files\Cisco\Logging\OPR\Log\OPRlog.txt

Avançado

O separador Avançado controla que tipo de chamadas *transferidas directamente* (de acordo com o seu destino) são devolvidas ao operador se não atendidas.



Nota

Note o seguinte:

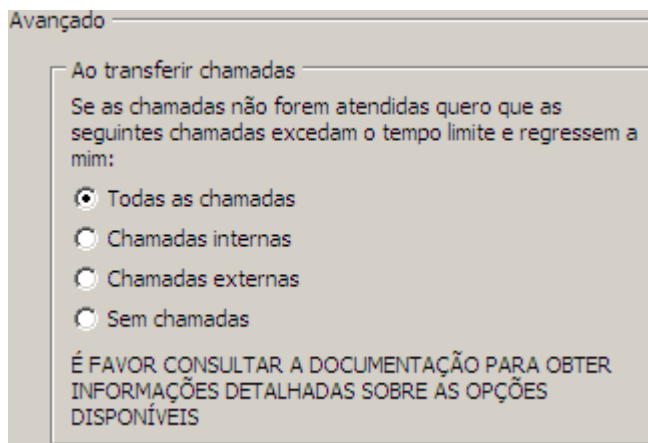
- Por predefinição, as transferências directas estão desactivadas. Se quiser utilizar transferências directas, o CSS do gateway **tem** de ser configurado para permitir que as chamadas recebidas sejam redireccionadas de novo para fora.
- Se utilizar transferências directas perde a função de rechamada e as únicas chamadas que o sistema poderá rechamar internamente são as efectuadas para dispositivos monitorizados pelo Cisco Unified Attendant Console Server.

As transferências directas permitem ao destinatário ver a CLI originadora. No entanto, a utilização de transferências directas restringe a capacidade da consola devolver ao operador chamadas transferidas, se não forem atendidas.

Por predefinição, as transferências ocultas redirigem as chamadas do auscultador do operador para a fila de espera de serviço (porta CTI) e a chamada é então ligada ao destinatário. Pelo contrário, as transferências directas ignoram a fila de espera de serviço e enviam a chamada directamente para o destinatário. O chamador não é colocado em espera (assim ouve um toque em vez de música) e a CLI originadora é apresentada ao destinatário, em vez dos detalhes da fila de espera de serviço.

Figura 2-15 apresenta as definições que podem ser configuradas a partir do separador Avançado.

Figura 2-15 Separador Avançado da Secção Preferências









capítulo **3**

Utilizar a Cisco Unified Attendant Console

Tal como o título indica, esta secção é sobre o fluxo operacional da aplicação. Aborda os tópicos relacionados com a gestão de chamadas. Esta secção inclui instruções sobre o modo como poderá trabalhar na Cisco Unified Attendant Console. Existem dois níveis de monitorização que podem ser apresentados na Cisco Unified Attendant Console, Telefone e Estado do telefone. Os ícones apresentados na [Tabela 3-1](#) são apresentados nos Directórios e reflectem o Estado do telefone.

Tabela 3-1 Ícones do estado do telefone da área do directório

Ícone	Descrição
	No descanso
	Activo
	Indisponível
	A tocar

Atender chamadas

A Cisco Unified Attendant Console atende dois tipos de chamadas:

- **Chamadas internas** – que são recebidas de uma extensão local
- **Chamadas externas** – que são recebidas de um número externo

As chamadas que estão a ser atendidas, aparecem na **área Chamadas activas (F7)**. A [Figura 1-9 na página 1-17](#) mostra um exemplo de uma chamada na área Chamadas activas.

As chamadas que entram no sistema são priorizadas e colocadas na fila de espera na área de Chamadas em fila de espera (**F8**). Podem ser atendidas utilizando os três métodos seguintes:

- **Atender seguinte** – Atender a chamada seguinte da fila.
- **Seleção preferencial** – Seleccionar uma chamada específica da fila para atender.
- **Entrega obrigatória** – As filas podem ser configuradas com a opção Entrega obrigatória, o que significa que as chamadas serão distribuídas pela Attendant há mais tempo em inactividade.

Atender seguinte

As chamadas recebidas são priorizadas pelo sistema antes de serem apresentadas no ecrã. As chamadas são depois apresentadas na área de Chamadas em fila de espera (**F8**), por ordem de prioridade decrescente.

A opção Atender seguinte constitui a forma mais fácil de atender as chamadas recebidas. Esta opção atende as chamadas pela ordem de prioridade definida pelo sistema. As chamadas de prioridade mais alta são atendidas em primeiro lugar.

Para atender a chamada seguinte utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

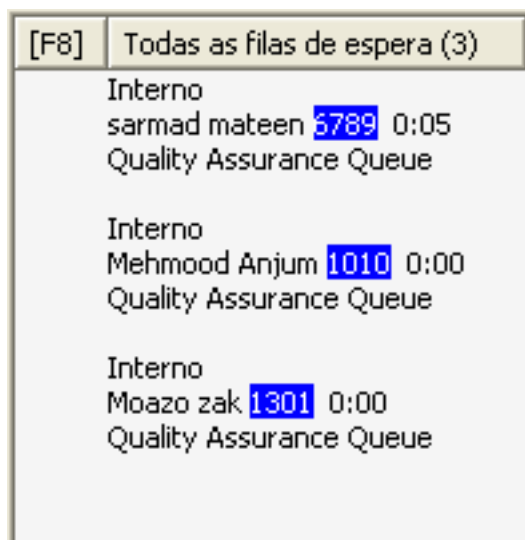
-
- Passo 1** Prima F8 para seleccionar a área Chamadas em fila de espera.
 - Passo 2** Prima a tecla "+" do teclado para que a chamada seja canalizada para o seu auscultador.
-

Para atender a chamada seguinte utilizando o rato, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Clique com o botão direito do rato na área Chamadas em fila de espera.
 - Passo 2** Selecciona **Atender seguinte** no menu de contexto.
-

A imagem que se segue ilustra o modo como pode utilizar o menu de contexto para atender a chamada seguinte. A chamada com a prioridade mais elevada seguinte será atendida independentemente da chamada que tiver sido seleccionada na área Chamadas em fila de espera. A [Figura 3-1](#) apresenta uma chamada a ser atendida através da opção Atender seguinte.

Figura 3-1 Exemplo de chamada atendida utilizando Atender seguinte



Seleccção preferencial (não existe na Department)

**Nota**

Esta secção não se aplica à Cisco Unified Attendant Console Department uma vez que as filas de espera não são apresentadas.

Se pretender, pode fazer uma Seleccção preferencial das chamadas recebidas que estão a ser apresentadas numa fila de espera específica, conforme necessário.

Para atender uma chamada, o utilizador tem de seleccionar uma fila de espera e, em seguida, seleccionar a chamada que pretende atender.

Para seleccionar uma fila de espera utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

- Passo 1** Prima **F9** para seleccionar o campo **Filas de espera**.
- Passo 2** Utilize as teclas de seta para cima e para baixo para seleccionar a fila de espera pretendida.
- Passo 3** O campo **F8** apresentará as chamadas em espera na fila de espera seleccionada.

**Nota**


Para regressar à visualização de todas as chamadas de todas as filas de espera, seleccione o ícone **Todas as filas de espera** no campo **F9**.


Se estiver a utilizar um rato, basta clicar numa fila de espera no campo **Filas de espera** (F9). Depois de seleccionar a fila de espera, está pronto para atender chamadas em espera.

Para atender chamadas de filas seleccionadas utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

- Passo 1** Seleccione a área Chamadas em fila de espera premindo a tecla **F8**.
- Passo 2** Utilizando as teclas de seta para cima e para baixo, seleccione a chamada que pretende atender.
- Passo 3** Prima a tecla **Enter** para ligar a chamada.

Para atender chamadas da fila de espera seleccionada utilizando o rato, execute os seguintes passos:


- Passo 1** Seleccione o campo **Todas as filas de espera**.
- Passo 2** Clique na chamada relevante.
- Passo 3** Clique no botão  **Atender chamada** na barra de ferramentas de controlo de chamadas.

Uma chamada pessoal que vá directa à sua extensão será apresentada no campo Chamadas activas e tocará no seu auscultador. Pode atender levantando o auscultador ou clicando no botão  **Atender chamada**.

**Nota**

Para atender, basta arrastar e largar uma chamada do campo **Área das chamadas em fila de espera** (F8) para a área **Chamadas activas**.

Entrega obrigatória

É possível designar uma fila de espera específica a atender de imediato pela Attendant seguinte disponível. As chamadas nesta fila de espera são configuradas para serem apresentadas na Attendant há mais tempo em inatividade ou numa circular, ou seja, uma partilha de funcionamento entre as Attendants com sessão iniciada e capacidade de atendimento da fila de espera. Não é necessário premir a tecla Atender seguinte (MAIS), uma vez que a chamada será encaminhada directamente para o campo Chamadas activas e toca no auscultador. Pode atender levantando o auscultador ou clicando no botão  **Atender chamada**.

