

Frequently Asked Questions



Cisco Unified Personal Communicator Versão 8.5

FAQs	2
Noções básicas	2
Configuração	3
Disponibilidade	5
Contatos	8
Chat	11
Chamadas	19
Chamadas de conferência	26
Mensagem de voz	27
Reuniões Web	29
Resolução de problemas	29

FAQs

Q. O que é o Cisco Unified Personal Communicator 8.5?

A. O Cisco Unified Personal Communicator é um aplicativo multimídia que fornece acesso instantâneo de seu desktop a chamadas de áudio integradas, mensagens instantâneas corporativas, correio de voz visual, bem como conferência na web, vídeo e diretório corporativo. O Cisco Unified Personal Communicator fornece uma interface de usuário intuitiva, áudio de banda larga e vídeo de alta definição.

Noções básicas

Q. Não vejo todos os recursos na minha versão do Cisco Unified Personal Communicator. Como faço para acessá-los?

A. A sua organização determinará o conjunto de recursos disponíveis para você, por exemplo, vídeo, mensagem de voz visual, conferência na Web e assim por diante. Muitos recursos e suas respectivas configurações devem ser definidos pelo administrador do sistema para que você possa acessá-los. Se os recursos não estiverem configurados, eles não serão exibidos no Cisco Unified Personal Communicator.



Q. Os ícones no acesso da janela principal representam quais recursos?


A. Depois de entrar, será exibida a janela principal. Dependendo dos recursos disponíveis para você, a janela principal poderá ser composta por uma seção principal ou subdividida em duas seções. Se a janela principal tiver duas seções, uma seção terá os ícones a seguir, que determinarão o que será exibido na outra seção:

- O ícone **Contatos**, que exibe os contatos em sua lista de contatos.
- O ícone **Salas**, que exibe as salas de chat que você configurar ou participar.
- Até três ícones que vinculam diretamente a páginas HTML, que podem ser exibidos na janela principal. Esses ícones podem ser adicionados pelo administrador.

Se a janela principal tiver uma seção principal, a capacidade de criar e participar em Salas de chat não estará disponível para você e todos os seus contatos serão exibidos na seção principal da janela.

Os ícones na parte superior da janela principal fornecem fácil acesso a vários recursos padrão.

Ícone	Descrição
	Exibir histórico de conversas - exibe todos os chats, chamadas e mensagens de voz. Você pode exibir ou ouvir em qualquer ordem, além de classificar eventos usando várias opções de filtros. Você também pode responder a conversas perdidas clicando com o botão direito do mouse no evento e escolhendo um método de comunicação.
	Fazer nova chamada - permite que você faça uma chamada usando o teclado (ou o teclado do computador).

Ícone	Descrição
	Adicionar um contato - permite que você pesquise no diretório corporativo e contatos recentes, a fim de localizar um nome para adicionar à sua lista de contatos. Você também pode criar um novo contato inserindo diretamente as informações.

- Q.** Quando eu saio do Cisco Unified Personal Communicator ou fecho o aplicativo, o aplicativo lembra quaisquer alterações que eu fiz no tamanho padrão e posição das janelas do Cisco Unified Personal Communicator?
- A.** Sim. O Cisco Unified Personal Communicator lembra o último tamanho de cada janela e a posição de cada janela na tela, além de usar essas configurações para exibir as janelas novamente.

Configuração

Q. Como faço para entrar pela primeira vez?

- A.** O método de implantação que seu administrador do sistema usar determinará as informações necessárias de entrada. No mínimo, você precisará de um nome de usuário e senha. Talvez você também precise inserir o nome de servidor apropriado na tela de entrada. Entre em contato com o administrador do sistema para obter ajuda.

Q. Preciso inserir credenciais adicionais para usar o Cisco Unified Personal Communicator?

- A.** Por padrão, o aplicativo tentará usar suas credenciais de entrada para todos os serviços de Unified Communication (Comunicação unificada). Talvez você precise inserir informações adicionais para serviços de conferência na Web e mensagem de voz. Se a mensagem de voz, conferência na Web ou seu diretório corporativo não estiverem disponíveis, selecione **Ajuda ► Mostrar integridade do servidor**. Verifique cada servidor quanto ao erro *Credenciais não têm um nome de usuário obrigatório*. Se o erro for exibido, use a página **Contas** para inserir as credenciais corretas para os serviços de conferência na Web e mensagem de voz. Você não pode inserir credenciais adicionais para seu diretório corporativo. Se você não souber seu nome de usuário e senha, entre em contato com o administrador do sistema.

