

## **Telefone IP 7911G da Cisco para o Cisco CallManager 4.1(3)**

### **Sede social**





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

OL-9001-01





## Tarefas comuns do telefone

Efectuar uma chamada	Levante o auscultador antes ou depois de marcar um número.
Remarcar um número	Prima ReMarc.
Colocar uma chamada em espera	Realce uma chamada e prima  .
Retomar uma chamada em espera	Realce uma chamada em espera e prima  .
Efectuar a marcação rápida de um número	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prima  e seleccione um número para marcar.</li> <li>Prima  e seleccione <b>Directórios &gt; Marcações rápidas</b>. Seleccione um número para marcar.</li> <li>Introduza um número de marcação rápida enquanto o auscultador estiver no descanso e prima <b>MarcAbr</b>.</li> </ul>
Transferir uma chamada para um número novo	Prima <b>Transf.</b> , introduza o número e, em seguida, desligue (ou prima novamente <b>Transf.</b> se o telefone não suportar a transferência no descanso).
Começar uma chamada em conferência padrão	Prima <b>mais &gt; Confrn</b> e marque o número do participante. Em seguida, prima <b>Confrn</b> novamente.



Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems, e o logótipo Cisco Systems são marcas registadas de Cisco Systems, Inc. ou das suas filiais nos EUA e noutros países. Todas as outras marcas ou nomes mencionados neste documento ou no Web site são propriedade dos respectivos detentores. A utilização da palavra parceiro não implica uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0501R)

© 2005 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

OL-9001-01



## Telefone IP 7911G da Cisco para o Cisco CallManager 4.1(3)

Definições das teclas de função

Ícones do ecrã do telefone

Ícones de botões

Directórios e registos de chamadas

Tarefas comuns do telefone








## Definições das teclas de função

<b>Actual.</b>	Actualizar o conteúdo
<b>Apagar</b>	Repor as predefinições
<b>Atender</b>	Atender uma chamada
<b>Cancelar</b>	Cancelar uma acção ou sair do ecrã sem aplicar as alterações
<b>Captura</b>	Atender uma chamada no próprio grupo
<b>Confrn</b>	Criar uma chamada em conferência
<b>DesÚltC</b>	Desligar o último participante adicionado à chamada em conferência
<b>DsvTdCh</b>	Configurar/cancelar o desvio de chamadas
<b>EdtMarc</b>	Editar um número num registo de chamadas
<b>Eliminar</b>	Remover caracteres à direita do cursor quando utiliza a <b>EdtMarc</b>
<b>EncamD</b>	Enviar uma chamada para o seu sistema de mensagem de voz
<b>Fechar</b>	Fechar a janela actual
<b>GrpCapt</b>	Atender uma chamada a tocar noutro grupo
<b>Interc</b>	Participar numa chamada de uma linha partilhada
<b>IntercC</b>	Participar numa chamada numa linha partilhada e estabelecer uma chamada em conferência
<b>Limpar</b>	Eliminar registos ou definições
<b>LstCnf</b>	Visualizar participantes numa conferência
<b>mais</b>	Visualizar teclas de função adicionais
<b>MarcAbr</b>	Marcar através de número de índice de marcação rápida



Marcar	Marcar um número de telefone
Meet-Me	Servir como anfitrião de uma chamada em conferência Meet-Me
MonDslg	Desactivar a função de Monitorização
Monitorizar	Ouvir uma chamada no altifalante
Msgs	Aceder ao sistema de correio de voz
NovaCh.	Efectuar nova chamada
OCaptura	Atender uma chamada a tocar noutro grupo, associado ao próprio grupo
Partic.	Juntar várias chamadas numa única linha para criar uma chamada em conferência
Privado	Evitar que terceiros visualizem ou possam intercalar chamadas numa linha partilhada
Procurar	Procurar uma listagem de lista telefónica
QRT	Enviar problemas de chamadas para o administrador do sistema
ReCham	Receber uma notificação quando uma extensão ocupada fica disponível
ReMarc.	Remarcar o último número marcado
Remover	Remover um participante da conferência
Reter	Armazenar uma chamada utilizando a Retenção de chamadas
Sair	Voltar ao ecrã anterior
TermCh.	Desligar a chamada em curso
Transf.	Transferir uma chamada
TrfrDir	Transferir duas chamadas entre si
<<	Eliminar os caracteres introduzidos
>>	Deslocar-se através dos caracteres introduzidos

## Ícones do ecrã do telefone



### Estado da chamada

	Desvio de chamadas activado
	Chamada em espera
	Chamada estabelecida
	Fora do descanso
	No descanso
	Chamada recebida
	Linha partilhada em utilização





### Chamadas seguras

	Chamada autenticada
	Chamada segura





### Dispositivo de entrada seleccionado

	Auscultador em utilização
	Altifalante em utilização (Monitorização activada)





### Chamadas importantes

	Chamada com prioridade
	Chamada com prioridade média
	Chamada com prioridade elevada
	Chamada com prioridade mais elevada



### Outras funções

	Marcação rápida configurada
	Mensagens em espera
	Opção seleccionada
	Função seleccionada

## Ícones de botões

	Volume
	Navegação
	Espera
	Menu de aplicações

## Directórios e registos de chamadas

Se pretender...	Então...
Marcar a partir de um registo de chamadas	Prima  e seleccione <b>Directórios &gt; Chamadas perdidas, Chamadas efectuadas ou Chamadas recebidas</b> . Desloque-se até ao número que pretende marcar e prima <b>Marcar</b> .
Marcar a partir de um directório corporativo	Prima  e seleccione <b>Directórios &gt; Directório corporativo</b> . Introduza as letras e prima <b>Submeter</b> . Levante o auscultador para marcar.



# Índice

---

## **Introdução 1**

- Utilizar este manual 1
- Procurar informações adicionais 2
  - Mais informações sobre a personalização do telefone na Web 2
- Informações de segurança e desempenho 3
  - Utilização de uma fonte de alimentação externa 4
  - Utilizar dispositivos externos 5
- Funcionalidades de acessibilidade 5

## **Ligar o telefone 6**

### **Descrição geral do telefone 9**

- Noções gerais sobre teclas e hardware 9
- Noções gerais sobre os menus Aplicações 11
- Noções gerais sobre linhas e chamadas 11
  - Noções gerais sobre ícones de linhas e chamadas 12
- Noções gerais sobre a disponibilidade das funcionalidades 12

### **Processamento básico de chamadas 13**

- Efectuar uma chamada: opções básicas 13
- Efectuar uma chamada: opções adicionais 14
- Atender uma chamada 16
- Terminar uma chamada 16
- Utilizar Espera e retomar 17
- Alternar entre várias chamadas 17
- Ver várias chamadas 18
- Transferir chamadas 18
- Desviar todas as chamadas para outro número 19

Efectuar chamadas em conferência	20
Noções gerais sobre tipos de chamadas em conferência	20
Iniciar e participar numa conferência padrão	21
Iniciar ou participar numa chamada em conferência Meet-Me	22
<b>Processamento avançado de chamadas</b>	<b>23</b>
Marcação rápida	23
Captura de chamadas redireccionadas no telefone	24
Utilizar uma linha partilhada	25
Noções gerais sobre linhas partilhadas	25
Participar numa chamada de uma linha partilhada	26
Evitar que terceiros visualizem ou possam participar numa chamada numa linha partilhada	27
Armazenamento e obtenção de chamadas retidas	27
Efectuar e receber chamadas seguras	28
Localizar chamadas suspeitas	28
Priorizar chamadas importantes	29
Utilizar a mobilidade de extensão da Cisco	30
<b>Utilizar um auscultador, auricular e altifalante</b>	<b>31</b>
Adquirir um auricular	32
Utilizar o atendimento automático	32
<b>Utilizar as definições do telefone</b>	<b>33</b>
Personalizar toques e indicadores de mensagem	33
Personalizar o ecrã do telefone	34
<b>Utilizar directórios e registos de chamadas</b>	<b>35</b>
Utilizar registos de chamadas	35
Marcação a partir de directório	36
Utilizar o directório corporativo no telefone	37
<b>Aceder a mensagens de voz</b>	<b>38</b>

**Personalizar o telefone na Web 39**

Iniciar sessão nas páginas Web Opções do utilizador 39

Subscrever serviços telefónicos 40

**Noções gerais sobre opções de configuração adicionais 41**

**Resolver problemas do telefone 42**

Ver dados de administração do telefone 43

Utilizar a ferramenta de relatórios de qualidade 43

**Índice remissivo 45**





# Introdução

---

Estas secções fornecem as informações básicas necessárias para começar a utilizar o novo telefone IP da Cisco.

## Utilizar este manual

Este manual fornece uma abordagem geral das funções disponíveis no seu telefone. Pode lê-lo totalmente para obter uma compreensão sólida das capacidades do seu telefone, ou consultar o quadro abaixo para indicadores das secções mais utilizadas.

<b>Se pretender...</b>	<b>Então...</b>
Rever informações de segurança importantes	Consulte "Informações de segurança e desempenho" na página 3.
Utilizar o telefone depois de outra pessoa o ter instalado	Comece por consultar "Descrição geral do telefone" na página 9.
Ligar o telefone	Consulte "Ligar o telefone" na página 6.
Obter informações sobre as teclas do telefone	Consulte "Noções gerais sobre teclas e hardware" na página 9.
Efectuar chamadas	Consulte "Efectuar uma chamada: opções básicas" na página 13.
Colocar chamadas em espera	Consulte "Utilizar Espera e retomar" na página 17.
Transferir chamadas	Consulte "Transferir chamadas" na página 18.
Efectuar chamadas em conferência	Consulte "Efectuar chamadas em conferência" na página 20.
Configurar a marcação rápida	Consulte "Marcação rápida" na página 23.
Partilhar um número de telefone	Consulte "Utilizar uma linha partilhada" na página 25
Utilizar o altifalante do telefone	Consulte "Utilizar um auscultador, auricular e altifalante" na página 31.
Alterar o volume do toque	Consulte "Utilizar as definições do telefone" na página 33.
Visualizar as chamadas perdidas	Consulte "Utilizar directórios e registos de chamadas" na página 35.