Os operadores podem terminar a sessão quando receberem uma chamada de entrega obrigatória no respectivo auscultador.

Reencaminhamento de chamadas de directório

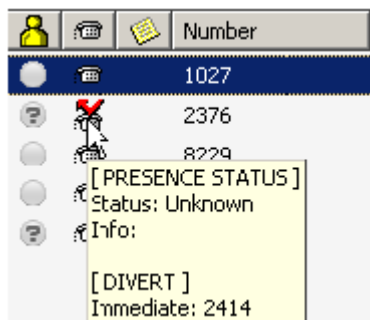
Se um contacto tiver o Reencaminhamento de chamadas definido no respectivo dispositivo, será apresentado o ícone correspondente na área de Directório.



Nota

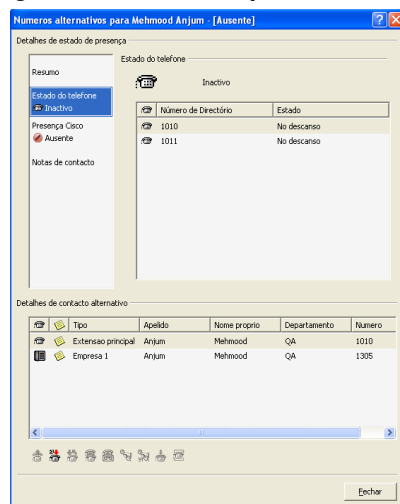
Numa instância em que um contacto tenha várias linhas, o ícone de Reencaminhamento de chamadas só será apresentado se estiver configurado na linha principal.

Ao colocar o rato sobre o contacto será apresentada uma descrição com detalhes adicionais, como, por exemplo, o número de direcção do Reencaminhamento de chamadas. Por exemplo:



Para ver linhas secundárias, é necessário premir F2, sendo apresentada a janela Estado de presença. Na [Figura 3-2](#) a extensão 1001 é mostrada como desviada e a 1027 é mostrada como estando no descanso.

Figura 3-2 Exemplo do Estado de presença definido num dispositivo de várias linhas



Números alternativos e Estado de presença

Este ecrã de estado pode ser accionado de duas maneiras:











- Se tiver sido seleccionado um contacto de um Directório e for premido **F2**.
- Se um Attendant Operator transferir uma chamada para uma extensão com um estado de presença atribuído. Esta acção desencadeará uma mensagem para a Attendant Console indicando que a pessoa para a qual a chamada está a ser reencaminhada tem actualmente um estado de presença definido. A [Tabela 3-2](#) descreve os controlos existentes na janela Estado de presença.

Tabela 3-2 Controlos da Janela Estado de presença

Controlo	Descrição
Estado do telefone	O estado actual do contacto. O estado do telefone é representado pelo ícone de estado do telefone e texto.
Painel Resumo	Estado do telefone, Presença Cisco e Notas do contacto. Estes podem ser realçados e o estado explicado no painel Detalhes.
Painel Detalhes	O conteúdo deste painel modifica-se para mostrar o requisito de estado particular seleccionado no painel Resumo. Com Estado do telefone seleccionado em Resumo, será apresentada uma lista das linhas individuais ligadas aos telefones dos contactos.
Detalhes de contacto alternativo	Especifica o número para o qual a chamada tem de ser reencaminhada. Se o número estiver guardado no directório, é apresentado o nome completo do contacto em vez do número.

Os ícones que indicam o Estado do telefone são mostrados na [Tabela 3-3](#).

Tabela 3-3 Ícones de Estado do telefone

Ícone	Descrição
	No descanso
	Fora do descanso
	Indisponível
	A tocar
	A ser efectuada
	A ser efectuada para extensão ocupada
	Ligada
	Chamada em espera
	Chamada reencaminhada
	Notas

Para transferir uma chamada, execute os seguintes passos:

Passo 1 Seleccione um contacto em Detalhes de contacto alternativo.

Passo 2 O operador pode clicar em qualquer uma das seguintes opções, conforme necessário:

- Atender chamada
- Chamador
- Transferência com consulta
- Transferência oculta
- Transferir para correio de voz
- Manter em espera
- Manter em espera com notas
- Iniciar conferência
- Parquear chamadas

Passo 3 Clique em **Fechar** para cancelar.

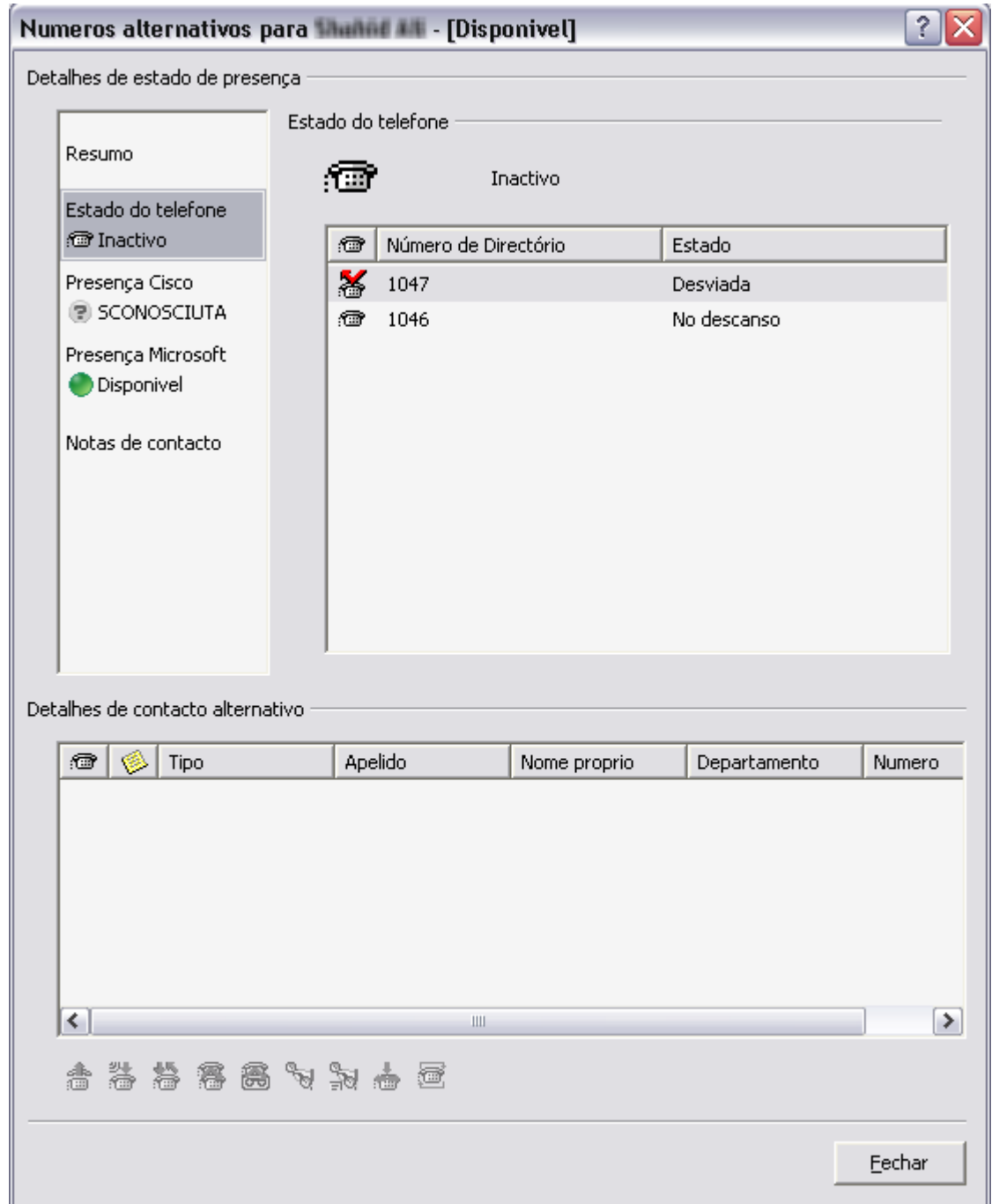
A [Tabela 3-4](#) mostra as teclas disponíveis que podem ser utilizadas para efectuar as transferências pretendidas:

Tabela 3-4 Teclas para transferir uma chamada

Tecla	Descrição
Enter	É efectuada uma transferência da chamada com consulta para o número alternativo seleccionado.
Enter + Enter (premir Enter duas vezes)	É efectuada uma transferência oculta da chamada para o número alternativo seleccionado.

Figura 3-3 mostra um telefone com duas linhas ligadas. Este exemplo não tem uma Presença de estado definida e foi activado premindo o botão F2.

Figura 3-3 Janela Números alternativos/Estado de presença



Transferir chamadas

Depois de atender a chamada, pode transferi-la para qualquer dispositivo, contacto ou número externo solicitado. A transferência pode ser feita de forma oculta ou com consulta (anunciada). As chamadas podem ser transferidas para qualquer destino disponível, tanto interno como externo.