- 1 Clique em **Arquivo ► Opções ► Contas** na janela principal.
- 2 Insira seu nome de usuário e senhas.
- 3 Clique em **Aplicar** para salvar suas alterações antes de navegar em outra janela ou clique em **OK** para salvar suas alterações e sair.

Q. Como faço para configurar minhas opções de privacidade?

- A.** As opções de privacidade controlam quem pode ver seu status e enviar mensagens para você. Você pode definir uma política geral, independentemente para:

- **Todos em minha empresa**
- **Todas as outras pessoas**

Você também pode definir exceções na política geral, permitindo que pessoas específicas ou domínios (por exemplo, cisco.com) contatem você ou sejam bloqueadas. Para definir opções de privacidade:

- 1 Selecione **Arquivo ► Opções ► Privacidade**.

- 2 Selecione **Permitir** ou **Bloquear** para os dois grupos: **Todos em sua empresa** ou **Todas as outras pessoas**.
- 3 Clique em **Exceções** para adicionar pessoas ou domínios que não fazem parte de sua política de privacidade geral. Por exemplo, se tiver selecionado **Bloquear** para **Todas as outras pessoas**, você poderá adicionar uma conta de usuário individual que não faz parte dessa regra.

Q. Como faço para configurar meu fone de ouvido ou outro dispositivo de áudio?

A. Talvez você precise configurar seu dispositivo de áudio após realizar qualquer uma destas ações:

- Instale o Cisco Unified Personal Communicator.
- Comece a usar um dispositivo de áudio com o Cisco Unified Personal Communicator que não for o dispositivo atualmente utilizado.

Para configurar seu fone de ouvido ou outro dispositivo de áudio:

- 1 Conecte seu fone de ouvido ou outro dispositivo de áudio na porta USB apropriada.
- 2 Aguarde até que seu sistema operacional reconheça o dispositivo de áudio.
- 3 Selecione **Arquivo > Opções > Áudio**.
- 4 Verifique para garantir que seu dispositivo de áudio seja selecionado nas listas suspensas apropriadas. Você também poderá definir o volume do dispositivo, se necessário.

Q. Como faço para configurar minha câmera?

A. Conecte sua câmera compatível na porta USB apropriada.

- 1 Aguarde até que seu sistema operacional reconheça a câmera.
- 2 Selecione **Arquivo > Opções > Vídeo**.
- 3 Verifique para garantir que sua câmera seja selecionada na lista suspensa **Câmera**.
- 4 Selecione as configurações apropriadas em **Como ajustar vídeo**. Você pode selecionar o nível de qualidade de vídeo, pois ele se relaciona à largura de banda disponível.

Q. Qual a diferença entre usar meu computador para chamadas telefônicas e usar meu telefone de mesa?

A. O Cisco Unified Personal Communicator pode usar seu computador como um telefone (incluindo o uso de microfone, alto-falantes e/ou fone de ouvido USB) ou pode controlar seu telefone Cisco Unified IP para fazer e receber chamadas telefônicas (o áudio é recebido através de seu telefone de mesa).

Quando usado no modo de controle de telefone, algumas funções não estão disponíveis em seu computador. Os seguintes recursos não podem ser usados do aplicativo Cisco Unified Personal Communicator e devem ser feitos a partir dos controles reais do telefone de mesa:

- Transferir uma chamada para seu celular ou para qualquer um de seus outros telefones.
- Ativar o mudo de seu microfone.
- Ajustar o volume no qual recebe áudio.

Q. Como faço para alternar entre meu computador para chamadas telefônicas e usar meu telefone de mesa?

A. Na parte inferior da janela principal, há uma caixa de seleção denominada **Usar meu nome do telefone para áudio**. Marque a caixa de seleção para enviar áudio através de seu telefone de mesa. Desmarque a caixa para enviar áudio através do computador.