## Procurar informações adicionais

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

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

Pode aceder ao Web site da Cisco neste URL:

<http://www.cisco.com/>

Os Web Sites internacionais da Cisco podem ser acedidos a partir deste URL:

[http://www.cisco.com/public/countries\\_languages.shtml](http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml)

## Mais informações sobre a personalização do telefone na Web

O seu telefone IP da Cisco consiste num dispositivo de rede, que pode partilhar informação com outros dispositivos da sua empresa, incluindo o seu computador. É possível utilizar as páginas Web Opções do utilizador do Cisco CallManager para estabelecer e personalizar os serviços telefónicos e para controlar as funcionalidades e definições do telefone a partir do computador. Este manual fornece uma breve descrição dessas capacidades. Para obter as instruções completas, consulte a secção *Personalizar o seu telefone IP da Cisco na Web* no seguinte URL:

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_ipphon/index.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm)

# Informações de segurança e desempenho

Leia os seguintes avisos de segurança antes de instalar ou utilizar o telefone IP da Cisco:



**Aviso**

---

## INSTRUÇÕES IMPORTANTES DE SEGURANÇA

**Este símbolo de aviso significa perigo. Encontra-se numa situação que poderá causar lesões corporais. Antes de iniciar a utilização de qualquer equipamento, tenha conhecimento dos perigos envolvidos no manuseio de circuitos eléctricos e familiarize-se com as práticas habituais de prevenção de acidentes. Utilize o número da instrução fornecido ao final de cada aviso para localizar sua tradução nos avisos de segurança traduzidos que acompanham este dispositivo.**

---

## GUARDE ESTAS INSTRUÇÕES



**Aviso**

---

**Leia as instruções de instalação antes de ligar o sistema à fonte de alimentação.**

---



**Aviso**

---

**A eliminação definitiva deste produto deve cumprir todas as leis e regulamentos nacionais.**

---



**Aviso**

---

**Não ponha o sistema a funcionar, não ligue nem desligue os cabos durante períodos de trovoadas com relâmpagos.**

---



**Aviso**

---

**Para evitar choque eléctrico, não ligue circuitos de tensão extrema inferior de segurança (SELV) a circuitos de tensão de rede telefónica (TNV). As portas LAN contêm circuitos SELV e as portas WAN contêm circuitos TNV. Algumas portas LAN e WAN utilizam conectores RJ-45. Tenha cuidado ao ligar os cabos.**

---



**Atenção**

---

Os circuitos de alimentação por cabo fornecem tensão através do cabo de comunicação. Utilize o cabo fornecido pela Cisco ou um cabo de comunicação de, no mínimo, 24 AWG.

---

## Utilização de uma fonte de alimentação externa

Os seguintes avisos aplicam-se quando é utilizada uma fonte de alimentação externa com o telefone IP da Cisco:



### Aviso

---

**Este produto depende do sistema de protecção contra curto-circuitos (picos de tensão) instalado no edifício. Certifique-se de que não são utilizados fusíveis ou disjuntores superiores a 120 VAC, 15A U.S. (240 VCA, 10A internacional) nos condutores de fase (todos os condutores portadores de corrente).**

---



### Aviso

---

**O aparelho destina-se ao funcionamento com sistemas de alimentação TN.**

---



### Aviso

---

**A combinação ficha-tomada tem de estar acessível a qualquer momento, uma vez que é o principal dispositivo de desligamento.**

---



### Aviso

---

**A fonte de alimentação deverá ser instalada no interior.**

---



### Atenção

---

Utilize apenas a fonte de alimentação especificada pela Cisco com este produto.

---

## Falha de energia

A acessibilidade ao serviço de emergência através do telefone depende da respectiva alimentação. Se ocorrer uma interrupção na fonte de alimentação, a marcação do Serviço de emergência só funcionará quando a alimentação for restaurada. Em caso de falha ou interrupção de energia, poderá ser necessário repor ou reconfigurar o equipamento antes de utilizar a marcação do Serviço de emergência.

## Utilizar dispositivos externos

A seguinte informação é aplicável à utilização de dispositivos externos com o telefone IP da Cisco:

A Cisco recomenda a utilização de dispositivos externos de boa qualidade (auriculares) com protecção contra sinais de frequência de rádio (RF) e de frequências de áudio (AF) indesejados.

Dependendo da qualidade destes dispositivos e da sua proximidade a outros dispositivos como telemóveis ou rádios de duas vias, pode ainda ocorrer algum ruído acústico. Nesses casos, a Cisco recomenda que adopte uma ou mais das seguintes medidas:

- Afaste o dispositivo externo da fonte de sinais RF ou AF.
- Afaste os cabos do dispositivo externo da fonte de sinais RF ou AF.
- Utilize cabos com protecção para o dispositivo externo ou cabos com uma melhor protecção e conector.
- Reduza o comprimento do cabo do dispositivo externo.
- Aplique ferrite ou materiais idênticos nos cabos do dispositivo externo.

A Cisco não pode garantir o desempenho do sistema porque não tem controlo sobre a qualidade dos dispositivos externos, cabos e conectores. O sistema terá o desempenho adequado se forem utilizados dispositivos adequados com cabos e conectores de boa qualidade.



---

**Atenção**

Nos países da União Europeia, utilize apenas auriculares que estejam em total conformidade com a Directiva EMC [89/336/CE].

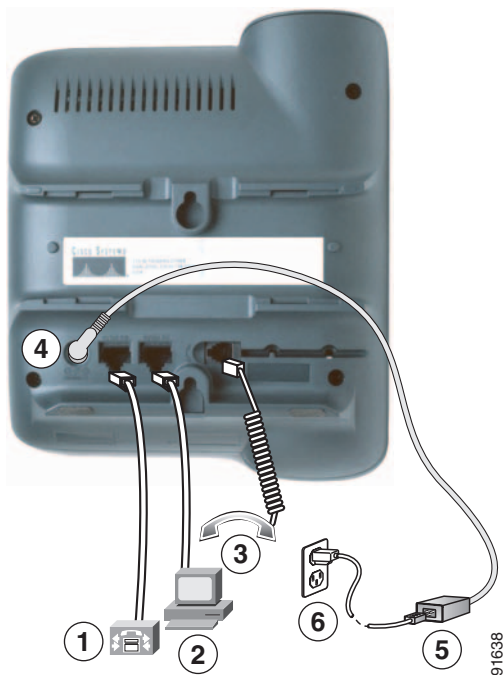
---

## Funcionalidades de acessibilidade

Quando for solicitado, será disponibilizada uma lista de funcionalidades de acessibilidade.

# Ligar o telefone

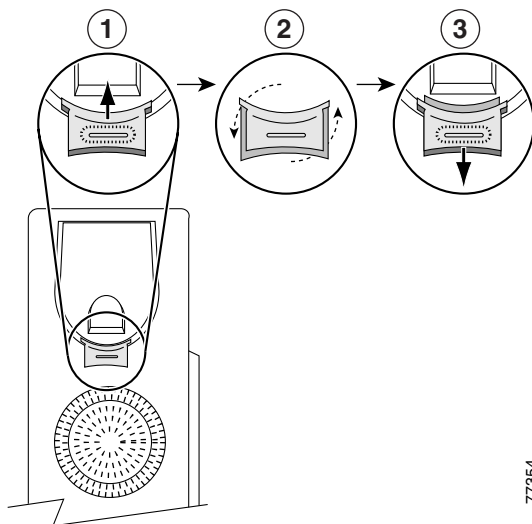
O seu novo telefone IP da Cisco deverá ser ligado à rede de telecomunicações IP da empresa pelo administrador do sistema. Se não for o caso, consulte o gráfico e a tabela abaixo para ligar o telefone.



<b>1</b>	Porta de rede (10/100 SW)	<b>4</b>	Porta do transformador CC (DC48V)
<b>2</b>	Porta de acesso (10/100 PC)	<b>5</b>	Fonte de alimentação CA/CC
<b>3</b>	Porta do auscultador	<b>6</b>	Cabo de alimentação CA

## Ajustar o descanso do auscultador

Quando ligar o telefone, poderá ser necessário regular o descanso para garantir que o receptor não desliza para fora do mesmo. Consulte a tabela abaixo para obter instruções.



77354

<b>1</b>	Coloque o auscultador de lado e puxe a patilha quadrada de plástico do descanso.
<b>2</b>	Rode a patilha 180 graus.
<b>3</b>	Volte a colocar a patilha no descanso do auscultador. Fica uma saliência na parte superior da patilha. Volte a colocar o auscultador no descanso.

## Registrar no TAPS

Depois de ter o telefone ligado à rede, o administrador do sistema pode solicitar-lhe que efectue o registo automático do telefone utilizando a Ferramenta de suporte para telefones registados automaticamente (TAPS). Esta ferramenta pode ser utilizada para um telefone novo ou para substituir um telefone existente.

Para fazer o registo no TAPS, levante o auscultador, introduza a extensão TAPS fornecida pelo administrador do sistema e siga as instruções. Pode ser necessário introduzir toda a sua extensão, incluindo o indicativo. Desligue depois de o telefone apresentar uma mensagem de confirmação. O telefone será reiniciado.

## **Informações sobre auriculares**

Para utilizar um auricular, certifique-se de que o auscultador está desligado e, em seguida, ligue o auricular à porta do Auscultador na parte posterior do telefone.

Consoante as recomendações do fabricante do auricular, poderá ser necessário um amplificador externo. Consulte a documentação do produto do fabricante do auricular para obter mais informações.

Embora a Cisco Systems efectue alguns testes internos a auriculares de outros fabricantes para serem utilizados com os telefones IP da Cisco, a Cisco não certifica nem fornece apoio a produtos de outros fabricantes de auriculares ou auscultadores. Devido a inconsistências ambientais e de hardware inerentes existentes nos locais onde os telefones IP da Cisco estão instalados, não existe uma solução única que seja ideal para todos os ambientes. A Cisco recomenda que os clientes verifiquem quais os auriculares que funcionam melhor no seu ambiente antes de instalarem um grande número de unidades na respectiva rede.

Em determinados casos, a parte mecânica ou electrónica de vários auriculares podem fazer com que interlocutores remotos ouçam o eco da sua própria voz quando falam com utilizadores do telefone IP da Cisco.

A Cisco Systems recomenda a utilização de dispositivos externos de boa qualidade (auriculares) com protecção contra sinais de frequência de rádio (RF) e de frequências de áudio (AF) indesejados. Dependendo da qualidade destes dispositivos e da sua proximidade a outros dispositivos como telemóveis e rádios de duas vias, pode ainda ocorrer algum ruído acústico. Consulte "Utilizar dispositivos externos" na página 5 para mais informações.

Uma das principais razões que tornaria o suporte de um auricular inadequado para o telefone IP da Cisco seria o potencial zumbido. Este zumbido pode ser escutado pelo interlocutor remoto ou por este e pelo utilizador do telefone IP da Cisco. Alguns sons potenciais de zumbido ou ruído podem ser causados por várias fontes externas, por exemplo, luzes eléctricas, proximidade de motores eléctricos, monitores de PC de grandes dimensões. Em alguns casos, um zumbido pode ser reduzido ou eliminado utilizando um adaptador de potência local. Consulte "Utilização de uma fonte de alimentação externa" na página 4 para mais informações.

### **A qualidade do áudio é subjectiva para o utilizador**

Para além do desempenho físico, mecânico e técnico, a parte de áudio de um auricular deve soar perfeita ao utilizador e ao outro interlocutor. O som é subjectivo e a Cisco não pode garantir o desempenho de quaisquer auriculares ou auscultadores, embora alguns deles tenham sido considerados como tendo um bom funcionamento em telefones IP da Cisco nos Web sites abaixo indicados.

No entanto, é da responsabilidade do cliente testar estes equipamentos no respectivo ambiente para determinar se o desempenho é adequado.

Para mais informações sobre auriculares, consulte:

<http://www.vxicorp.com/cisco>

<http://www.plantronics.com/cisco>

## Descrição geral do telefone

O telefone IP 7911G da Cisco é um telefone multifuncional que proporciona comunicação de voz na mesma rede de dados utilizada pelo seu computador, permitindo efectuar e receber chamadas, colocar chamadas em espera, transferir chamadas, efectuar chamadas em conferência, etc.




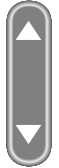
Para além das funcionalidades básicas de processamento de chamadas, o telefone IP 7911G da Cisco suporta funcionalidades telefónicas especializadas ou avançadas que tornam mais abrangentes as possibilidades de processamento de chamadas. Consoante a configuração, o telefone suporta:

- Acesso a dados de rede e serviços baseados na Web.
- Personalização online das funcionalidades e serviços do telefone a partir das páginas Web Opções do utilizador.