A transferência de uma chamada é um procedimento simples, em que se utiliza o rato ou o teclado, e pode ser concluída quer introduzindo o número de extensão pretendido (caso seja conhecido), quer procurando nos directórios o contacto correcto.


Uma transferência oculta é uma chamada que é transferida sem consultar o destinatário.

Transferência oculta para um número conhecido

Para efectuar uma transferência oculta de uma chamada para um número conhecido utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Atenda uma chamada ou seleccione a chamada no campo **Chamadas activas**.
 - Passo 2** Escreva o número de destino (interno ou externo). O cursor é colocado automaticamente na Caixa de marcação.
 - Passo 3** Prima duas vezes a tecla ENTER rapidamente para transferir a chamada.
-

Para efectuar uma transferência oculta de uma chamada para um número conhecido utilizando o rato, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Atenda uma chamada ou seleccione a chamada no campo **Chamadas activas**.
 - Passo 2** Utilizando o teclado, escreva o número de destino (interno ou externo). O cursor é colocado automaticamente na Caixa de marcação.
 - Passo 3** Prima **Enter**. A transferência é iniciada.
 - Passo 4** Prima novamente  **Transferir** para transferir a chamada.
-

Transferência oculta para um directório de contacto


Se o número da extensão do destinatário pretendido não for conhecido, pode facilmente procurá-lo no directório, até encontrar o contacto correcto. Os directórios permitem que as procuras sejam efectuadas utilizando campos de procura que aparecem na parte superior da área de Directório.

Para efectuar uma transferência oculta de uma chamada para um contacto de directório utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Atenda uma chamada ou seleccione a chamada no campo **Chamadas activas**.
 - Passo 2** Se estiver à procura de um contacto utilizando o primeiro campo de procura apresentado, basta-lhe começar a escrever. Em alternativa, pode premir-se F3 para levar o cursor para o primeiro campo de procura apresentado. O cursor é colocado automaticamente no primeiro campo de procura. Se precisar de utilizar um campo de procura que não seja o primeiro a ser apresentado no ecrã, utilize a tecla de tabulação para encontrar o campo onde pretende escrever.

- Passo 3** À medida que vai escrevendo, o directório vai diminuindo de tamanho em função dos contactos que vão sendo encontrados (dependendo da configuração da Procura filtrada; consulte [Capítulo 2, “Procura filtrada” na página 2 - 14](#)). Continue a escrever até encontrar o contacto pretendido, ou utilize a seta para cima ou para baixo para realçar o contacto.
- Passo 4** Faça duplo clique na tecla ENTER para transferir a chamada.

Para efectuar uma transferência oculta de uma chamada para um contacto de directório utilizando o rato, execute os seguintes passos:

- Passo 1** Atenda uma chamada ou seleccione a chamada no campo **Chamadas activas**.
- Passo 2** Clique no campo de procura necessário na área do Directório. Em alternativa, pode premir-se F3 para levar o cursor para o primeiro campo de procura no directório apresentado.
- Passo 3** Comece a escrever; à medida que vai escrevendo, o directório vai diminuindo de tamanho em função dos contactos que vão sendo encontrados. Continue a escrever até o contacto pretendido ficar visível e utilize o rato para seleccionar o contacto pretendido.
- Passo 4** Faça duplo clique no contacto para iniciar a transferência.
- Passo 5** Prima  **Transferir** para transferir a chamada.

Ou

-
- Passo 1** Aponte com o rato para a chamada relevante no campo **Chamadas activas**.
- Passo 2** Prima o botão esquerdo do rato.
- Passo 3** Mantendo o botão do rato premido, arraste a chamada para o destino relevante na área de **Directório** e, em seguida, solte o botão do rato.



Nota Numa instância em que o contacto esteja num Directório pessoal específico, pode abrir o directório colocando o rato sobre o separador Directório pessoal, para abri-lo antes de seleccionar o contacto.

Ou

-
- Passo 1** Seleccione os detalhes da chamada que são apresentados no campo **Chamadas activas**.
- Passo 2** Aponte o rato para o destino relevante nos campos **Directório** ou **Marcação rápida** e clique com o botão direito do rato para revelar um menu de contexto.
- Passo 3** No menu de contexto, escolha **Chamada**.
- Passo 4** Certifique-se de que a chamada iniciada está seleccionada no campo **Chamadas activas**.
- Passo 5** Clique no botão **Concluir transferência**.

Se uma chamada transferida não for atendida num determinado período de tempo, a chamada é revertida para a área de Chamadas activas. Estas chamadas poderão depois ser processadas através de **Controlos de chamadas revertidas** que são explicados na última parte do manual.

Iniciar uma transferência com consulta


Neste caso, o destino da transferência é consultado antes de a transferência propriamente dita ter lugar.

Consultar transferência para um número conhecido

Para efectuar uma transferência com consulta de uma chamada para um número conhecido utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Atenda uma chamada ou seleccione a chamada no campo **Chamadas activas**.
 - Passo 2** Escreva o número de destino. O cursor é colocado automaticamente na Caixa de marcação.
 - Passo 3** Prima a tecla ENTER para fazer a chamada de consulta.
 - Passo 4** Depois de consultar o destino, prima a tecla ENTER para concluir a transferência.
-

Para efectuar uma transferência com consulta de uma chamada para um número conhecido utilizando o rato, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Atenda uma chamada ou seleccione a chamada no campo **Chamadas activas**.
 - Passo 2** Utilizando o teclado, escreva o número de destino. O cursor é colocado automaticamente na Caixa de marcação.
 - Passo 3** Prima **Enter**. A transferência é iniciada.
 - Passo 4** Prima novamente  **Transferir** para transferir a chamada a seguir à consulta.
-

Consulta de transferência para um directório de contacto

Se o número da extensão do destinatário pretendido não for conhecido, pode facilmente procurá-lo no directório, até encontrar o contacto correcto. Os directórios permitem que as procuras sejam efectuadas utilizando campos de procura que aparecem na parte superior da área de Directório.

Para efectuar a transferência com consulta de uma chamada para um contacto do directório utilizando o teclado:

-
- Passo 1** Atenda uma chamada ou seleccione a chamada no campo **Chamadas activas**.
 - Passo 2** Seleccione o Directório no qual o contacto aparece. Para tal pode premir a tecla Alt e o número do separador. *Exemplo: Alt e 3 permite abrir o 3º separador, Alt e 5 permite abrir o 5º separador.*
 - Passo 3** Se estiver à procura de um contacto utilizando o primeiro campo de procura apresentado, basta-lhe começar a escrever. O cursor é colocado automaticamente no primeiro campo de procura. Em alternativa, pode premir-se F3 para mover o cursor para o primeiro campo de procura. Se precisar de utilizar um campo de procura que não seja o primeiro a ser apresentado no ecrã, utilize a tecla de **tabulação** para encontrar o campo onde pretende escrever.
 - Passo 4** À medida que vai escrevendo, o directório vai diminuindo de tamanho em função dos contactos que vão sendo encontrados (dependendo da configuração da **Procura filtrada**; consulte [Capítulo 2, “Procura filtrada” na página 2 - 14](#)). Continue a escrever até encontrar o contacto pretendido, ou utilize a seta para cima ou para baixo para realçar o contacto.

Passo 5 Prima a tecla **ENTER** para iniciar a chamada de consulta.

Passo 6 Após a consulta, prima a tecla **ENTER** novamente para concluir a transferência.


Para efectuar uma transferência com consulta de uma chamada para um contacto de directório utilizando o rato, execute os seguintes passos:

Passo 1 Atenda uma chamada ou seleccione a chamada no campo **Chamadas activas**.

Passo 2 Clique no campo de procura necessário no Directório necessário. Caso tenham sido criados Directórios pessoais, clique no separador Directório correspondente.

Passo 3 Comece a escrever e, à medida que vai escrevendo, o directório vai diminuindo de tamanho em função dos contactos que vão sendo encontrados (dependendo da configuração da Procura filtrada; consulte [Capítulo 2, “Procura filtrada” na página 2 - 14](#)). Continue a escrever até o contacto pretendido ficar visível e utilize o rato para seleccionar o contacto pretendido.

Passo 4 Faça duplo clique no contacto para iniciar a transferência.


Passo 5 Prima  **Transferir** para transferir a chamada a seguir à consulta.

Ou

Passo 1 Aponte com o rato para a chamada relevante no campo **Chamadas activas**.

Passo 2 Prima o botão esquerdo do rato.

Passo 3 Mantendo o botão do rato premido, arraste a chamada para o destino relevante no Directório necessário colocando o rato sobre o separador Directório e, em seguida, seleccionando o contacto antes de soltar o botão do rato. Desta forma, a chamada de consulta fica configurada.