Q. Posso fazer chamadas enquanto alterno do meu computador para meu telefone de mesa?

A. Não. Os recursos de telefone não estão disponíveis durante o processo de alternar de seu computador para seu telefone de mesa, ou do telefone de mesa para o computador.

Q. Como faço para ativar o vídeo para minhas chamadas de áudio e tornar essa minha configuração padrão?

A. Você pode fazer e receber chamadas de vídeo a qualquer momento ou tornar isso sua configuração padrão.

- 1 Selecione **Arquivo > Opções > Vídeo**.
- 2 Verifique se o nome de sua câmera está selecionado na lista suspensa **Câmera**.
- 3 Marque **Mostrar meu vídeo automaticamente**.
- 4 Clique em **Aplicar** antes de navegar para outra janela.
- 5 Clique em **OK**.

Q. Como faço para otimizar minha qualidade de vídeo?

A. Você pode ajustar as configurações de sua câmera para acomodar sua conexão e otimizar sua qualidade de vídeo. A sua conexão com a rede afeta diretamente a qualidade de vídeo. Por exemplo, se seu computador estiver conectado com a rede em seu escritório, talvez você tenha mais largura de banda. Se você estiver acessando o sistema de um local sem fio, sua largura de banda poderá ser reduzida. Se você estiver tendo problemas de qualidade de vídeo, como imagens congeladas ou cortadas, reduzir seu consumo de largura de banda pode ajudar a atingir uma experiência de vídeo melhor, mas com menor resolução.

- 1 Conecte sua câmera na porta USB apropriada.
- 2 Selecione **Arquivo > Opções > Vídeo**.
- 3 Verifique se o nome da câmera da lista suspensa **Câmera** está correto.
- 4 Selecione as configurações apropriadas em **Como ajustar vídeo**. Use o controle deslizante para selecionar o nível de qualidade de vídeo, pois ele se relaciona à largura de banda disponível.



Observação

A caixa de seleção **Otimizar qualidade de vídeo para seu computador** será selecionada por padrão. Quando marcada, a qualidade de vídeo será automaticamente definida em um nível apropriado para o computador e não excederá esse nível. Quando desmarcada, não serão colocados limites na qualidade de vídeo no cenário de uma chamada. Isso poderá resultar em um vídeo de resolução superior, mas também poderá afetar gravemente o desempenho do computador e afetar outros aplicativos em execução.





Disponibilidade

Q. O que é a disponibilidade?

A. Disponibilidade refere-se às informações de status que permitem que você saiba se seus contatos estão ao telefone, em uma reunião ou ausentes da mesa. Verifique os ícones ao lado de um contato ou a mensagem de status personalizada relacionada com um nome de contato para determinar rapidamente o status.

O status de disponibilidade pode ajudar a reduzir atrasos de comunicação ao permitir que você se conecte com colegas com base em suas informações de calendário, telefonia, celular e computador desktop. Lembre-se de que, mesmo se os contatos estiverem off-line, você poderá ainda poder enviar uma mensagem instantânea ou fazer uma chamada que eles a receberão na próxima vez que fizerem login.

A tabela a seguir descreve os ícones de status:

Ícone	Descrição
	Disponível - indica que você está disponível para ser contatado.
	Ausente/Em reunião/Ao telefone - exibida quando você está inativo por 15 minutos ou por uma duração configurável, ou você poderá escolher exibir esse status quando bloquear seu computador. Esse status pode indicar que você está ausente de sua mesa, em uma reunião ou ao telefone. Você também pode definir isso manualmente como seu status.
	Não perturbar - indica que você não deseja ser contatado. Você pode impedir totalmente de ser contatado definindo uma opção de Não perturbar usando Arquivo > Opções > Status .
	Off-line - indica que você está off-line e receberá mensagens off-line quando entrar novamente. As mensagens recebidas enquanto você estava off-line também serão incluídas no contador de eventos perdidos com chamadas perdidas e mensagens de voz. Ausente - exibe uma mensagem personalizada opcional se você estiver planejando ficar off-line por um período estendido. Quando você selecionar esse status e clicar em OK , o aplicativo realizará sua saída.