## Noções gerais sobre teclas e hardware






É possível utilizar a ilustração abaixo para identificar as teclas e o hardware do telefone.



	<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Para obter mais informações, consulte...</b>
<b>1</b>	Ecrã do telefone	Apresenta as funcionalidades do telefone.	"Noções gerais sobre os menus Aplicações" na página 11 e "Noções gerais sobre ícones de linhas e chamadas" na página 12.
<b>2</b>	Telefone IP da Cisco	Indica o modelo do Telefone IP da Cisco.	—
<b>3</b>	Teclas de função	Cada tecla activa uma função apresentada no ecrã do telefone.	"Definições das teclas de função" na página 1.
<b>4</b>	Tecla de navegação 	Permite navegar através de itens de menu e itens realçados. Quando o telefone estiver no descanso, apresenta as Marcações rápidas.	"Noções gerais sobre os menus Aplicações" na página 11 e "Marcação rápida" na página 23.
<b>5</b>	Tecla do menu Aplicações 	Apresenta o menu Aplicações que fornece acesso ao sistema de mensagens de voz, registos e directórios do telefone, definições e serviços.	"Noções gerais sobre os menus Aplicações" na página 11.
<b>6</b>	Tecla de espera 	Coloca a chamada activa em espera, retoma uma chamada em espera e alterna entre uma chamada activa e uma chamada em espera.	"Utilizar Espera e retomar" na página 17.
<b>7</b>	Teclado	Permite marcar números de telefone, introduzir letras e seleccionar itens de menu.	"Processamento básico de chamadas" na página 13.
<b>8</b>	Tecla de volume 	Controla o volume do auscultador, altifalante e campainha.	"Utilizar um auscultador, auricular e altifalante" na página 31.
<b>9</b>	Auscultador com faixa luminosa	A faixa luminosa no auscultador indica uma chamada recebida ou uma nova mensagem de voz.	"Aceder a mensagens de voz" na página 38.
<b>10</b>	Suporte	Permite que o telefone permaneça num ângulo adequado numa secretária ou mesa.	—





## Noções gerais sobre os menus Aplicações

Utilize os menus Aplicações para aceder às funcionalidades do telefone.

Se pretender..	Então...
Aceder aos menus Aplicações	Prima  para apresentar uma lista de Aplicações: Mensagens, Directório, Definições e Serviços.
Navegar numa lista ou menu	Prima  .
Seleccionar um item de menu	Prima  para realçar um item de menu e, em seguida, prima <b>Selec.</b> Também poderá premir o número do teclado correspondente ao número do item de menu.
Recuar um nível num menu	Prima <b>Sair</b> . (Tenha em atenção que se premir <b>Sair</b> no primeiro nível de um menu, o menu será fechado).
Fechar um menu (e voltar ao menu Aplicações)	Prima <b>Sair</b> uma ou várias vezes até o menu ser fechado ou prima  .
Sair do menu Aplicações	Prima  ou <b>Sair</b> .



### Nota

Depois de premir , o LED fica verde e permanece aceso enquanto estiver a utilizar os menus Aplicações. Se sair de uma aplicação sem premir  ou **Sair** (por exemplo, para atender uma nova chamada), o visor do ecrã do telefone poderá mudar, mas a tecla  permanece verde. Se premir novamente , a aplicação que estiver a utilizar será retomada a partir do ponto onde foi interrompida.









## Noções gerais sobre linhas e chamadas

Para evitar que haja confusão entre linhas e chamadas, consulte as seguintes descrições:

- Linhas: cada linha corresponde a um número de telefone (ou extensão) que pode ser utilizada por terceiros para o contactar. O telefone pode suportar uma linha.
- Chamadas: cada linha pode suportar várias chamadas. Por predefinição, o telefone suporta até seis chamadas estabelecidas, mas o administrador do sistema pode ajustar este número de acordo com as suas necessidades. Apenas uma chamada pode estar activa num determinado momento; as outras chamadas são automaticamente colocadas em espera.

## Noções gerais sobre ícones de linhas e chamadas

O telefone apresenta ícones para ajudar o utilizador a determinar o estado da chamada e da linha (no descanso, a tocar, ligada, etc.).

Ícone	Estado da chamada ou linha	Descrição
	Linha desligada	Não existe qualquer actividade de chamadas nesta linha.
	Linha fora do descanso	Está a marcar um número ou a chamada que efectuou está a tocar.
	Chamada estabelecida	O utilizador está ligado a outro interlocutor.
	Chamada a tocar	Está a tocar uma chamada na linha.
	Chamada em espera	A chamada actual foi colocada em espera. Consulte "Utilizar Espera e retomar" na página 17.
	Em utilização remota	Outro telefone que partilha a linha tem uma chamada ligada. Consulte "Noções gerais sobre linhas partilhadas" na página 25.
	Chamada autenticada	Consulte "Efectuar e receber chamadas seguras" na página 28.
	Chamada encriptada	Consulte "Efectuar e receber chamadas seguras" na página 28.

## Noções gerais sobre a disponibilidade das funcionalidades



O funcionamento do telefone IP da Cisco e as funcionalidades disponíveis poderão variar consoante o modo como a equipa de apoio telefónico da sua empresa configurou o sistema telefónico. Por isso, algumas das funcionalidades descritas neste manual podem não estar disponíveis ou funcionar de forma diferente no Cisco CallManager. Contacte a assistência técnica ou o administrador do sistema para obter informações sobre o funcionamento ou disponibilidade de funcionalidades.


# Processamento básico de chamadas

Esta secção abrange as tarefas de processamento básico de chamadas, como efectuar, receber e transferir chamadas.

## Efectuar uma chamada: opções básicas

Seguem-se alguns modos simples de efectuar uma chamada no Telefone IP da Cisco.

Se pretender...	Então...	Para obter mais informações, consulte...
Efectuar uma chamada	Levante o auscultador e marque o número.	"Descrição geral do telefone" na página 9.
Pré-marcação (marcar no descanso sem sinal de marcação)	<p>Efectue um dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prima  para apresentar a lista de números de marcação rápida e escolha um.</li> <li>• Introduza um número de telefone no teclado.</li> </ul> <p><b>Nota</b> Quando efectuar a marcação no descanso, o telefone apresentará os números correspondentes a partir do registo de Chamadas efectuadas. Seleccione um número para marcar.</p> <p>Em seguida, para efectuar a chamada, efectue uma das seguintes acções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Levante o auscultador.</li> <li>• Prima <b>Marcar</b>.</li> </ul>	"Utilizar directórios e registos de chamadas" na página 35.
Marcar no descanso (com sinal de marcação)	Prima <b>NovaCh.</b> e marque o número.	—
Remarcar um número	Prima <b>ReMarc.</b>	—
Efectuar uma chamada quando está activa outra chamada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prima .</li> <li>2. Prima <b>NovaCh.</b></li> <li>3. Introduza um número.</li> </ol>	"Utilizar Espera e retomar" na página 17.




<b>Se pretender...</b>	<b>Então...</b>	<b>Para obter mais informações, consulte...</b>
Marcar a partir de um registo de chamadas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prima  e seleccione <b>Directórios &gt; Chamadas perdidas, Chamadas recebidas</b> ou <b>Chamadas efectuadas</b>.</li> <li>2. Desloque-se até ao número que pretende marcar e prima <b>Marcar</b>.</li> </ol>	"Utilizar registos de chamadas" na página 35.



### Sugestão

No caso de se enganar ao introduzir um número de telefone, prima << para apagar um ou mais dígitos. Prima **Cancelar** para sair da tentativa de marcação ou desligar.

## Efectuar uma chamada: opções adicionais

É possível efectuar chamadas utilizando funcionalidades e serviços específicos que poderão estar disponíveis no telefone. Consulte o administrador do sistema para obter mais informações sobre estas opções adicionais.

<b>Se pretender...</b>	<b>Então...</b>	<b>Para obter mais informações, consulte...</b>
Efectuar a marcação rápida de um número	<p>Efectue um dos seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prima  para seleccionar um número a partir da lista de números de marcação rápida e, em seguida, prima <b>Marcar</b>.</li> <li>• Prima  e seleccione <b>Directórios &gt; Marcações rápidas</b>. Seleccione o número de marcação rápida e prima <b>Marcar</b>.</li> <li>• Utilize a funcionalidade <b>Marcação abreviada</b>.</li> </ul>	"Marcação rápida" na página 23.
Marcar a partir de um directório corporativo no telefone	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prima  e seleccione <b>Directórios &gt; Directório corporativo</b> (o nome pode variar).</li> <li>2. Utilize o teclado para introduzir um nome.</li> <li>3. Prima <b>Procurar</b>.</li> <li>4. Para marcar a partir de uma lista, desloque-se para a mesma e levante o auscultador.</li> </ol>	"Utilizar directórios e registos de chamadas" na página 35.

Se pretender..	Então...	Para obter mais informações, consulte...
<p>Marcar a partir de um directório corporativo no computador pessoal utilizando o Cisco WebDialer</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abra um browser da Web e vá para um directório corporativo activado para o WebDialer.</li> <li>2. Clique no número que pretende marcar.</li> </ol>	<p><i>Personalizar o seu telefone IP da Cisco na Web:</i></p> <p><a href="http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm">http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm</a></p>
<p>Utilizar o Retorno de chamada da Cisco para receber uma notificação quando uma extensão ocupada ou a tocar fica disponível</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prima <b>ReCham</b> enquanto estiver a ouvir o sinal de ocupado ou o toque.</li> <li>2. Desligue. Quando a extensão está disponível, o telefone avisa-o através de um alerta audível e visual.</li> <li>3. Efectue novamente a chamada.</li> </ol>	<p>Contacte o administrador do sistema.</p>
<p>Efectuar uma chamada com prioridade (precedência)</p>	<p>Introduza o número de acesso MLPP (Multilevel Precedence and Preemption, Serviços de antecipação e precedência multi-nível) e, em seguida, introduza um número de telefone.</p>	<p>"Prioritizar chamadas importantes" na página 29.</p>
<p>Marcar a partir de um registo da Lista de endereços pessoal (PAB)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prima  e seleccione <b>Directórios &gt; Serviço PAB</b> (o nome exacto pode variar).</li> <li>2. Realce uma lista e levante o auscultador.</li> </ol>	<p>"Personalizar o telefone na Web" na página 39.</p>
<p>Efectuar uma chamada utilizando um código de rastreio ou de facturação</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marque o número.</li> <li>2. Após o sinal sonoro, introduza um código relativo ao cliente (CMC) ou um código de autorização forçada (FAC).</li> </ol>	<p>Contacte o administrador do sistema.</p>
<p>Efectuar uma chamada utilizando o perfil de mobilidade de extensão da Cisco</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prima  e seleccione <b>Serviços &gt; Serviço EM</b> (o nome pode variar).</li> <li>2. Introduza as informações de início de sessão.</li> </ol>	<p>"Utilizar a mobilidade de extensão da Cisco" na página 30.</p>

## Atender uma chamada

Para atender uma chamada, levante o auscultador. Consulte a tabela abaixo para mais opções.