Passo 4 Prima  **Transferir** para transferir a chamada a seguir à consulta.

Ou

Passo 1 Seleccione os detalhes da chamada que são apresentados no campo **Chamadas activas**.

Passo 2 Aponte o rato para o destino relevante nos campos **Directório** ou **Marcação rápida** necessários e clique com o botão direito do rato para revelar um menu de contexto.

Passo 3 No menu de contexto, escolha **Chamada**.

Passo 4 Certifique-se de que a chamada iniciada está seleccionada no campo **Chamadas activas**.

Passo 5 Clique no botão **Concluir transferência**.

Embora em alguns destes procedimento tenha sido efectuada uma consulta, se, por algum motivo, a chamada transferida não estiver ligada durante um determinado período de tempo, a chamada é revertida para a área de Chamadas activas. Estas chamadas poderão depois ser processadas através de **Controlos de chamadas revertidas** que são explicados na última parte do manual.

Efectuar chamadas

Cisco Unified Attendant Console permite-lhe marcar e efectuar chamadas. As chamadas podem ser efectuadas directamente para um contacto, ou podem ser efectuadas utilizando diferentes controlos de chamadas como, por exemplo, o parqueamento e a transferência de chamadas, e as chamadas em conferência. Estes controlos de chamada são explicados em detalhe; consulte [Capítulo 1, “Ícones da barra de ferramentas de controle de chamadas” na página 1 - 15](#). Podem ser efectuados dois tipos de chamada:

- **Chamadas internas** – São as chamadas efectuadas para os números existentes dentro de um sistema. Por exemplo, num centro de chamadas, as chamadas efectuadas para os números que fazem parte do centro de chamadas denominam-se chamadas internas.
- **Chamadas externas** – São as chamadas efectuadas para os números exteriores ao sistema. Por exemplo, um operador de um centro de chamadas pode efectuar uma chamada para um cliente, para fins de marketing.

Efectuar chamadas internas

Para efectuar uma chamada para uma extensão local, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Introduza o número pretendido. Seja qual for a área da consola seleccionada, à medida que for escrevendo, os dígitos vão aparecendo na **Caixa de marcação**, na área de **Chamadas activas**.
- Passo 2** Prima **Ligar/Eliminar** com o rato ou a tecla **Enter** utilizando o teclado.
-

É iniciada uma chamada para o contacto seleccionado, sendo os respectivos detalhes apresentados na área de **Chamadas activas**.

Efectuar chamadas externas

Para efectuar uma chamada externa utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Marque o número do código de acesso e, em seguida, o número externo. (A não ser que a Cisco Unified Attendant Console tenha sido configurada para adicionar o número de acesso. Isto é efectuado na Cisco Unified Attendant Console).
- Passo 2** Prima a tecla **Enter** para iniciar a marcação.
-

Não é necessário colocar o cursor na Caixa de marcação, quando começar a escrever os valores numéricos, porque começa automaticamente a escrever dentro da caixa.

Para efectuar uma chamada externa utilizando o rato, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Selecciona **Directório** necessário utilizando o rato.
- Passo 2** Faça duplo clique no número que pretende marcar.
-

Colocar chamadas em espera

Durante o atendimento de uma chamada, a Cisco Unified Attendant Console pode colocar a chamada activa em espera para atender outras chamadas recebidas. A chamada é mantida numa **Fila de espera de serviço** durante o período de tempo definido para **Tempo de rechamada em espera** na aplicação Cisco Unified Attendant Admin. Depois de decorrido o **Tempo de rechamada em espera**, o estado da chamada passa de **Mantida em espera** para **Tempo limite de manutenção em espera**. Estas chamadas poderão ser processadas através de **Controlos de chamadas revertidas** que são explicados na última parte do manual. Uma chamada pode ser revertida quer o Tempo limite tenha sido alcançado ou não. A [Figura 3-4](#) mostra um exemplo de uma chamada em espera na área de Chamada em curso.

Figura 3-4 Chamada em espera na área de Chamada em curso

Chamadas em curso				
[F5]	Chamada para	Tempo de espera	Chamada de	Estado
	Professional Services 1000	0:05	Shahid Ali 1046	Mantida em espera

A chamada é apresentada na área de **Chamada em curso** e pode ser movida para a área de **Chamadas activas** em qualquer altura.

Para manter uma chamada em espera através do teclado, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Prima a tecla **F7** para seleccionar a área de **Chamadas activas**.
 - Passo 2** Selecciona uma chamada utilizando as teclas de seta para cima e para baixo.
 - Passo 3** Prima a tecla (**Page down**) para manter a chamada seleccionada em espera.
-

Para manter uma chamada em espera utilizando o rato, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Selecciona uma chamada no campo **Chamadas activas**.
 - Passo 2** Clique no botão  **Manter em espera**.
-


Obter chamadas mantidas em espera

As chamadas colocadas em espera podem ser obtidas na área de **Chamada em curso** e movidas para a área de **Chamadas activas**. As chamadas revertidas de Em espera, Parquear e Transferir também podem ser visualizadas na área de **Chamada em curso**.

Para obter uma chamada em espera utilizando o teclado, execute os seguintes passos:


-
- Passo 1** Prima a tecla **F5** para seleccionar a área de **Chamada em curso**.
 - Passo 2** Selecciona uma chamada utilizando as teclas de seta para cima e para baixo.
 - Passo 3** Prima a tecla (**Page down**) para obter a chamada colocada em espera.
-

Para obter uma chamada em espera utilizando o rato, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Clique na chamada mantida em espera na área de **Chamada em curso**.
 - Passo 2** Clique no botão  **Obter**.

Silenciar chamadas

A Cisco Unified Attendant Console permite silenciar uma chamada quando estão a ser executadas determinadas acções. Existem dois tipos de silenciamento, o primeiro é automático e é definido através do separador **Opções > Preferências > Silenciar**. Se esta opção tiver sido activada, pode incluir acções efectuadas pelo utilizador tais como, a realização de uma procura, a marcação de um número ou a alteração ou selecção de ecrãs de directório.

O segundo tipo de silenciamento de uma chamada é manual e activado quer premindo o botão Silenciar () ou premindo as teclas Ctrl-Q. A mesma combinação de teclas também anulará o silenciamento de uma chamada. Em alternativa, pode clicar com o botão direito do rato na chamada activa e seleccionar **Silenciar** no menu.


Parqueamento de chamadas

A Cisco Unified Attendant Console permite-lhe parquear chamadas num dispositivo de parqueamento de chamadas. Uma chamada parqueada pode ser recuperada de qualquer telefone no Call Manager, bastando para tal marcar o número da extensão onde a chamada se encontra parqueada. Pode parquear uma chamada num dispositivo de parque específico ou deixar que seja o sistema a seleccionar o dispositivo por si. Pode ver os dispositivos de parqueamento disponíveis na área de **Parqueamento de chamadas**.

Para parquear uma chamada utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Prima a tecla **F7** para seleccionar a área de **Chamadas activas**.
 - Passo 2** Selecciona uma chamada utilizando as teclas de seta para cima e para baixo.
 - Passo 3** Prima a tecla **Home** para parquear a chamada num dos dispositivos de parqueamento de chamadas disponíveis.
-

Para parquear uma chamada utilizando o rato, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Seleccione uma chamada no campo **Chamadas activas**.
- Passo 2** Clique no botão  **Parquear chamada**.
-


Para parquear uma chamada num dispositivo específico utilizando o rato, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Seleccione a chamada no campo **Chamadas activas**.
- Passo 2** Arraste a chamada para o dispositivo de parque pretendido e largue a chamada soltando o botão do rato.
-

Se uma chamada parqueada não for atendida num determinado período de tempo, a chamada é revertida para a área de Chamada em curso. Estas chamadas poderão depois ser processadas através de **Controlos de chamadas revertidas** que são explicados na última parte do manual.

Obter chamadas parqueadas

Para obter uma chamada parqueada utilizando o rato, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Seleccione o dispositivo de estacionamento de chamadas relevante.
- Passo 2** Clique no botão  **Obter**.
-



Para obter uma chamada parqueada utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Marque o número do dispositivo de parque.
- Passo 2** Em alternativa, se a chamada parqueada continuar por atender durante um certo período de tempo (conhecido como **Rechamada de estacionamento de chamadas**), será revertida para a área de **Chamada em curso**, a partir da qual a Cisco Unified Attendant Console pode obter a chamada utilizando os métodos referidos na secção **Obter chamadas mantidas em espera**.
-

Chamadas em conferência

Uma chamada em conferência permite adicionar uma terceira pessoa a uma sessão de chamada.