Q. Como faço para alterar meu status?

A. Você pode alterar o status manualmente ou ele pode ser alterado automaticamente se você estiver ao telefone, em uma reunião ou ausente de sua mesa. Você também pode desativar o status automático usando **Arquivo > Opções > Status**.



Observação

Você pode adicionar seu próprio status criando uma mensagem personalizada.

Para alterar manualmente seu status:

- 1 Clique na lista suspensa em seu nome na parte superior da janela principal.
- 2 Escolha de uma lista de seleções de status padrão ou selecione **Editar menu de status** para criar um status personalizado.

Q. Como faço para criar e excluir mensagens de status personalizadas?

A. As mensagens de status personalizadas permitem que você forneça às pessoas informações adicionais sobre sua disponibilidade. Você pode criar até 20 mensagens de status personalizadas.

Para criar uma mensagem de status personalizada:

- 1 Clique na lista suspensa abaixo do seu nome na janela principal.

- 2 Vá até o final da lista e selecione **Editar menu de status**. Será exibida a janela **Editar mensagem de status**.
- 3 Digite a mensagem a ser exibida. O número máximo de caracteres é 140.
- 4 Escolha um ícone de status para associar à sua mensagem personalizada.
- 5 Clique em **Adicionar**. A nova mensagem será exibida na lista de mensagens personalizadas.
- 6 Clique em **Fechar**. O novo status personalizado será exibido.

Para excluir uma mensagem de status personalizada:

- 1 Clique na lista suspensa abaixo de seu nome na parte superior da janela principal.
- 2 Vá até o final da lista e selecione **Editar menu de status**. Será exibida a janela **Editar mensagem de status**.
- 3 Selecione a mensagem a ser excluída. Você pode escolher mais de uma.
- 4 Clique com o botão direito do mouse e escolha **Remover**.


Q. Mudei meu status para Não perturbar; posso ver quem tentou me contatar?

A. Sim. Há duas formas para definir o status Não perturbe e a forma na qual os chats são processados depende de como seu status está definido, como a seguir:

- Status Não perturbe exibido e todos os alertas e convites desabilitados (padrão)

O comportamento padrão indica para os contatos que você não deseja ser contatado e impede todos os alertas de chamada, sons e convites de chat. Se seu status tiver sido definido como Não perturbe dessa forma, você poderá ver comunicações perdidas das seguintes formas.

Se o registro em log de histórico de mensagens instantâneas estiver ativado:

O contador de eventos perdidos  na janela principal será incrementado para notificar você de comunicações perdidas. O ícone da bandeja do sistema do Cisco Unified Personal Communicator também exibirá um indicador de eventos perdidos.

Você pode clicar em  para exibir comunicações perdidas.

Se o registro em log de histórico de mensagens instantâneas estiver desativado:

os convites de chat perdidos não serão incluídos no contador de eventos perdidos. Nessa situação, os convites de chat perdidos serão automaticamente exibidos quando você alterar seu status de Não perturbe.



Observação

Se você sair enquanto seu status era Não perturbe, todos os chats ou convites de chat em grupo perdidos serão perdidos e não estarão disponíveis quando você entrar novamente.

- Somente status Não perturbe exibido

Você também pode definir seu status como Não perturbe mas continuar recebendo alertas de chamada e convites de chat. Para fazer isso, selecione **Arquivo > Opções > Status** e desmarque a opção **Não exibir alertas, desativar sons e não abrir novas janelas de chat**. Os alertas de chamada e convites de chat serão exibidos normalmente.

Q. Quanto tempo demora até que o status Ausente seja exibido?

A. Por padrão, seu status mudará depois de 15 minutos de inatividade do computador. Você pode desativar a alteração automática de status ou alterar esse valor usando o timer de ausência nas opções de status.

Para alterar o valor do timer de ausência:

- 1 Selecione **Arquivo** ► **Opções** na janela principal.
- 2 Selecione **Status**. Por padrão, o timer de ausência será ativado pela seleção da caixa de seleção.



Observação

Se você desmarcar a caixa de seleção, o seu status de Disponível não será alterado pela inatividade, mas outros eventos ainda poderão alterá-lo, como atender ao telefone ou estar em uma reunião.