<b>Se pretender...</b>	<b>Então...</b>	<b>Para obter mais informações, consulte...</b>
Mudar de uma chamada ligada para atender uma nova chamada	Prima <b>Atender</b> .	"Utilizar Espera e retomar" na página 17.
Atender uma chamada utilizando a chamada em espera	Prima <b>Atender</b> .	"Utilizar Espera e retomar" na página 17.
Enviar uma chamada directamente para o sistema de mensagens de voz	Prima <b>EncamD</b> .	"Aceder a mensagens de voz" na página 38.
Estabelecer automaticamente ligação às chamadas recebidas	Utilize o Atendimento automático.	"Utilizar o atendimento automático" na página 32.
Obter uma chamada retida noutra telefone	Utilize a Retenção de chamadas.	"Armazenamento e obtenção de chamadas retidas" na página 27.
Utilize o telefone para atender uma chamada que esteja a tocar noutra local	Utilize a Captura de chamadas.	"Captura de chamadas redireccionadas no telefone" na página 24.
Atender uma chamada com prioridade	Desligue a chamada actual (premindo <b>TermCh.</b> ) e, em seguida, prima <b>Atender</b> .	"Priorizar chamadas importantes" na página 29.

## Terminar uma chamada

Para terminar uma chamada, basta desligar. Seguem-se mais alguns detalhes.

<b>Se pretender...</b>	<b>Então...</b>
Desligar quando utiliza o auscultador	Pouse o auscultador no descanso. Ou prima <b>TermCh</b> .
Desligar durante a monitorização de uma chamada (utilizando o altifalante)	Prima <b>TermCh</b> .
Desligar uma chamada, mas manter outra chamada na mesma linha	Prima <b>TermCh</b> . Se necessário, retire primeiro a chamada de espera.

## Utilizar Espera e retomar

Apenas uma chamada pode estar activa num determinado momento; as outras chamadas ligadas têm de ser colocadas em espera.

Se pretender...	Então...
Colocar uma chamada em espera	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que a chamada que pretende colocar em espera está realçada.</li> <li>2. Prima  .</li> </ol>
Retirar uma chamada de espera	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que a chamada adequada está realçada.</li> <li>2. Prima  .</li> </ol>

### Sugestões

- Activar a funcionalidade de espera gera normalmente música ou um sinal de aviso. Por esta razão, evite colocar em espera uma chamada em conferência.
- Uma chamada em espera é indicada pelo ícone de chamada em espera: . Quando uma chamada em espera está realçada, o botão Espera fica aceso (vermelho). Quando uma chamada que não está em espera está realçada, e existirem outras chamadas em espera na linha, o botão Espera fica intermitente (vermelho).
- É possível colocar até seis chamadas em espera, dependendo da configuração efectuada pelo administrador do sistema.

## Alternar entre várias chamadas

É possível alternar entre várias chamadas no telefone.

Se pretender...	Então...
Alternar entre chamadas ligadas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que a chamada para a qual pretende mudar está realçada.</li> <li>2. Prima  . A outra chamada é colocada automaticamente em espera.</li> </ol>
Mudar de uma chamada ligada para atender uma chamada a tocar	Prima <b>Atender</b> . Qualquer chamada activa é colocada em espera e a chamada seleccionada é retomada.

## Ver várias chamadas

Compreender a forma como são apresentadas várias chamadas no telefone poderá ajudá-lo a organizar os esforços de processamento de chamadas.

O telefone apresenta as chamadas da linha realçada da seguinte forma:


- As chamadas com a prioridade mais elevada e a duração mais longa são apresentadas no topo da lista.
- As chamadas de um tipo semelhante são agrupadas em conjunto. Por exemplo, as chamadas com as quais interagiu são agrupadas junto ao topo e as chamadas em espera são agrupadas no fim.

## Transferir chamadas

Transf. redirecciona uma chamada. O *destino* é o número para o qual pretende transferir a chamada.


Se pretender...	Então...
Transferir uma chamada sem falar com o destinatário da transferência	<ol style="list-style-type: none"><li>1. A partir de uma chamada activa, prima <b>Transf.</b></li><li>2. Introduza o número de destino.</li><li>3. Prima <b>Transf.</b> novamente para concluir a transferência ou <b>TermCh.</b> para cancelar.</li></ol> <p><b>Nota</b> Se o telefone suportar a transferência no descanso, poderá concluir a transferência desligando.</p>
Falar com o destinatário da transferência antes de transferir a chamada (transferência de consulta)	<ol style="list-style-type: none"><li>1. A partir de uma chamada activa, prima <b>Transf.</b></li><li>2. Introduza o número de destino.</li><li>3. Aguarde que o destinatário da transferência atenda.</li><li>4. Prima <b>Transf.</b> novamente para concluir a transferência ou <b>TermCh.</b> para cancelar.</li></ol> <p><b>Nota</b> Se o telefone suportar a transferência no descanso, poderá concluir a transferência desligando.</p>
Transferir duas chamadas actuais entre si (transferência directa) sem ficar na linha	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Desloque-se para realçar qualquer chamada na linha.</li><li>2. Prima <b>Seleccionar.</b></li><li>3. Repita este processo para a segunda chamada.</li><li>4. Com uma das chamadas seleccionadas realçada, prima <b>TrfrDir.</b> (Para visualizar <b>TrfrDir.</b>, poderá ser necessário premir <b>mais</b>).</li></ol> <p>As duas chamadas ligam-se uma à outra e a pessoa que fez a ligação é desligada da chamada.</p> <p><b>Nota</b> Se pretender ficar em linha com os números chamadores, utilize antes <b>Partic.</b></p>
Redireccionar uma chamada para o sistema de mensagens de voz	Prima <b>EncamD.</b> A chamada é transferida automaticamente para a sua mensagem de voz de saudação. E possível utilizar a função <b>EncamD</b> com uma chamada activa, a tocar ou em espera.

## Sugestões

- Se a transferência no descanso estiver activada no telefone, poderá desligar para concluir a chamada ou premir **Transf. e**, em seguida, desligar.
- Se a transferência no descanso *não* estiver activada no telefone, desligar sem premir novamente **Transf.** coloca a chamada em espera.
- Não é possível utilizar **Transf.** para redireccionar uma chamada em espera. Prima novamente  para retirar a chamada do estado de espera antes de a transferir.

## Desviar todas as chamadas para outro número

Pode utilizar a função Desviar todas as chamadas para redireccionar as chamadas recebidas do telefone para outro número.

Se pretender..	Então..
Configurar o desvio de chamadas na linha	Prima <b>DsvTdCh</b> e introduza um número de telefone de destino.
Cancelar o desvio de chamadas na linha	Prima <b>DsvTdCh</b> .
Verificar se o desvio de chamadas está activo na linha	Procure: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ícones de desvio de chamadas intermitentes  apresentados um a seguir ao outro junto ao número de telefone.</li> <li>• "Desviada para" e o número de destino na linha de estado.</li> </ul>
Configurar ou cancelar o desvio de chamadas remotamente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inicie sessão nas páginas Web Opções do utilizador.</li> <li>2. Seleccione <b>Desviar todas as chamadas...</b></li> <li>3. Escolha o número de telefone.</li> <li>4. Opte por redireccionar as chamadas para o sistema de mensagens de voz ou para outro número.</li> </ol>

## Sugestões

- Se o desvio de chamadas estiver activado num telefone com linhas partilhadas, todas as chamadas nas linhas partilhadas serão desviadas.
- É necessário introduzir o número de destino do desvio de chamadas exactamente como se o marcasse no telefone. Por exemplo, introduza um código de acesso ou o indicativo, se necessário.
- Pode direccionar as suas chamadas para um telefone analógico tradicional ou para outro telefone IP, embora o administrador do sistema possa restringir o desvio de chamadas a números dentro da sua empresa.
- O administrador do sistema pode alterar as condições do desvio de chamadas para a linha telefónica.

# Efectuar chamadas em conferência

O telefone IP da Cisco permite juntar três ou mais interlocutores numa única chamada telefónica, criando uma chamada em conferência.

## Noções gerais sobre tipos de chamadas em conferência

Existem dois tipos de chamadas em conferência: Padrão e Meet-Me.

### **Chamadas em conferência padrão**

É possível criar uma conferência padrão de várias formas, consoante as suas necessidades e as teclas de função disponíveis no telefone:

- **Confrn:** utilize esta tecla de função para estabelecer uma conferência padrão ligando a cada participante. A chamada em conferência padrão é uma funcionalidade predefinida disponível na maioria dos telefones.
- **Partic.:** utilize esta tecla de função para estabelecer uma conferência padrão juntando várias chamadas em curso numa linha.
- **IntercC:** utilize esta tecla de função para participar numa chamada existente numa linha partilhada e transformar a chamada numa conferência padrão. Esta funcionalidade só está disponível em telefones que utilizam linhas partilhadas.

Consulte "Iniciar e participar numa conferência padrão" na página 21 para obter instruções adicionais.

### **Chamadas em conferência Meet-Me**

É possível criar uma conferência Meet-Me marcando o número de telefone da Meet-Me no momento especificado.

Consulte "Iniciar ou participar numa chamada em conferência Meet-Me" na página 22 para obter instruções adicionais.

## Iniciar e participar numa conferência padrão

Uma conferência padrão permite que, pelo menos, três participantes conversem numa única chamada.

Se pretender...	Então...
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar uma conferência ligando aos participantes</li> <li>• Adicionar novos participantes a uma conferência existente</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A partir de uma chamada ligada, prima <b>Confrn</b>. (Pode ser necessário premir a tecla de função <b>mais</b> para visualizar a opção <b>Confrn</b>.)</li> <li>2. Introduza o número de telefone do participante.</li> <li>3. Aguarde que seja estabelecida a chamada.</li> <li>4. Prima <b>Confrn</b> novamente para adicionar o participante na chamada.</li> <li>5. Repita o procedimento para adicionar participantes.</li> </ol>
Criar uma conferência juntando duas ou mais chamadas existentes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certifique-se de que existem duas ou mais chamadas numa única linha.</li> <li>2. Realce a chamada que pretende adicionar à conferência.</li> <li>3. Prima <b>Seleccionar</b>. A chamada seleccionada apresenta este ícone ☒.</li> <li>4. Repita este processo para cada chamada que pretenda adicionar.</li> <li>5. Numa das chamadas seleccionadas, prima <b>Partic</b>. (Pode ser necessário premir a tecla de função <b>mais</b> para visualizar a opção <b>Partic</b>.)</li> </ol> <p><b>Nota</b> A chamada activa é seleccionada automaticamente.</p>
Participar numa conferência	Atenda o telefone quando tocar.
Criar uma conferência intercalando uma chamada na linha partilhada	Realce uma chamada numa linha partilhada e prima <b>IntercC</b> . (Pode ser necessário premir a tecla de função <b>mais</b> para visualizar <b>IntercC</b> .) Consulte "Utilizar uma linha partilhada" na página 25.
Visualizar uma lista de participantes numa conferência	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realce uma conferência activa.</li> <li>2. Prima <b>LstCnf</b>. Os participantes são listados pela ordem em que foram adicionados à conferência, com os mais recentes no topo.</li> </ol>
Obter uma lista de participantes actualizada	Durante a visualização da lista da conferência, prima <b>Actual</b> .
Ver quem iniciou a conferência	Durante a visualização da lista da conferência, localize a pessoa que surge no fim da lista com um asterisco (*) junto ao nome.
Desligar o último participante adicionado à conferência	Prima <b>DesÚltC</b> . Apenas pode remover participantes se tiver iniciado a chamada em conferência.