Enquanto uma chamada está ligada, para iniciar a conferência com um terceiro participante utilizando um rato, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Seleccione a extensão que deve ser adicionada à conferência ou introduza o número.
- Passo 2** Prima o botão  **Iniciar conferência** para dar início à conferência.
- Passo 3** Aguarde que o terceiro participante atenda e prima o botão  **Conferência**.
-

Enquanto uma chamada está ligada, para iniciar a conferência com um terceiro participante utilizando um teclado, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Seleccione a extensão que deve ser adicionada à conferência ou introduza o número.
- Passo 2** Prima a tecla **End** no teclado
- Passo 3** Aguarde que o terceiro participante atenda e prima a tecla **End** para juntar os três participantes.
-

Depois de a conferência estar em curso é realçado um campo adicional na área de **Chamadas activas**. O campo é identificado como **Controlador de conferência** e é utilizado para permitir que o operador saia da chamada depois de todos os participantes entrarem na conversa. A [Figura 1-9 na página 1-17](#) mostra um exemplo de uma chamada em conferência na área de Chamadas activas.

Se algum dos participantes não responder à chamada em conferência, a chamada é revertida. Estas chamadas poderão depois ser processadas através de **Controlos de chamadas revertidas** que são explicados na última parte do manual.



Nota

Se a terceira pessoa não quiser iniciar a conferência, a Cisco Unified Attendant Console elimina a chamada iniciada. Deste modo, o operador regressa à chamada original.

Restabelecer chamadas

Esta função permite poupar tempo. O restabelecimento de chamadas significa repetir o processo anterior com um só clique. Pode restabelecer as chamadas a partir dos campos F5 e F7 de forma a anular a acção anterior, como acontece nas seguintes áreas:

- Manter chamada em espera
- Transferir chamada
- Chamada em conferência
- Parquear chamadas

Se, por algum motivo, o processo não for bem sucedido, pode clicar no botão **Restabelecer** para o repetir. Se estiver a utilizar um teclado, prima **Delete** para restabelecer.

Alternar chamadas

Com duas chamadas activas em curso, uma em espera e outra ligada, pode alternar entre uma e outra.

Quando um contacto é chamado para consulta, a chamada recebida é colocada em espera. Depois de o destino aceitar as respostas, pode clicar com o botão direito do rato na chamada recebida na área de **Chamadas activas** e seleccionar **Alternar**. A chamada recebida que foi mantida em espera durante a consulta ficará activa.

Por outro lado, a chamada efectuada para o contacto externo é mantida em espera. Também pode alternar utilizando a tecla "+" do teclado.

Controlo de chamadas revertidas

Se uma chamada não puder ser passada para uma extensão, será devolvida à área de Chamada em curso (F5). Isto pode dever-se ao facto de o contacto não ter podido atender a chamada a tempo. A Cisco Unified Attendant Console disponibiliza um conjunto de controlos de chamada configurados especificamente para processar chamadas revertidas sem necessidade de procurar novamente o destinatário.

Depois de a chamada regressar à área das **Chamadas activas** depois de ter sido rechamada a partir da área de **Chamada em curso**, pode ver os **Controlos de chamadas revertidas** bastando para tal clicar com o botão direito do rato na chamada.

Estes controlos de chamadas são semelhantes aos explicados anteriormente. A única diferença é a de que no caso das chamadas revertidas, todos os controlos de chamadas estão contextualizados com o contacto para o qual a chamada foi inicialmente transferida.

Se clicar com o botão direito do rato na chamada obtida e escolher **Iniciar conferência**, o contacto da extensão, da qual a chamada foi revertida, será automaticamente adicionado à conferência. Não precisa de procurar no directório nem de especificar a extensão para esse contacto em particular.

Controlos de chamadas para chamadas revertidas

A [Tabela 3-5](#) apresenta uma descrição breve das funções que podem ser executadas numa chamada obtida.

Tabela 3-5 Lista os controlos de chamadas utilizados em chamadas revertidas











Nome do controlo	Ícone	Descrição
Eliminar chamada		Clique para eliminar uma chamada atendida.
Consultar		Clique para consultar e transferir a chamada atendida para a extensão a partir da qual a chamada foi inicialmente revertida.
Transferência oculta		Clique para transferir a chamada atendida para a extensão a partir da qual a chamada foi inicialmente revertida.
Restabelecer		Clique para voltar a efectuar uma acção executada anteriormente na chamada revertida.
Manter em espera com notas		Clique aqui para anexar notas à chamada actual antes de colocar a chamada em espera.

Tabela 3-5 Lista os controlos de chamadas utilizados em chamadas revertidas (continuação)

Nome do controlo	Ícone	Descrição
Manter em espera		Clique para colocar directamente a chamada revertida em espera para a mesma extensão/contacto a partir do qual a chamada foi revertida, sem tirar notas para o contacto.
Propriedades do contacto		Clique para adicionar ou actualizar detalhes do contacto do qual a chamada foi revertida.
Iniciar conferência		Clique para consultar e iniciar uma conferência com o contacto a partir do qual a chamada foi revertida.
Reter		Clique aqui para transferir uma chamada efectuada para um Operador ocupado.
Parquear chamadas		Clique aqui para colocar a chamada num dispositivo de estacionamento de chamadas.

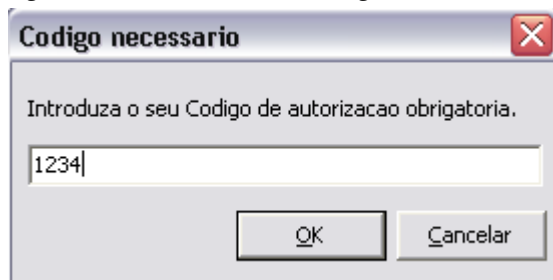
As operações atrás referidas também podem ser executadas clicando com o botão direito do rato numa chamada na área de Chamadas activas e escolhendo uma opção no menu de contexto. Também pode aceder a estas opções utilizando o teclado (consulte a [Capítulo 1, “Utilizar o teclado” na página 1 - 1](#)).

Definições do FAC e do CCC

Pode ter de fornecer um FAC ("Forced Authorization Code" - Código de autorização obrigatória) e/ou um CCC (Código de Custo de Cliente) para poder realizar uma transferência oculta externa. O administrador configura estes códigos através da aplicação Cisco Unified Attendant Admin. Se isso for necessário durante uma transferência com consulta, é apresentada uma caixa de diálogo no ecrã, onde bastará introduzir o código correcto para que a chamada seja efectuada.

Código de autorização obrigatória (FAC)

Os códigos de autorização obrigatória são utilizados para proporcionar segurança no Cisco Unified Call Manager para marcar **Padrões de encaminhamento**. Normalmente, é utilizado para bloquear chamadas para números externos ou internacionais. Por exemplo, é frequente nos centros de chamadas apenas alguns agentes terem autorização para efectuar transferências com consulta externa para alguns números. Para garantir a segurança, é fornecido a estes chamadores um código de autorização obrigatória. O FAC serve para que, quando se faz uma transferência de chamada externa protegida por um FAC, seja obrigatório introduzir o FAC para a chamada poder continuar. Se for introduzido um FAC incorrecto, ou se não for introduzido nenhum FAC, a chamada falha. A [Figura 3-5](#) apresenta a caixa de diálogo FAC.

Figura 3-5 Caixa de diálogo FAC

Código de Custo de Cliente (CCC)

Os códigos de custo de cliente são utilizados para proporcionar funções extra de registo de chamadas no Cisco Unified CallManager. São utilizados para registar chamadas para diferentes clientes.

O CCC serve para fazer com que seja obrigatório introduzir o Código CCC para poder continuar com uma chamada externa ou com uma transferência. Os registos de detalhes de chamadas são actualizados com o código CCC, juntamente com as informações da chamada. Podem ser utilizados mais tarde para cobrar chamadas a diferentes centros de custos.

Eliminar chamadas

Para desligar uma chamada activa quando a consulta chega ao fim, é necessário eliminar a chamada da área de **Chamadas activas**.

Para eliminar uma chamada utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Prima **F7** para seleccionar o campo **Chamadas activas**.
- Passo 2** Prima **Enter**.
-

Para eliminar uma chamada utilizando o rato, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Clique numa chamada relevante no campo **Chamadas activas**.
- Passo 2** Clique com o botão direito do rato para abrir o menu de contexto.
- Passo 3** Escolha a opção **Eliminar chamada**.
-



Utilizar o Modo de emergência (não existe na Department)

**Nota**

Esta função não está disponível na Cisco Unified Attendant Console Department.

A Cisco Unified Attendant Console permite definir o modo de emergência para todas as filas de espera. Quando as filas de espera estão em Modo de emergência, todas as chamadas são redireccionadas automaticamente para outro destino, por exemplo, Serviço nocturno ou Correio de voz. Estes destinos são configurados pela Cisco Unified Attendant Console.