- 3 Use as setas ou insira um valor para alterar o valor do timer. O timer de ausência aceita valores de 1 a 90 minutos.

Q. Posso escolher se os contatos podem ver se estou ao telefone ou em uma reunião?

A. Por padrão, o Cisco Unified Personal Communicator determina automaticamente o status de disponibilidade de cada pessoa. Ele detecta quando uma pessoa entra no aplicativo ou ao telefone. O administrador do sistema também pode integrar seu calendário do Microsoft Outlook para mostrar que você está em uma reunião. Você pode escolher se deseja exibir seu status de reunião ou telefone configurando uma opção.

Para definir uma opção para exibir seu status de ao telefone ou em reunião:

- 1 Selecione **Arquivo** ► **Opções** na janela principal.
- 2 Selecione **Status**. Por padrão, seu status de telefone e em reunião será ativado pela seleção da caixa de seleção.
 - Quando marcada, o status de telefone (ao telefone) será exibido como parte de suas informações de disponibilidade. Quando desmarcada, o status de telefone não será mostrado aos outros.
 - Quando marcada, o status Em reunião será exibido como parte de suas informações de disponibilidade quando seu calendário do Microsoft Outlook mostrar uma reunião em andamento ou que você está ocupado. Quando desmarcada, o status de em reunião não será mostrado aos outros.

Q. Por que o status de todos os meus contatos é exibido como Off-line?

A. O servidor Cisco Unified Presence pode ser configurado para desabilitar o compartilhamento das informações de status de disponibilidade com o Cisco Unified Personal Communicator. Se essa configuração estiver desabilitada, o ícone de status Off-line será exibido para todos os contatos e os recursos de disponibilidade não funcionarão como esperado. Seu status pode ser mostrado para você como Disponível. Para obter mais informações, entre em contato com o administrador do sistema.

Contatos

Q. Como faço para criar um contato?

A. Você pode adicionar contatos que estão em seu diretório corporativo interno. Você pode criar contatos para pessoas fora de seu diretório corporativo, como contatos externos.

Para adicionar um contato de seu diretório corporativo:

1



Clique em na janela principal.

2 Insira um nome ou ID de usuário no campo **Pesquisar**.



Observação

Você também pode inserir um número de telefone no campo **Pesquisar** para localizar um contato.

3 Clique em **Pesquisar** para exibir resultados de seu diretório corporativo.

4 Selecione o contato necessário da lista de resultados de pesquisa.

5 Clique em **Adicionar**. Você também pode selecionar o grupo ao qual adicionar seu novo contato.



Dica

Clique no X no campo **Pesquisar** para apagar o conteúdo do campo **Pesquisar**.

Para criar um contato de um contato externo:

1



Clique em na janela principal.

2 Clique em **Criar novo contato**.

3 Insira informações de contato. No mínimo, você deve inserir: nome, sobrenome ou apelido e telefone ou endereço de mensagens instantâneas. Você deve inserir um endereço de mensagens instantâneas para trocar mensagens de chat e status. Esse geralmente é o endereço de e-mail de seu contato.

4 Como opção, clique em **Adicionar foto**. O Cisco Unified Personal Communicator é compatível com o formato JPEG, GIF e BMP. A imagem é exibida apenas em sua lista de contatos e não é mostrada para outros usuários.

5 Procure a imagem.

6 Clique em **Abrir**.

7 Clique em **Adicionar**.



Observação

Se você tiver adicionado um contato de seu diretório corporativo e um telefone estiver disponível para o contato no diretório corporativo; esse telefone será adicionado automaticamente ao perfil do contato. Se tiver adicionado um contato de fora da empresa, como um contato pessoal, você deverá inserir um número de telefone nas informações de contato para fazer uma chamada de áudio.

Q. No cartão do contato, como funcionam os botões de comunicação?

A. Esses botões permitem que você faça uma chamada, envie um e-mail, inicie uma reunião ou inicie um chat com seu contato. Vários ícones de telefone podem ser incluídos, um para cada número de telefone armazenado para o contato, por exemplo, um telefone de mesa, um celular e outro telefone designado. Pressionar um ícone fará uma chamada para o telefone. Você também pode usar os botões de áudio ou vídeo para selecionar se essa chamada é uma chamada de áudio ou de vídeo. A seleção padrão para chamadas reflete suas configurações de vídeo padrão. Se disponível, pressione o ícone Reunião para criar e iniciar uma reunião.