<b>Se pretender..</b>	<b>Então...</b>
Remover um participante da conferência	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realce o nome do participante.</li> <li>2. Prima <b>Remove</b>.</li> </ol> <p>Apenas pode remover participantes se tiver iniciado a conferência.</p>
Sair de uma conferência	Desligue ou prima <b>TermCh</b> .

## Sugestões

- As chamadas devem estar todas na mesma linha antes de as poder adicionar a uma conferência. Se as chamadas estiverem em linhas diferentes, transfira-as para uma única linha antes de utilizar **Confrn** ou **Partic**.
- Dependendo da configuração do seu telefone, ao sair de uma conferência criada por si, poderá terminar a conferência. Para evitar esta situação, transfira a conferência antes de desligar.

## Iniciar ou participar numa chamada em conferência Meet-Me

As conferências Meet-Me permitem iniciar ou participar numa conferência marcando o número da conferência.

<b>Se pretender..</b>	<b>Então...</b>
Iniciar uma conferência Meet-Me	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtenha um número de telefone de Meet-Me através do administrador do sistema.</li> <li>2. Distribua o número aos participantes.</li> <li>3. Quando estiver preparado para iniciar a conferência, levante o auscultador para invocar um sinal de marcação e, em seguida, prima <b>Meet-Me</b>.</li> <li>4. Marque o número de Meet-Me.</li> </ol> <p>Desta forma, os participantes poderão entrar na conferência marcando o número.</p> <p><b>Nota</b> Os participantes ouvirão um sinal de ocupado se marcarem o número da conferência antes de o iniciador ter aderido.</p>
Participar numa conferência Meet-Me	<p>Marque o número de conferência Meet-Me (fornecido pelo iniciador da conferência).</p> <p><b>Nota</b> Os participantes ouvirão um sinal de ocupado se marcarem o número da conferência antes de o iniciador ter aderido.</p>
Terminar uma conferência Meet-Me	<p>Todos participantes têm de desligar.</p> <p>A conferência não termina automaticamente quando o iniciador da conferência se desliga.</p>

# Processamento avançado de chamadas

As tarefas de processamento avançado de chamadas envolvem funcionalidades específicas que podem ser configuradas no seu telefone pelo administrador do sistema, dependendo das suas necessidades de processamento de chamadas e do ambiente de trabalho.

## Marcação rápida



A marcação rápida permite introduzir um número de índice ou seleccionar um item de ecrã do telefone para efectuar uma chamada. Consoante a configuração, o telefone pode suportar várias funcionalidades de marcação rápida:

- Marcações rápidas
- Marcação abreviada
- Marcações imediatas



### Nota

- Para configurar números de marcação rápida e a Marcação abreviada, é necessário aceder às páginas Web Opções do Utilizador. Consulte "Iniciar sessão nas páginas Web Opções do utilizador" na página 39.
- Para configurar Marcações imediatas, é necessário ter acesso à funcionalidade Directório pessoal. Consulte "Personalizar o telefone na Web" na página 39.
- Em alternativa, o administrador do sistema poderá configurar as funcionalidades de marcação rápida.

Se pretender...	Então...
Utilizar marcações rápidas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Configure números de marcação rápida. Consulte "Personalizar o telefone na Web" na página 39.</li> <li>2. Para efectuar uma chamada, prima , ou prima  e seleccione <b>Directórios &gt; Marcações rápidas</b>.</li> </ol>
Utilizar marcação abreviada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Configure códigos de Marcação abreviada. Consulte "Personalizar o telefone na Web" na página 39.</li> <li>2. Para efectuar uma chamada, introduza o código de Marcação abreviada e prima <b>MarcAbr</b>.</li> </ol>
Utilizar marcação imediata	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crie um registo da Lista de endereços pessoal e atribua um código de Marcação imediata. Consulte "Personalizar o telefone na Web" na página 39.</li> <li>2. Para efectuar uma chamada, aceda ao serviço Marcação imediata do telefone.</li> </ol>

# Captura de chamadas redireccionadas no telefone

A Captura de chamadas permite atender uma chamada a tocar no telefone de um colega através do redireccionamento para o respectivo telefone. Poderá utilizar a Captura de chamadas se partilhar o processamento de chamadas com colegas.

Se pretender...	Então...
Atender uma chamada a tocar noutra extensão do respectivo grupo de captura	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Efectue um dos seguintes procedimentos:<ul style="list-style-type: none"><li>• Se a tecla de função <b>Captura</b> estiver disponível, prima-a.</li><li>• Se a tecla de função <b>Captura</b> não estiver disponível, levante o auscultador para apresentá-la e, em seguida, prima <b>Captura</b>.</li><li>• Se o telefone suportar a captura automática, será estabelecida ligação à chamada.</li></ul></li><li>2. Se a chamada tocar, prima <b>Atender</b> para estabelecer ligação à chamada.</li></ol>
Atender uma chamada a tocar noutra extensão do seu grupo	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Efectue um dos seguintes procedimentos:<ul style="list-style-type: none"><li>• Se a tecla de função <b>GrpCapt</b> estiver disponível, prima-a.</li><li>• Se a tecla de função <b>GrpCapt</b> não estiver disponível, levante o auscultador para apresentá-la e, em seguida, prima <b>GrpCapt</b>.</li></ul></li><li>2. Introduza o código de captura do grupo. Se o telefone suportar a captura automática, será estabelecida ligação à chamada.</li><li>3. Se a chamada tocar, prima <b>Atender</b> para estabelecer ligação à chamada.</li></ol>
Atender uma chamada a tocar noutra extensão do respectivo grupo ou num grupo associado	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Efectue um dos seguintes procedimentos:<ul style="list-style-type: none"><li>• Se a tecla de função <b>OCaptura</b> estiver disponível, prima-a.</li><li>• Se a tecla de função <b>OCaptura</b> não estiver disponível, levante o auscultador para apresentá-la e, em seguida, prima <b>OCaptura</b>.</li></ul><p>Se o telefone suportar a captura automática, será estabelecida ligação à chamada.</p></li><li>2. Se a chamada tocar, prima <b>Atender</b> para estabelecer ligação à chamada.</li></ol>

## Sugestões

- Premir **Captura** e **GrpCapt** estabelece ligação à chamada que estiver a tocar há mais tempo.
- Premir **OCaptura** estabelece ligação à chamada no grupo de captura com a prioridade mais elevada.


## Utilizar uma linha partilhada

O administrador do sistema poderá solicitar a utilização de uma linha partilhada se:

- Tiver vários telefones e pretender um número de telefone
- Partilhar tarefas de processamento de chamadas com colegas
- Processar chamadas em nome de um gestor

## Noções gerais sobre linhas partilhadas

### Ícone em utilização remota

O ícone em utilização remota  é apresentado quando outro telefone que partilha a linha tem uma chamada estabelecida. É possível efectuar e receber normalmente chamadas na linha partilhada, mesmo quando é apresentado o ícone em utilização remota.

### Partilhar informação da chamada e intercalação

Os telefones que partilham uma linha apresentam informações sobre chamadas efectuadas e recebidas na linha partilhada. As informações podem incluir a identificação do chamador e a duração da chamada. (Consulte a secção Privacidade para excepções).

Quando as informações da chamada estiverem visíveis desta forma, o utilizador e os colegas que partilham uma linha poderão participar em chamadas utilizando **Interc** ou **IntercC**. Consulte "Participar numa chamada de uma linha partilhada" na página 26.

### Privacidade

Se não pretender que os colegas que partilham a linha visualizem informações sobre as suas chamadas, active a funcionalidade Privacidade. Se o fizer evitará também que os seus colegas possam intercalar as suas chamadas. Consulte "Evitar que terceiros visualizem ou possam participar numa chamada numa linha partilhada" na página 27.



#### Nota


---

O número máximo de chamadas suportado numa linha partilhada pode variar de telefone para telefone.

---

## Participar numa chamada de uma linha partilhada

Dependendo da configuração do telefone, poderá participar numa chamada numa linha partilhada utilizando a funcionalidade Interc ou IntercC.



Se pretender...	Então...
Verificar se a linha partilhada está a ser utilizada	Procure o ícone em utilização remota  .
Participar numa chamada de uma linha partilhada utilizando a tecla de função <b>Interc</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realce uma chamada em utilização remota.</li><li>2. Prima <b>Interc</b>. (Pode ser necessário premir a tecla de função <b>mais</b> para visualizar <b>Interc</b>.) Os outros interlocutores ouvem um sinal sonoro a anunciar a sua presença.</li></ol>
Participar numa chamada de uma linha partilhada utilizando a tecla de função <b>IntercC</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realce uma chamada em utilização remota.</li><li>2. Prima <b>IntercC</b>. (Pode ser necessário premir a tecla de função <b>mais</b> para visualizar <b>IntercC</b>.) Os outros interlocutores ouvem um sinal sonoro e sentem uma breve interrupção na chamada; a informação da chamada altera-se no ecrã do telefone.</li></ol>
Adicionar novos participantes em conferências a uma chamada intercalada	Intercale a chamada utilizando <b>IntercC</b> , se disponível. Ao contrário de <b>Interc</b> , <b>IntercC</b> converte a chamada numa chamada em conferência padrão, permitindo adicionar novos participantes. Consulte "Efectuar chamadas em conferência" na página 20.
Sair de uma chamada intercalada	Desligue. Se desligar depois de utilizar a funcionalidade <b>Interc</b> , os outros interlocutores ouvem um sinal de desligar e a chamada original continua. Se desligar depois de utilizar a funcionalidade <b>IntercC</b> , a chamada permanece em conferência (desde que permaneçam, no mínimo, três participantes na linha).

### Sugestões

- Se um telefone que estiver a utilizar a linha partilhada tiver a Privacidade activada, as informações da chamada e as teclas de função de intercalação não serão apresentadas nos outros telefones que partilham a linha.
- Será desligado de uma chamada em que tenha participado utilizando **Interc** se a chamada for colocada em espera, transferida ou transformada numa chamada em conferência.

## Evitar que terceiros visualizem ou possam participar numa chamada numa linha partilhada

Se partilhar uma linha telefónica, poderá utilizar a funcionalidade Privacidade para evitar que as outras pessoas que partilham a linha visualizem ou possam intercalar as chamadas.

Se pretender...	Então...
Evitar que terceiros visualizem ou possam intercalar chamadas numa linha partilhada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prima <b>mais</b> &gt; <b>Privado</b>.</li> <li>2. Para verificar se a Privacidade está activada, procure o ícone de Privacidade activada  e "Privado" no ecrã do telefone.</li> </ol>
Permitir que terceiros visualizem ou possam intercalar chamadas numa linha partilhada	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prima <b>mais</b> &gt; <b>Privado</b>.</li> <li>2. Para verificar se a Privacidade está desactivada, procure o ícone de Privacidade desactivada  no ecrã do telefone.</li> </ol>

### Sugestões

- Se o telefone que partilha a sua linha tiver a privacidade activada, será possível efectuar e receber chamadas utilizando a linha partilhada normalmente.
- A funcionalidade Privacidade é aplicável a todas as linhas partilhadas do telefone. Consequentemente, se tiver várias linhas partilhadas e a Privacidade estiver activada, os seus colegas não conseguirão visualizar ou intercalar chamadas em qualquer das linhas partilhadas.

## Armazenamento e obtenção de chamadas retidas

É possível reter uma chamada se pretender armazená-la de modo a ser recuperada por si ou por outra pessoa a partir de outro telefone no sistema Cisco CallManager (por exemplo, no telefone da secretária de um colega de trabalho ou de uma sala de conferências).