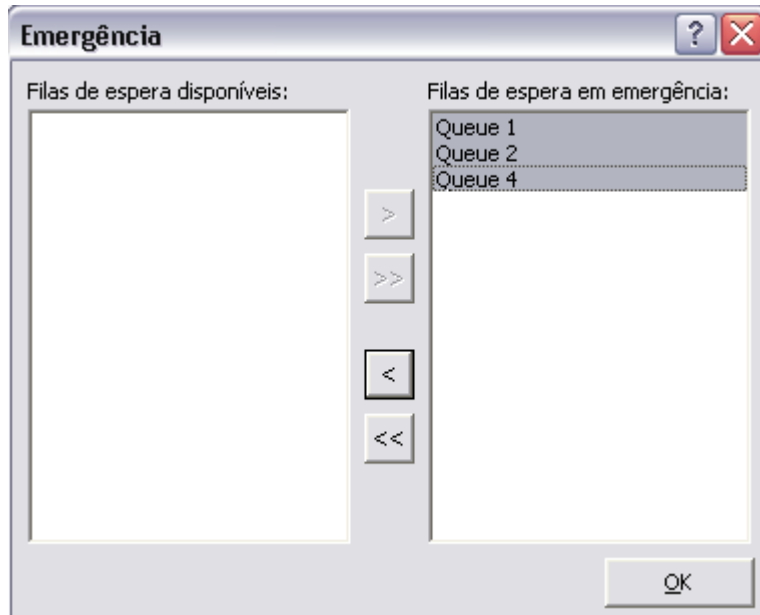
Para colocar uma fila de espera no Modo de emergência utilizando o rato, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** A partir do menu principal, escolha **Opções > Emergência**.
- Passo 2** Mova as **Filas de espera disponíveis** para a lista **Filas de espera em emergência** utilizando o botão , para mover todas as filas de espera, ou o botão , para seleccionar filas de espera da lista.
- Passo 3** Na caixa de mensagem Definir modo de emergência, clique em **Sim** para mover todas as filas de espera para o Modo de emergência.

Passo 4 Prima **OK** para concluir o processo.

Também pode utilizar o atalho do teclado para mudar para o Modo de emergência. Seleccione a área de Fila de espera e prima Ctrl-E. É apresentada a janela que se segue. Clique em **OK** para continuar. A [Figura 3-6](#) apresenta um exemplo do ecrã Modo de emergência com uma fila de espera colocada no Modo de emergência.

Figura 3-6 Filas de espera no Modo de emergência



Para retirar filas de espera do modo de emergência, execute os seguintes passos:

Passo 1 Clique com o botão direito do rato em qualquer fila de espera seleccionada.

Passo 2 Seleccione **Emergência** no menu de contexto.

Passo 3 Clique em **OK** para concluir o processo.

Enviar um e-mail

Quando se reencaminha uma chamada para uma extensão e ela é devolvida pelo facto de o limite de tempo se ter esgotado, pode optar por enviar um e-mail para a pessoa que não está disponível e fornecer informações importantes acerca da chamada. A tecla de atalho para enviar um e-mail é Ctrl-M. Em alternativa, pode seleccionar um contacto clicando com o botão direito do rato e a partir do submenu **Contacto** está disponível uma opção de envio de e-mail.

**Nota**

Tem de existir um endereço de e-mail nos Detalhes de contacto para que a Cisco Unified Attendant Console possa funcionar.

Estado da chamada

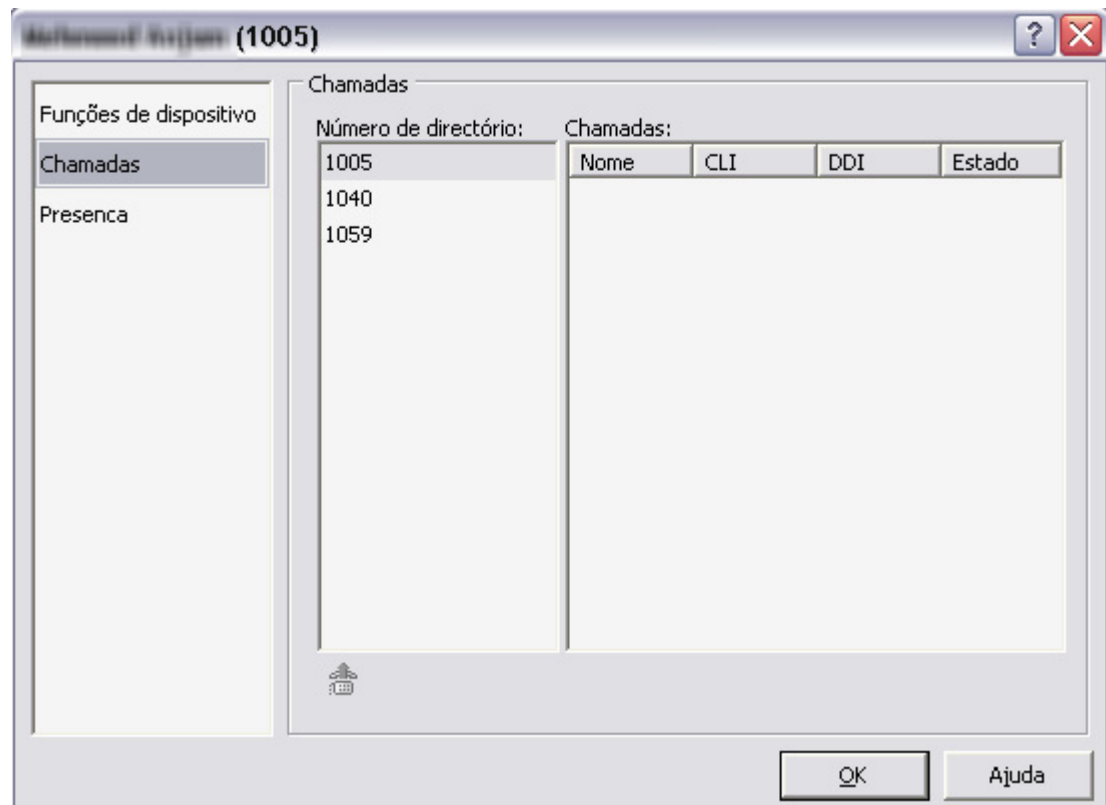
Pode ver qual é o estado das chamadas de qualquer dispositivo no **Directório**. A janela **Estado** permite ao operador ver o estado de um contacto antes de transferir uma chamada ou de ligar um contacto a uma chamada em conferência.

Para ver o estado do dispositivo, execute os seguintes passos:

Passo 1 No **Directório**, clique com o botão direito do rato num contacto.

Passo 2 Escolha **Estado > Chamadas** no menu.


É apresentado o Estado da chamada do contacto seleccionado. Por exemplo:



As colunas das chamadas são descritas na [Tabela 3-6](#).

Tabela 3-6 Campos da janela Estado da chamada

Campo	Exemplo	Descrição
Nome	João Silva	Nome do contacto
CLI	2000	Foi este o número a partir do qual foi feita a chamada
DDI	1001	Foi este o número para onde foi feita a chamada
Estado	A falar	Estado actual da chamada

Também pode atender qualquer chamada clicando no botão  **Atender**.

Propriedades do contacto

Cada contacto do directório terá informações relevantes anexadas. Algumas informações serão apresentadas na área de directório. Para ver mais informações de um contacto específico pode ser apresentado um formulário com detalhes do contacto premindo a tecla **F12** do teclado.

Quando um contacto é aberto, as informações já anexadas ao contacto são apresentadas, e alguns campos ficam a cinzento. Estas informações não podem ser alteradas. Os outros campos encontram-se todos disponíveis para serem editados conforme seja necessário. Pode alterar os detalhes e clicar no botão **OK** para guardar as alterações. Não se esqueça de que os campos que podem ser editados são aqueles que não são mapeados através de sincronização LDAP.

Enviar e-mail para contacto


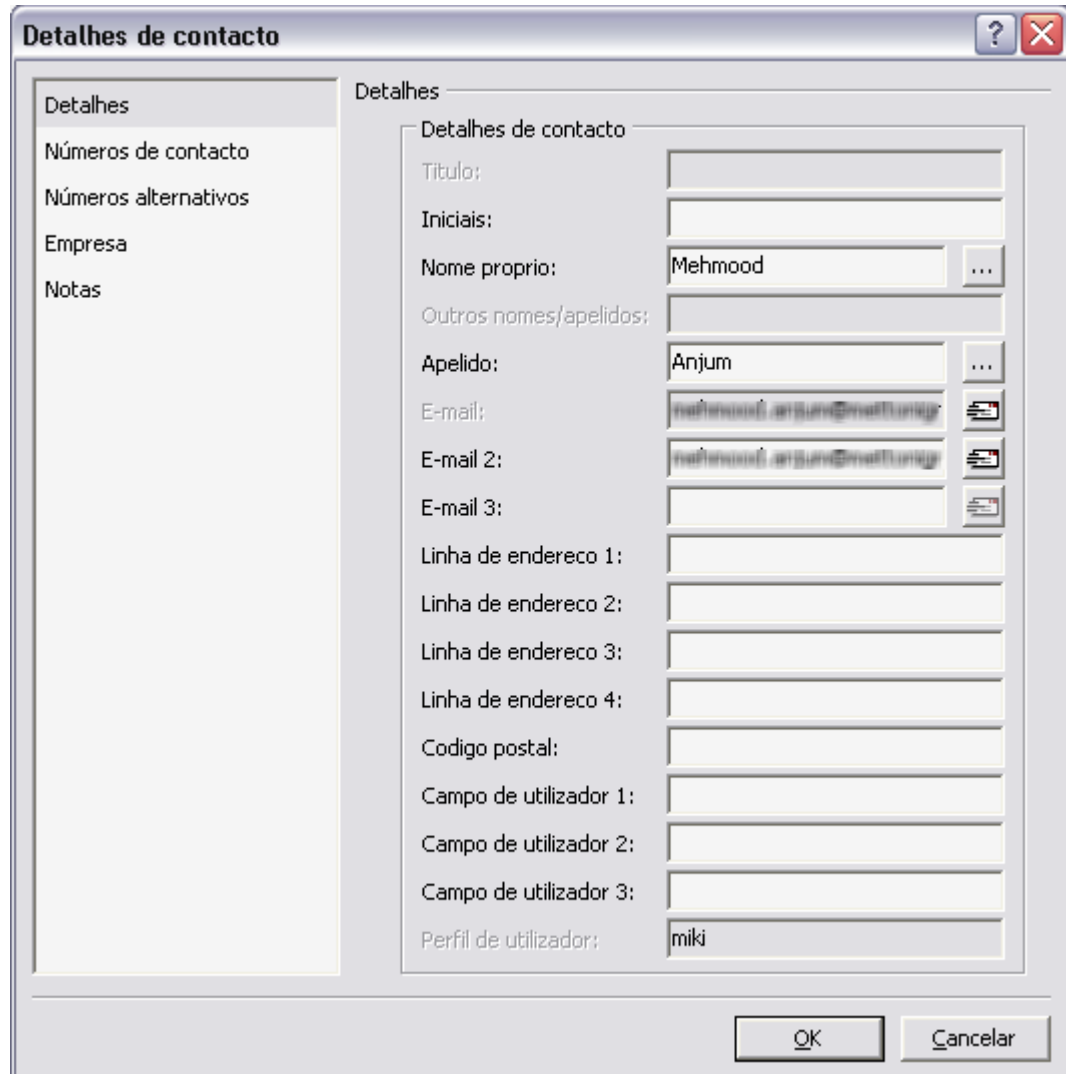
Se o endereço de e-mail da pessoa de contacto for adicionado a **Detalhes de contacto**, a Cisco Unified Attendant Console pode enviar o contacto por e-mail a partir desta janela. Abrirá o cliente de correio configurado na sua máquina. Pode clicar em  para escrever um e-mail. A [Figura 3-7](#) apresenta a janela Detalhes de contacto.

Figura 3-7 Separador Detalhes de contacto



Utilizar número

No separador **Números de contacto** da janela **Detalhes de contacto**, pode seleccionar um número de telefone externo da pessoa de contacto, clicando no respectivo número e, em seguida, clicar no botão **Utilizar número**, para marcar automaticamente o número.

Figura 3-8 Separador **Números de contacto**

Para editar as propriedades do contacto utilizando o rato, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Seleccionar um contacto do **Directório**.
 - Passo 2** Clique com o botão direito do rato no contacto para ver o menu de contexto.
 - Passo 3** Escolha **Propriedades**.
 - Passo 4** Modifique os pormenores na janela **Detalhes de contacto**.
 - Passo 5** Clique em **OK**.
-

Para editar as propriedades do contacto utilizando o teclado, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Prima **Alt-Número** para seleccionar um directório. O número está relacionado com o separador, por exemplo, **Alt-1** abre o Directório completo que corresponde ao 1.º separador, **Alt-3** abre o 3.º separador e assim sucessivamente.
 - Passo 2** Utilize as teclas de seta **Para cima** e **Para baixo** para seleccionar um contacto.
 - Passo 3** Prima **F12** para abrir a janela **Propriedades de contacto**.
 - Passo 4** Modifique os detalhes do contacto.
 - Passo 5** Clique em **OK**.
-

Adicionar mensagens de ausência e informações de contacto

Também é possível adicionar **Mensagens de ausência** e **Informações de contacto gerais** através do separador **Notas**.

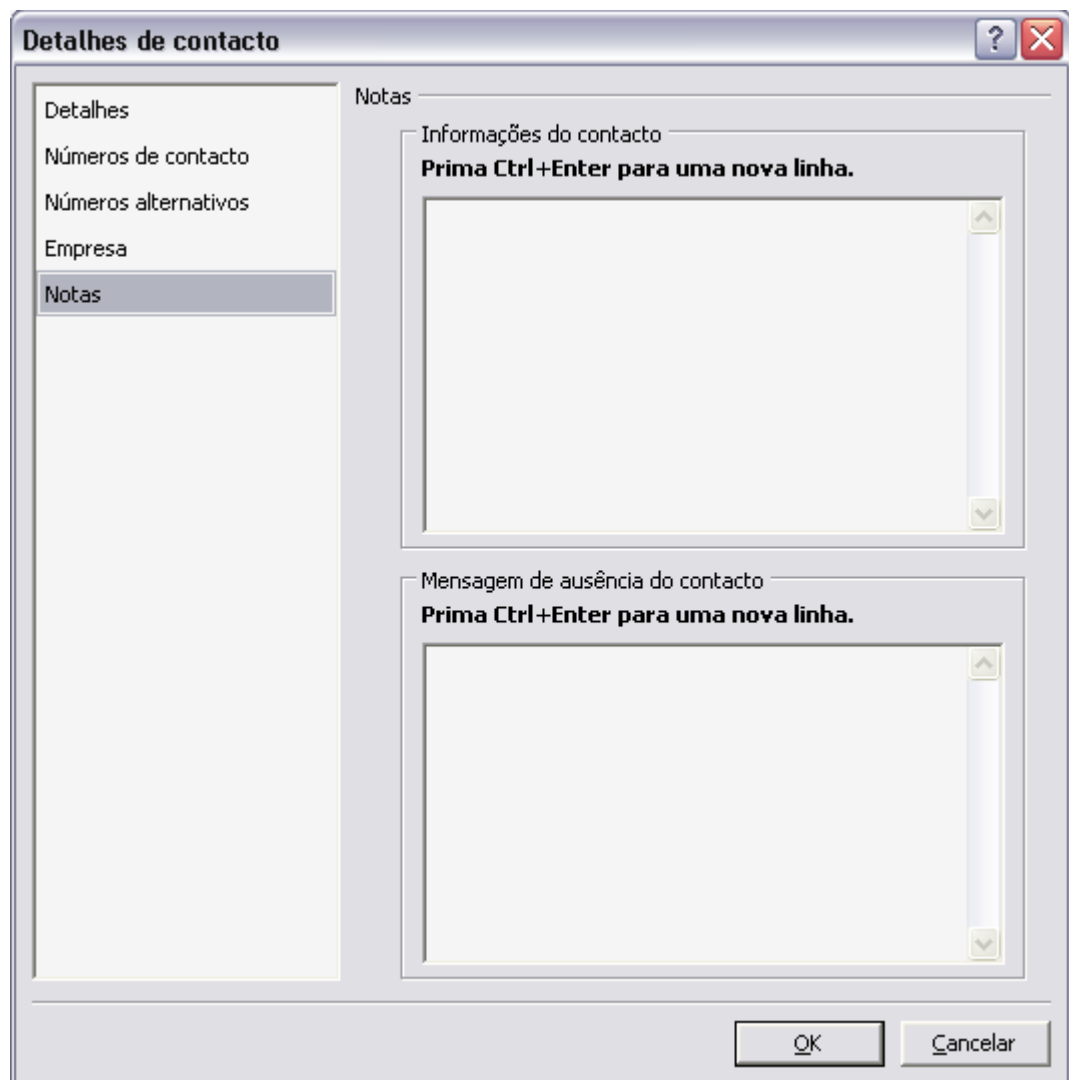
- **Informações de contacto** - Adicione informações extra a qualquer um dos contactos existentes nos directórios. Estas informações podem ser visualizadas com o contacto como descrição.
- **Mensagem de ausência** - Adicione uma mensagem de ausência a qualquer um dos dispositivos existentes na área de **Directório**.



Nota

Estas informações são apresentadas com o contacto como descrição.

Figura 3-9 Separador *Notas dos Detalhes de contacto*












Estado de presença Microsoft

A Cisco Unified Attendant Console consegue ver Informações de presença Microsoft de contactos que tenham sido adicionados à cópia local do Microsoft Office Communicator. Deste modo, torna-se possível gerir as chamadas de modo eficaz, uma vez que reflecte o estado definido do contacto no que diz respeito à sua disponibilidade.

Quando tiver sido definido um estado de contacto, são apresentados os seguintes ícones de estado de presença na área de **Directório**. Os vários ícones são mostrados na [Tabela 3-7](#).