Se pretender...	Então...
Armazenar uma chamada activa utilizando a Retenção de chamadas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Durante uma chamada, prima <b>Reter</b>. (Pode ser necessário premir a tecla de função <b>mais</b> para visualizar a opção <b>Reter</b>.)</li> <li>2. Registe o número de retenção de chamadas apresentado no ecrã do telefone.</li> <li>3. Desligue.</li> </ol>
Obter uma chamada retida	Para se ligar a uma chamada retida, introduza o número da chamada em qualquer telefone Cisco IP da rede.



### Nota



Dispõe de um tempo limitado para obter uma chamada retida antes que esta recomece a tocar no número original. Consulte o administrador do sistema para obter detalhes.

## Efectuar e receber chamadas seguras

Dependendo do modo como o administrador do sistema configurou o sistema do seu telefone, este poderá efectuar e receber chamadas seguras.

O seu telefone suporta os seguintes tipos de chamadas:

- Chamada *autenticada*: foram verificadas as identidades de todos os telefones participantes na chamada.
- Chamada *encriptada*: o telefone recebe e transmite dados de áudio encriptados (a sua conversação) dentro da rede IP da Cisco. As chamadas encriptadas também são autenticadas.
- Chamada *não-segura*: pelo menos um dos telefones participantes ou a ligação não suporta estas funcionalidades de segurança ou os telefones não podem ser verificados.

Se pretender...	Então...
Verificar o nível de segurança de uma chamada	Procure o ícone de segurança no canto superior direito da área de actividade de chamadas, junto ao temporizador de duração de chamada:  Chamada autenticada  Chamada encriptada Se a chamada for "não segura", os ícones de segurança não são apresentados.
Determinar se podem ser efectuadas chamadas seguras na sua empresa	Contacte o administrador do sistema.



**Nota** Existem interações, restrições e limitações que afectam a forma de funcionamento das funcionalidade de segurança do telefone. Contacte o administrador do sistema para obter mais informações.

## Localizar chamadas suspeitas

Se receber chamadas suspeitas ou mal-intencionadas, o administrador do sistema pode adicionar a funcionalidade IDCM (Identificação de chamadas mal-intencionadas) ao seu telefone. Esta funcionalidade permite-lhe identificar uma chamada activa como sendo suspeita, o que inicia uma série de rastreios automáticos e mensagens de notificação.

Se pretender...	Então...
Informar o administrador do sistema sobre chamadas suspeitas ou mal-intencionadas	Prima IDCM. O telefone emite um sinal e apresenta a mensagem "IDCM com êxito".

## Prioritizar chamadas importantes

Em alguns ambientes especializados, como serviços militares ou governamentais, pode precisar de fazer e receber chamadas urgentes ou importantes. Se tiver necessidade deste tratamento de chamadas especializado, o administrador do sistema pode adicionar a função MLPP (Multilevel Precedence and Preemption – Serviços de antecipação e precedência multi-nível) ao seu telefone.

Fixe estes termos:

- *Precedência* indica a prioridade associada a uma chamada.
- *Antecipação* é o processo de terminar uma chamada com baixo nível de prioridade e aceitar uma chamada de prioridade mais elevada enviada para o seu telefone.



Se...	Então...
Pretender seleccionar um nível de prioridade (precedência) para uma chamada a efectuar	Cada nível de prioridade tem um número de precedência diferente que tem de ser marcado. Contacte o administrador do sistema para obter uma lista de números de precedência correspondentes para as chamadas.
Pretender efectuar uma chamada com prioridade (precedência)	Introduza o número de acesso MLPP (fornecido pelo administrador do sistema) seguido do número de telefone.
Ouvir um toque especial (mais rápido do que o habitual) ou um sinal específico de chamada em espera	Está a receber uma chamada com prioridade (precedência). Um ícone MLPP no ecrã do telefone indica o nível de prioridade da chamada.
Pretender visualizar o nível de prioridade de uma chamada	<p>Procure um ícone MLPP no ecrã do telefone:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Chamada com prioridade</li> <li>▣ Chamada com prioridade média (imediate)</li> <li>▤ Chamada com prioridade elevada (urgente)</li> <li>▥ Chamada com prioridade máxima (muito urgente) ou prioridade de execução</li> </ul> <p>As chamadas com prioridade mais elevada são visualizadas no topo da lista de chamadas. Se não for apresentado qualquer ícone MLPP, significa que o nível de prioridade da chamada é normal (rotina).</p>
Pretender aceitar uma chamada de prioridade mais elevada	Atenda a chamada normalmente. Se necessário, termine primeiro a chamada activa.
Ouvir um sinal contínuo a interromper a chamada	O utilizador ou o outro interlocutor está a receber uma chamada que deve preceder a actual. Desligue imediatamente para receber a chamada de prioridade mais elevada.

### Sugestões

- Quando efectuar ou receber uma chamada com MLPP activado, escutará toques específicos de chamada e de chamada em espera diferentes dos toques padrão.
- Se introduzir um número de acesso MLPP inválido, um anúncio verbal alertá-lo-á do erro.

# Utilizar a mobilidade de extensão da Cisco

A Mobilidade de extensão da Cisco (EM) permite configurar temporariamente um Telefone IP da Cisco como seu. Quando iniciar sessão na EM, o telefone adoptará o seu perfil de utilizador, incluindo as linhas telefónicas, funcionalidades, serviços estabelecidos e definições baseadas na Web. O administrador do sistema tem de configurar a EM.

<b>Se pretender...</b>	<b>Então...</b>
Iniciar sessão na EM	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Prima  e seleccione <b>Serviços &gt; Serviço EM</b> (o nome poderá variar).</li><li>2. Se for solicitado, seleccione um perfil de dispositivo.</li><li>3. Introduza o ID de utilizador e o PIN (fornecidos pelo administrador do sistema).</li><li>4. Prima <b>Submeter</b>.</li></ol>
Terminar sessão na EM	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Prima  e seleccione <b>Serviços &gt; Serviço EM</b> (o nome poderá variar).</li><li>2. Quando for solicitado que termine a sessão, prima <b>Sim</b>.</li></ol>

## Sugestões

- A EM termina automaticamente a sessão após um determinado período de tempo. Este limite de tempo é estabelecido pelo administrador do sistema.
- As alterações efectuadas ao perfil da EM (a partir das páginas Web Opções do utilizador) terão efeito da próxima vez que iniciar sessão na EM num telefone.
- As definições controladas apenas no telefone não são mantidas no perfil da EM.

## Utilizar um auscultador, auricular e altifalante

O telefone IP 7911G da Cisco fornece um altifalante para o modo mãos livres. Só é possível utilizar o altifalante para ouvir uma chamada. Para falar numa chamada, é necessário levantar o auscultador.

Se pretender..	Então...
Utilizar o auscultador	Levante o auscultador.
Ouvir o outro interlocutor no altifalante	Prima <b>Monitor</b> e, em seguida, desligue o auscultador. Será possível ouvir a chamada, mas não conseguirá falar na chamada.
Desligar o altifalante e utilizar o auscultador	Levante o auscultador ou prima <b>MonDslg</b> .
Desligar o altifalante e desligar a chamada	Prima <b>TermCh</b> .
Utilizar um auricular	Desligue o auscultador e ligue um auricular à porta do auscultador.
Regular o nível do volume de uma chamada	Prima a tecla <b>Volume</b> para cima ou para baixo durante uma chamada ou depois de ouvir o sinal de marcação. Esta acção ajusta o volume do auscultador, altifalante ou auricular, consoante o dispositivo que estiver a ser utilizado. Prima <b>Guardar</b> para manter o nível de volume para chamadas futuras.



### Nota

Se o administrador do sistema tiver desactivado o altifalante do telefone, as teclas de função **Monitor** e **MonDslg** não estarão disponíveis. É necessário levantar o auscultador para efectuar e monitorizar chamadas.

## Adquirir um auricular

Para mais informações sobre aquisição de auriculares, consulte "Informações sobre auriculares" na página 8. Consoante as recomendações do fabricante do auricular, poderá ser necessário um amplificador externo. Consulte a documentação do produto do fabricante do auricular para obter mais informações.

## Utilizar o atendimento automático


Quando o Atendimento automático estiver activado, o telefone atenderá as chamadas recebidas automaticamente após alguns toques. O administrador do sistema configura o Atendimento automático para utilizar o altifalante para atender chamadas. No entanto, só poderá monitorizar a chamada utilizando o altifalante. Para falar com o autor da chamada, é necessário levantar o auscultador.

# Utilizar as definições do telefone

É possível ajustar o toque, a imagem de fundo e outras definições no telefone IP da Cisco.



## Personalizar toques e indicadores de mensagem

É possível personalizar a forma como o telefone indica uma chamada recebida e uma nova mensagem de voz. Também poderá ajustar o volume da campainha do telefone.


Se pretender...	Então...
Alterar o toque	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prima  e seleccione <b>Definições &gt; Preferências do utilizador &gt; Toques</b>.</li> <li>2. Prima <b>Selec.</b> para visualizar uma lista de toques e prima novamente <b>Selec.</b> para escolher um toque.</li> <li>3. Para ouvir uma amostra, prima <b>Tocar</b>.</li> <li>4. Prima <b>Guardar</b> para definir o toque ou prima <b>Cancelar</b>.</li> </ol>
Alterar o padrão do toque (só piscar, tocar uma vez, só bip, etc.)	<p>Inicie sessão nas páginas Web Opções do utilizador. (Consulte "Iniciar sessão nas páginas Web Opções do utilizador" na página 39).</p> <p><b>Nota</b> Antes de ser possível aceder a esta definição, poderá ser necessário que o administrador do sistema a active.</p>
Regular o nível do volume da campainha	<p>Prima o botão Volume enquanto o auscultador está no descanso. O novo volume da campainha é guardado automaticamente.</p>
Alterar o modo de funcionamento da luz de mensagem de voz no auscultador	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inicie sessão nas páginas Web Opções do utilizador. (Consulte "Iniciar sessão nas páginas Web Opções do utilizador" na página 39).</li> <li>2. Seleccione <b>Alterar opções de luz de mensagem em espera...</b></li> </ol> <p><b>Nota</b> Normalmente, o sistema predefinido indica uma nova mensagem de voz através da apresentação de uma luz fixa na faixa luminosa do auscultador.</p>

## Personalizar o ecrã do telefone

É possível ajustar as características do ecrã do telefone.




<b>Se pretender...</b>	<b>Então...</b>
Alterar o idioma do ecrã do telefone	Inicie sessão nas páginas Web Opções do utilizador. (Consulte "Iniciar sessão nas páginas Web Opções do utilizador" na página 39).
Alterar a imagem de fundo	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Prima  e seleccione <b>Definições &gt; Preferências do utilizador &gt; Imagens de fundo</b>.</li><li>2. Prima  para se deslocar através das miniaturas das imagens de fundo.</li><li>3. Prima <b>Selec.</b> para seleccionar uma imagem.</li><li>4. Prima <b>Pré-visualizar</b> para apresentar a imagem.</li><li>5. Prima <b>Guardar</b> ou prima <b>Cancelar</b>.</li></ol>


## Utilizar directórios e registos de chamadas

Esta secção descreve o modo de utilização dos directórios e registos de chamadas. Para aceder a ambas as funcionalidades, prima  e seleccione **Directórios**.

### Utilizar registos de chamadas

O telefone mantém registos das chamadas não atendidas, efectuadas e recebidas.

Se pretender...	Então...
Visualizar os registos de chamadas	Prima  e seleccione <b>Directórios &gt; Chamadas perdidas, Chamadas efectuadas</b> ou <b>Chamadas recebidas</b> . Cada registo armazena até cerca de 100 entradas. Para visualizar uma listagem truncada, realce-a e prima <b>EdtMarc</b> .
Apagar os registos de chamadas	Prima  , seleccione <b>Directórios &gt; Chamadas perdidas, Chamadas efectuadas</b> ou <b>Chamadas recebidas</b> e prima <b>Limpar</b> . Este procedimento apaga todos os registos.
Marcar a partir de um registo de chamadas (sem estar noutra chamada)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prima  e seleccione <b>Directórios &gt; Chamadas perdidas, Chamadas efectuadas</b> ou <b>Chamadas recebidas</b>.</li> <li>2. Realce um registo de chamadas a partir do registo.</li> <li>3. Se necessitar de editar o número apresentado, prima <b>EdtMarc</b> e, em seguida, &lt;&lt; ou &gt;&gt;. Para eliminar o número, prima <b>EdtMarc</b> e, em seguida, <b>Elimin.</b> (Pode ser necessário premir a tecla de função <b>mais</b> para visualizar <b>Elimin.</b>).</li> <li>4. Levante o auscultador para efectuar a chamada.</li> </ol>

Se pretender...	Então...
<p>Marcar a partir de um registo de chamadas (ligado a outra chamada)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prima  e seleccione <b>Directórios &gt; Chamadas perdidas, Chamadas efectuadas ou Chamadas recebidas</b>.</li> <li>2. Realce um registo de chamadas a partir do registo.</li> <li>3. Se necessitar de editar o número apresentado, prima <b>EdtMarc</b> e, em seguida, &lt;&lt; ou &gt;&gt;. Para eliminar o número, prima <b>EdtMarc</b> e, em seguida, <b>Elimin</b>. (Pode ser necessário premir a tecla de função <b>mais</b> para visualizar <b>Elimin</b>.)</li> <li>4. Prima <b>Marcar</b>.</li> <li>5. Prima uma das seguintes teclas para processar a chamada original: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Espera</b>: coloca a primeira chamada em espera.</li> <li>- <b>Transf.</b>: transfere o primeiro interlocutor para a segunda linha e a pessoa que fez a ligação é desligada da chamada. (Prima novamente <b>Transf.</b> após marcar o número para concluir a acção.)</li> <li>- <b>Confrn</b>: cria uma chamada em conferência com todos os interlocutores, incluindo a pessoa que fez a chamada. (Prima <b>Confrn</b> novamente, depois de marcar o número para concluir a acção.)</li> <li>- <b>TermCh.</b>: desliga a primeira chamada e marca a segunda.</li> </ul> </li> </ol>



## Marcação a partir de directório

Consoante a configuração, o telefone pode fornecer funcionalidades de directório corporativo e pessoal:

- Directório corporativo: um directório de contactos empresariais configurado e mantido pelo administrador do sistema.
- Directório pessoal: se estiver disponível, contactos pessoais e códigos de marcação rápida associados que poderá configurar e aceder a partir do telefone e das páginas Web Opções do utilizador. O Directório pessoal engloba a Lista de endereços pessoal (PAB) e as Marcações rápidas.
  - O PAB é um directório de contactos pessoais.
  - As Marcações imediatas permitem atribuir códigos a entradas do PAB para marcação rápida.
  - Para mais informações, consulte "Personalizar o telefone na Web" na página 39.

## Utilizar o directório corporativo no telefone


É possível utilizar um directório corporativo para efectuar chamadas para colegas.

Se pretender...	Então...
Marcar a partir de um directório corporativo (sem estar noutra chamada)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prima  e seleccione <b>Directórios &gt; Directório corporativo</b> (o nome exacto pode variar).</li> <li>2. Utilize o teclado para introduzir um nome completo ou parcial.</li> <li>3. Prima <b>Procurar</b>.</li> <li>4. Prima a listagem que pretende marcar ou desloque-se para a listagem e levante o auscultador.</li> </ol>
Marcar a partir de um directório corporativo (ligado a outra chamada)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prima  e seleccione <b>Directórios &gt; Directório corporativo</b> (o nome exacto pode variar).</li> <li>2. Utilize o teclado para introduzir um nome completo ou parcial.</li> <li>3. Prima <b>Procurar</b>.</li> <li>4. Desloque-se até uma listagem e prima <b>Marcar</b>.</li> <li>5. Prima uma das seguintes teclas para processar a chamada original: <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Espera</b>: coloca a primeira chamada em espera.</li> <li>– <b>Transf.</b>: transfere o primeiro interlocutor para a segunda linha e a pessoa que fez a ligação é desligada da chamada. (Prima novamente <b>Transf.</b> após marcar o número para concluir a acção.)</li> <li>– <b>Confrn</b>: cria uma chamada em conferência com todos os interlocutores, incluindo a pessoa que fez a chamada. (Prima <b>Confrn</b> novamente, depois de marcar o número para concluir a acção.)</li> <li>– <b>TermCh.</b>: desliga a primeira chamada e marca a segunda.</li> </ul> </li> </ol>

### Sugestão



Utilize os números do teclado para introduzir caracteres no ecrã do telefone. Utilize a tecla Navegação do telefone para se mover entre os campos de entrada.

# Aceder a mensagens de voz

Para aceder a mensagens de voz, prima  e seleccione **Mensagens**.



**Nota** O serviço de mensagens de voz utilizado pelo sistema telefónico é determinado pela sua empresa. Para obter informações mais precisas e detalhadas, consulte a documentação que acompanha o serviço de mensagens de voz.

Se pretender...	Então...
Configurar e personalizar o serviço de mensagens de voz	Efectue um dos seguintes procedimentos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Prima <b>Msgs</b> e siga as instruções.</li><li>• Prima , seleccione <b>Mensagens</b> e siga as instruções.</li></ul>
Ver se há novas mensagens de voz	Procure: <ul style="list-style-type: none"><li>• Uma luz vermelha fixa no auscultador. (Este indicador pode variar. Consulte "Personalizar toques e indicadores de mensagem" na página 33.)</li><li>• Um ícone de envelope <input checked="" type="checkbox"/> no ecrã do telefone.</li></ul>
Ouvir as mensagens de voz ou aceder ao respectivo menu	Efectue um dos seguintes procedimentos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Prima <b>Msgs</b> e siga as instruções.</li><li>• Prima , seleccione <b>Mensagens</b> e siga as instruções.</li></ul>
Enviar uma chamada para o seu sistema de mensagens de voz	Prima <b>EncamD</b> . A função EncamD transfere automaticamente uma chamada (incluindo uma chamada a tocar ou em espera) para o seu sistema de mensagens de voz. Os chamadores ouvirão a sua mensagem de saudação e poderão deixar-lhe uma mensagem.

# Personalizar o telefone na Web

---

O seu telefone IP da Cisco consiste num dispositivo de rede, que pode partilhar informação com outros dispositivos da sua empresa, incluindo o seu computador pessoal. É possível utilizar o computador para iniciar sessão no Assistente de comunicação pessoal da Cisco (também denominado páginas Web Opções do utilizador), no qual poderá controlar funcionalidades, definições e serviços do telefone IP da Cisco. Por exemplo, poderá configurar números de marcação rápida a partir das páginas Web do utilizador.

Esta secção descreve como aceder às páginas Web Opções do utilizador e como subscrever serviços telefónicos. Para obter mais informações sobre as funcionalidade que pode configurar e os serviços telefónicos que pode subscrever, consulte *Personalizar o seu telefone IP da Cisco na Web*:

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_ipphon/index.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm).

## Iniciar sessão nas páginas Web Opções do utilizador

### Procedimento

---

**Passo 1** Solicite ao administrador do sistema um URL de opções do utilizador, um ID de utilizador e uma palavra-passe predefinida.

**Passo 2** Abra um browser no seu computador, introduza o URL (fornecido pelo administrador do sistema) e inicie uma sessão.

**Passo 3** No menu geral, seleccione o tipo de dispositivo (modelo do telefone) na lista pendente "Seleccionar um dispositivo".

Depois de efectuar a selecção, é apresentado um menu sensível ao contexto com opções adequadas ao telefone.

---

### Sugestões de navegação nas páginas Opções do utilizador

- Seleccione o dispositivo a partir da página do menu para ver todas as opções.
- Clique em **Actual.** para aplicar e guardar as alterações.
- Clique em **Regressar ao menu** para regressar ao menu sensível ao contexto.
- Clique em **Terminar sessão** para sair das páginas Opções do utilizador.


## Subscrever serviços telefónicos

Para ter acesso a serviços telefónicos por subscrição no seu telefone, tem de os subscrever utilizando o computador para aceder às páginas Web Opções do utilizador. Consulte "Iniciar sessão nas páginas Web Opções do utilizador" na página 39.

Os serviços telefónicos podem incluir:

- Informações baseadas na Web, como cotações da bolsa, listagens de filmes e boletins meteorológicos
- Dados de rede, como calendários da empresa e directórios pesquisáveis
- Funcionalidades do telefone, como o serviço de Marcação imediata e uma Lista de endereços pessoal

Consulte a tabela seguinte para obter mais informações.

<b>Se pretender...</b>	<b>Efectue este procedimento depois de iniciar sessão...</b>
Subscrever um serviço	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No menu principal, seleccione <b>Configurar os serviços do seu telefone IP da Cisco</b>.</li><li>2. Seleccione um serviço a partir da lista pendente "Serviços disponíveis" e clique em <b>Continuar</b>.</li><li>3. Introduza as informações adicionais solicitadas (como, por exemplo, código postal ou PIN) e, em seguida, clique em <b>Subscrever</b>.</li></ol>
Alterar ou terminar subscrições	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No menu principal, seleccione <b>Configurar os serviços do seu telefone IP da Cisco</b>.</li><li>2. Clique num serviço do painel "Serviços subscritos".</li><li>3. Clique em <b>Actual</b>, depois de efectuar alterações, ou em <b>Anular subscrição</b>.</li></ol>
Aceder a um serviço no seu telefone	Prima  e seleccione <b>Serviços</b> no telefone.
Saber como utilizar os serviços telefónicos	Consulte <i>Personalizar o seu telefone IP da Cisco na Web</i> : <a href="http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm">http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm</a>

# Noções gerais sobre opções de configuração adicionais

O administrador do sistema pode configurar o seu telefone para utilizar botões e modelos de teclas de função específicos em conjunto com serviços e funcionalidades específicas, quando aplicável. A tabela seguinte fornece uma descrição geral de algumas opções de configuração que pode querer discutir com o administrador do sistema com base nas suas necessidades de chamadas ou no ambiente trabalho.