Tabela 3-7 Ícones de estado de presença Microsoft

Ícone	Estado	Descrição
	Ausente	Estado de presença Ausente/Volto já.
	Ocupado	Estado de presença Ocupado.
	Ocupado (Interrupções urgentes)	Estado de presença Ocupado. Semelhante a Ocupado, mas permite interrupções dependendo da configuração do sistema.
	Não Incomodar	Estado de presença Não incomodar (estado de alcançabilidade de NÃO INCOMODAR)
	Interactivo	Estado de presença Inactivo. Activado automaticamente pelo Communicator se a conta estiver inactiva durante um determinado período de tempo definido. A predefinição são 5 minutos.
	Ocupado (Inactivo)	Estado de presença Ocupado inactivo. Activado automaticamente pelo Communicator se o estado da conta tiver passado de Ocupado para inactivo durante um determinado período de tempo definido. A predefinição são 5 minutos.
	Aparecer offline	Estado de presença Offline
	Online	Estado de presença Online (estado de alcançabilidade de Disponível)
	Desconhecido	Estado de presença Desconhecido (estado de alcançabilidade de Desconhecido)

Para ver o Estado de presença, execute os seguintes passos:

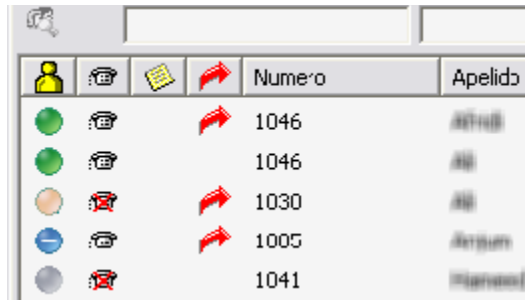
-
- Passo 1** Seleccione um contacto num Directório.
 - Passo 2** Coloque o rato sobre um gráfico de estado de presença.
 - Passo 3** Serão apresentados detalhes do estado de presença.
-

Também é fácil colocar o rato sobre o ícone do contacto para que seja apresentada uma mensagem de contexto com informações adicionais que possam estar disponíveis sobre o estado (ou seja, no caso de Férias, será apresentada a data de regresso).

Estado CUP ("Cisco Unified Presence")

A Cisco Unified Attendant Console pode ver informações CUP ("Cisco Unified Presence") de todos os contactos. Os utilizadores de telefones IP podem agora definir um estado para si próprios que é reflectido na área de Directório da Attendant Console. Isto permite ao utilizador gerir eficazmente as chamadas uma vez que é fácil determinar se um contacto particular está disponível ou não. A [Figura 3-10](#) mostra um exemplo das informações CUP apresentadas na área do Directório interno.

Figura 3-10 Informações CUP



Quando tiver sido definido um estado de contacto, são apresentados os seguintes ícones de estado de presença na área de **Directório**. Os vários ícones são mostrados na [Tabela 3-8](#).

Tabela 3-8 Ícones de estado de presença CUP

Ícone	Estado	Descrição
	Ausente	Estado de presença Ausente/Volto já.
	Ocupado	Estado de presença Ocupado.
	NÃOINCOMODAR	Estado de presença Não incomodar (DND - "Do Not Disturb").
	Offline	Estado de presença Offline.
	Online	Estado de presença Online (disponível).
	Desconhecido	Estado de presença Desconhecido.

Para ver o Estado de presença, execute os seguintes passos:

-
- Passo 1** Seleccione um contacto num Directório.
 - Passo 2** Coloque o rato sobre um gráfico de estado de presença. São apresentados detalhes do estado de presença.
-

Também é fácil colocar o rato sobre o ícone do contacto para que seja apresentada uma mensagem de contexto com informações adicionais que possam estar disponíveis sobre o estado (ou seja, no caso de Férias, será apresentada a data de regresso).



anexo

A

Glossário

Alternar	Alterna o estado de uma chamada entre "mantida em espera" e "activa", ou vice-versa.
Cabeçalhos dos campos	Títulos das diferentes secções da Cisco Unified Attendant Console.
Campo Indicador luminoso de Ocupado	Conjunto de extensões internas atribuídas ao operador. O operador pode monitorizar o respectivo estado através da Cisco Unified Attendant Console.
Chamada revertida	Chamada que atinge a área de Chamada em curso, caso não seja atendida por um contacto.
Colocação das chamadas em fila de espera	Capacidade de um telefone físico ter várias chamadas em fila de espera na linha, à espera de serem atendidas.
Directório completo	O Directório completo incluirá todos os contactos associados a um Attendant Operator.
Efectuar uma chamada para dispositivos parqueados	Dispositivos virtuais nos quais as chamadas podem ficar parqueadas temporariamente, sendo depois atendidas a partir de qualquer outra extensão do centro de chamadas.
Estado da chamada	Explica o que está a acontecer nesse momento à chamada. Pode ser Toque, Mantida em espera, Chamada em curso ou Ocupado.
Extensão	Telefone físico do centro de chamadas.
Grupos de directórios pessoais	Os Grupos de directórios pessoais representam uma forma de personalizar o Grupo de directório completo com tamanhos mais pequenos e mais fáceis de gerir. Se a Attendant Console tiver permissões permitem criar um directório específico de um conjunto de critérios e este directório ficará disponível no campo Directório.
Mensagem de ausência	Pequena nota sobre a extensão, para situações em que não pretenda ser perturbado ou esteja ausente.
Número CLI	Corresponde a "Caller Line Identification", ou identificação da linha do chamador. É o número do chamador.
Origem da chamada	Explica se se trata de uma chamada interna ou externa. (INT ou EXT).
Tipo de chamada	Explica se se trata de uma chamada de entrada, de saída ou transferida. (IN/OUT/TFR).



ÍNDICE REMISSIVO

A

- Acessibilidade para utilizadores com deficiência [1-1](#)
- Actualizar número de marcação rápida [1-21](#)
- Adicionar Marcações rápidas [1-20](#)
- A marcar
 - Marcação automática [2-6](#)
 - Prefixo de correio de voz [2-6](#)
- Apagar um número de marcação rápida [1-21](#)
- Apresentar [2-3](#)
- Attendant Console
 - Apresentar [2-3](#)
 - Cabeçalhos dos campos [2-11](#)
 - Directório interno [2-9](#)
 - Geral [2-1](#)
 - Ordenamento secundário [2-13](#)
 - Parqueamento de chamadas [2-7](#)
 - Procura filtrada [2-14](#)
 - Tons [2-8](#)
 - Transferências de chamadas [2-6](#)

C

- Cisco Unified Communication Manager [i-1](#)
- Controlo de chamadas revertidas [3-17](#)

D

- Definições do FAC e do CCC [3-12](#)
- Directório externo [1-12](#)

E

- Editar propriedades do contacto [3-24](#)
- Efectuar chamadas externas [3-12](#)
- Efectuar uma chamada interna [3-12](#)
- Encontrar contactos [1-23](#)

I

- Instalar a Cisco Unified Attendant Console [1-1](#)
- Interface
 - Barra de ferramentas [1-14](#)
 - Barra de menus [1-8](#)
 - Chamada em curso [1-16](#)
 - Chamadas activas [1-17](#)
 - Directório externo [1-12](#)
 - Directórios [1-10](#)
 - Filas de espera [1-8](#)
 - Marcação rápida [1-19](#)
 - Parqueamento de chamadas [1-18](#)
 - Todas as filas de espera [1-9](#)
- Introdução
 - Iniciar sessão [1-4](#)
 - Interface [1-7](#)
 - Tornar indisponível [1-6](#)

M

- Marcar um número [1-23](#)

N

Números alternativos [2-11](#)

O

Opção Avançado [2-16](#)

P

Propriedades do contacto

Informações de contacto [3-25](#)

Mensagem de ausência [3-25](#)

R

Remover contactos de BLF [1-24](#)

Restabelecer chamadas [3-21](#)

Restabelecer uma chamada [2-6](#)

Retenção automática [2-6](#)

S

Silenciar [2-7](#)

T

Trabalhar nos campos [1-23](#)

Transferência oculta [2-6](#)

transferências directas [2-16](#)

Transferir chamada [3-21](#)

Consulta interna [3-10](#)

Directas [2-16](#)

Ocultas externas [3-8, 3-10](#)

U

Utilizar a Attendant Console

Alternar chamadas [3-17](#)

Atender chamadas [3-1](#)

Chamada em conferência [3-16](#)

Efectuar chamada [3-12](#)

Eliminar chamada [3-19](#)

Enviar um e-mail [3-21](#)

Manter chamada em espera [3-13](#)

Obter chamada mantida em espera [3-14](#)

Obter chamada parqueada [3-15](#)

Parqueamento de chamadas [3-14](#)

Restabelecer chamada [3-16, 3-22](#)

Transferir chamada [3-8](#)

Utilizar o modo de emergência [3-19](#)