**Nota** É possível localizar os Manuais do telefone e os outros documentos indicados nesta tabela na Web: [http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_ipphon/index.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm)

Se...	Então...	Para obter informações adicionais...
Tem necessidade de processar mais chamadas na sua linha telefónica	Peça ao administrador do sistema para configurar a sua linha de forma a suportar mais chamadas.	Consulte o administrador do sistema ou ligue para a equipa de apoio telefónico.
Trabalha com (ou trabalha como) um assistente administrativo	Considere a utilização de uma linha partilhada.	Consulte "Utilizar uma linha partilhada" na página 25.
Pretende utilizar uma extensão para várias linhas	Solicite uma linha partilhada. Permite-lhe, por exemplo, utilizar uma extensão para o telefone de secretária e para o telemóvel.	Consulte "Utilizar uma linha partilhada" na página 25.
Partilhar telefones ou espaço do escritório com colegas de trabalho	Considere a utilização de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retenção de chamadas para armazenar e obter chamadas sem utilizar a função de transferência.</li> <li>• Captura de chamadas para atender chamadas a tocar noutro telefone.</li> <li>• Uma linha partilhada para visualizar ou participar em chamadas de colegas.</li> <li>• Mobilidade de extensão da Cisco para aplicar o seu número de telefone e perfil de utilizador a um telefone IP da Cisco partilhado.</li> </ul>	Contacte o administrador do sistema para saber mais sobre estas funcionalidades e consulte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Processamento avançado de chamadas" na página 23.</li> <li>• "Utilizar uma linha partilhada" na página 25.</li> <li>• "Utilizar a mobilidade de extensão da Cisco" na página 30.</li> </ul>
Pretende aplicar temporariamente o seu número de telefone e definições a um telefone IP da Cisco partilhado	Contacte o administrador do sistema para obter mais informações sobre o serviço Mobilidade de extensão da Cisco.	Consulte "Utilizar a mobilidade de extensão da Cisco" na página 30.




# Resolver problemas do telefone

Esta secção fornece informações para ajudá-lo a resolver problemas gerais relacionados com o telefone. Para mais informações, contacte o administrador do sistema.

Sintoma	Explicação
Não é possível ouvir o sinal de marcação ou concluir uma chamada	Poderão ser aplicados um ou vários dos seguintes factores: <ul style="list-style-type: none"><li>• É necessário iniciar sessão no serviço Mobilidade de extensão.</li><li>• É necessário introduzir um código relativo ao cliente ou um código de autorização forçada após marcar o número.</li><li>• O seu telefone possui restrições de horário para evitar que utilize algumas funcionalidades em determinadas horas do dia.</li></ul>
A tecla de função que pretende utilizar não é apresentada	Poderão ser aplicados um ou vários dos seguintes factores: <ul style="list-style-type: none"><li>• É necessário premir <b>mais</b> para revelar teclas de função adicionais.</li><li>• É necessário alterar o estado da linha (por exemplo, levante o auscultador ou estabeleça uma chamada).</li><li>• O telefone não está configurado para suportar a funcionalidade associada a essa tecla de função.</li></ul>
<b>Partic.</b> falha	<b>Partic.</b> requer várias chamadas seleccionadas. Certifique-se de que seleccionou pelo menos uma chamada além da chamada activa, a qual é seleccionada automaticamente.
<b>Interc</b> falha e resulta num sinal de ocupado rápido	Não é possível utilizar a intercalação numa chamada encriptada se o telefone não estiver configurado para a encriptação. Se a tentativa de intercalação falhar por esta razão, o telefone emitirá um rápido sinal de ocupado.
Está desligado de uma chamada na qual participou utilizando <b>Interc</b>	Será desligado de uma chamada em que tenha participado utilizando <b>Interc</b> se a chamada for colocada em espera, transferida ou transformada numa chamada em conferência.
<b>ReCham</b> da Cisco falha	O outro interlocutor poderá ter o desvio de chamadas activado.

## Ver dados de administração do telefone

O administrador do sistema poderá solicitar-lhe que aceda aos dados de administração do telefone para efeitos de resolução de problemas.

Se lhe for solicitado que...	Então...
Aceda aos dados de configuração da rede	Prima  , escolha <b>Definições &gt; Configuração da rede</b> e seleccione o item de configuração de rede que pretende visualizar.
Aceda aos dados de estado	Prima  , escolha <b>Definições &gt; Estado</b> e seleccione o item de estado que pretende visualizar.
Aceda a informações sobre o modelo do telefone	Prima  e seleccione <b>Definições &gt; Informação do modelo</b> .

## Utilizar a ferramenta de relatórios de qualidade

O administrador do sistema pode configurar temporariamente o telefone com a ferramenta de relatórios de qualidade (QRT, Quality Reporting Tool) para ajudar a resolver problemas de funcionamento. Poderá premir QRT para enviar as informações ao administrador do sistema. Consoante a configuração, utilize o QRT para:

- Comunicar rapidamente um problema de áudio numa chamada actual
- Seleccionar um problema geral da lista de categorias e seleccionar códigos lógicos





## Índice remissivo

---

### A

- altifalante, utilizar **31**
- atender chamadas, opções **16**
- Atendimento automático **16**
- auricular
  - desempenho **8**
  - ligação **8**
- auscultador
  - faixa luminosa **10**
  - fixar o descanso **7**
- avisos de segurança **3**
- avisos, segurança **3**

### C

- captura de chamadas **16, 24**
- captura de chamadas de grupo **24**
- chamada em espera **16**
- chamadas
  - alternar **17**
  - armazenamento e obtenção **27**
  - atender **16**
  - colocar em espera e retomar **17**
  - comparadas com linhas **11**

- comunicar problemas com **43**
- desviar **19**
- funcionalidades de conferência para **20**
- ícones de **12**
- monitorizar **31**
- número máximo por linha **11**
- prioritizar **29**
- processar várias **16**
- redireccionar enquanto está a tocar **24**
- reter **27**
- seguras **28**
- terminar **16**
- transferir **18**
  - vários interlocutores **20**
- chamadas autenticadas **28**
- chamadas efectuadas, registos de **35**
- chamadas em conferência
  - Meet-Me **20, 22**
  - padrão **20, 21**
- chamadas encriptadas **28**
- chamadas não atendidas, registos de **35**
- chamadas recebidas, registos de **35**
- chamadas seguras **28**
- chamadas suspeitas, localizar **28**
- Conferências Meet-Me **20, 22**

## **D**

- definições, personalizar **33**
- descrição do teclado **10**
- desviar chamadas, opções para **19**
- desvio de chamadas **19**
- directório
  - utilizar no telefone **35**
- directório corporativo
  - marcar a partir da página Web **15**
  - marcar a partir de **14**
  - utilizar no telefone **37**
- directório, marcar a partir de **14**
- dispositivos externos, utilizar **5**
- documentação, acesso **2**

## **E**

- efectuar uma chamada **13**
- espera
  - e transferir **18**

## **F**

- Ferramenta de suporte para telefones registados automaticamente (TAPS) **7**
- Funcionalidade Mobilidade
  - de extensão da Cisco, utilizar **15**
- funcionalidades, disponibilidade de **12**

## **I**

- ícone em utilização remota para linhas partilhadas **25**
- ícones, dos estados das chamadas **12**
- Identificação de chamada mal-intencionada (IDCM) **28**
- ilustração da tecla de espera **10**
- ilustração da tecla de navegação **10**
- ilustração da tecla de volume **10**
- Ilustração da tecla do menu Aplicações **10**
- imagem de fundo, personalizar **34**
- intercalação
  - e linhas partilhadas **25**
  - e privacidade **27**
  - utilizar **26**
- IntercC
  - Consulte também intercalação utilizar **26**

## **L**

- linhas
  - comparadas com chamadas **11**
  - descrição **11**
  - descrição de **11**
- linhas partilhadas
  - com intercalação **26**
  - com privacidade **27**
  - descrição de **25**
  - e ícone em utilização remota **25**
- linhas telefónicas, descrição de **11**
- Lista de endereços pessoal,
  - marcar a partir de **15**

**M**

marcação abreviada **14, 23**  
marcação fora do descanso **13**  
marcação no descanso **13**  
marcação rápida  
    configurar **23**  
    utilizar **14**  
mensagens  
    indicador de **33**  
mensagens de voz, aceder **38**  
menus de aplicações **11**  
menus, utilizar **11**  
MLPP, utilizar **29**  
Mobilidade de extensão  
    iniciar sessão **30**  
    terminar sessão **30**  
modo mãos livres **31**  
monitorizar uma chamada **31**

**O**

opções de marcação  
    adicionais **14**  
    básicas **13**

**P**

prioritizar chamadas **29**  
privacidade  
    e linhas partilhadas **25**  
    utilizar **27**

**Q**

QRT, utilização **43**  
qualidade do som **8**

**R**

ReCham **15**  
registos de chamadas  
    apagar **35**  
    marcar a partir de **14**  
    ver e marcar a partir de **35**  
retenção de chamadas **16, 27**  
reter uma chamada **16**

**S**

serviço "Marcação imediata"  
    configurar **23**

**T**

teclas, identificar **9**  
Telefone IP da Cisco  
    configuração de funcionalidades para **12**  
    documentação de **2**  
    fixar o descanso do auscultador **7**  
    ilustração **9**  
    registar **7**  
terminar uma chamada, opções **16**  
toque, personalizar **33**  
transferir, opções para **18**

## **U**

utilizar um auricular **8**

## **V**

várias chamadas, processar **16, 18**



**Sede social**

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

**Sede Europeia**

Cisco Systems International BV  
Haarlerbergpark  
Haarlerbergweg 13-19  
1101 CH Amsterdam  
The Netherlands  
www-europe.cisco.com  
Tel: +31 0 20 357 1000  
Fax: +31 0 20 357 1100

**Sede no Continente  
Americano**

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
E.U.A.  
www.cisco.com  
Tel: +1 408 526-7660  
Fax: +1 408 527-0883

**Sede no Pacífico Asiático**

Cisco Systems, Inc.  
168 Robinson Road  
#28-01 Capital Tower  
Singapore 068912  
www.cisco.com  
Tel: +65 6317 7777  
Fax: +65 6317 7799

**A Cisco Systems possui mais de 200 escritórios nos seguintes países. Os endereços,  
números de telefone e de fax encontram-se indicados na lista no**

**Web site da Cisco em [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)**

África do Sul • Alemanha • Arábia Saudita • Argentina • Austrália • Áustria • Bélgica • Brasil • Bulgária • Canadá • Chile • Chipre  
Colômbia • Coreia • Costa Rica • Croácia • Dinamarca • Dubai, EAU • Escócia • Eslováquia • Eslovênia • Espanha • Estados Unidos  
Filipinas • Finlândia • França • Grécia • Hong Kong • Hungria • Índia • Indonésia • Irlanda • Israel • Itália • Japão • Luxemburgo  
Malásia • México • Noruega • Nova Zelândia • Países Baixos • Peru • Polónia • Porto Rico • Portugal • Reino Unido • República Checa  
Roménia • RP China • Rússia • Singapura • Suécia • Suíça • Tailândia • Taiwan • Turquia • Ucrânia • Venezuela • Vietname • Zimbabué

CCSP, CCVP, o logótipo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing e StackWise são marcas comerciais da Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn e iQuick Study são marcas de serviços da Cisco Systems, Inc.; e Access Registrar, Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, o logótipo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, o logótipo Cisco Systems, Cisco Unity, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, o logótipo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, o logótipo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient e TransPath são marcas comerciais registadas da Cisco Systems, Inc. e/ou das suas filiais nos E.U.A. ou noutros países.

Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou Web site são propriedade dos respectivos detentores. A utilização da palavra parceiro não implica uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0502R)

© 2005 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos registados.

O logótipo Java é uma marca comercial ou uma marca comercial registada da Sun Microsystems, Inc. nos E.U.A. ou noutros países.