Você também pode clicar no ícone Editar contato para revisar ou adicionar informações para seu contato.

Q. Posso ocultar as imagens em minha lista de contatos?

A. Você pode alternar a ativação ou desativação de imagens do menu **Exibir**. Se sua lista de contatos for longa, você poderá economizar espaço desativando as imagens.

Essa é uma configuração global. Se você escolher não exibir imagens em sua lista de contatos, elas não serão exibidas em qualquer outra parte.

Q. Renomeei um de meus contatos para um apelido. A função de pesquisa conseguirá localizá-lo?

A. A função de pesquisa pode localizar contatos renomeados em sua lista. Você também pode localizar contatos inserindo um telefone ou até mesmo um nome parcial no campo de pesquisa.

Q. Como posso organizar meus contatos?

A. É possível criar grupos para organizar seus contatos. Você também pode atribuir grupos quando criar ou adicionar contatos. Por padrão, os contatos serão exibidos alfabeticamente por nome. Você também pode escolher relacioná-los por status.



Observação Os grupos serão exibidos alfabeticamente em sua lista de contatos.

1 Selecione **Contato** ► **Criar novo grupo**.

2 Insira um nome no campo **Criar grupo**.

3 Clique em **Criar**. O nome do grupo será adicionado à lista de contatos. Você pode clicar com o botão direito do mouse no nome se quiser alterá-lo.

4 Arraste seus contatos no grupo.

Exclua um grupo clicando com o botão direito do mouse no nome dele e selecionando **Remover**. Isso removerá o grupo. Isso não excluirá seus contatos reais e eles continuarão sendo exibidos em sua lista de contatos principal.

Q. Meus contatos podem ser exibidos em mais de um grupo?

A. Os contatos pode ser exibidos em vários grupos.

1 Selecione um nome de contato.

2 Clique com o botão direito do mouse e selecione **Copiar para grupo**.

3 Selecione o nome do grupo.

Q. Posso enviar um e-mail para alguém em minha lista de contatos?

A. Passe o cursor sobre o nome do contato. O cartão do contato será exibido. Clique no ícone de e-mail para iniciar o Microsoft Outlook com o campo **Para** preenchido com o endereço de e-mail. Essas informações são derivadas do diretório corporativo.

Chat

- [Chat](#)
 - [Chat de aplicativos](#)
 - [Chat em grupo](#)
-

Chat

Q. Como faço para iniciar um chat?

A. Você pode iniciar um chat com alguém em sua lista de contatos ou pesquisar por essa pessoa em seu diretório corporativo.


Para iniciar um chat com pessoas em sua lista de contatos:

- 1 Selecione o nome e clique duas vezes.

Para iniciar um chat com alguém que não está em sua lista de contatos:

- 1 Insira um nome ou ID de usuário no campo **Pesquisar** na janela principal. O Cisco Unified Personal Communicator pesquisará primeiro sua lista de contatos e conversas recentes.
- 2 Se você não tiver localizado o nome como um contato recente, clique em **Pesquisar diretório** para continuar pesquisando em seu diretório corporativo.
- 3 Selecione o nome de contato nos **Resultados da pesquisa**, clique duas vezes e inicie seu chat.

4

Para adicionar o contato na janela de chat ativa à sua lista de contato para uso futuro, clique em .



Dica Para iniciar um chat com alguém que não está em seu diretório corporativo, você deve primeiro criar o contato e adicioná-lo à sua lista.

Q. Como faço para desativar os sons que me alertam quando recebo uma solicitação de chat?

A. Por padrão, os sons de alerta de chat são ativados para esses eventos que são compatíveis com sons. Você pode escolher quando e como reproduzir os sons de alerta de chat ao fazer alterações nas opções de alerta. Você pode definir globalmente sua preferência para todos os sons de chat ou pode definir o comportamento individualmente por evento. Observe que essas opções não afetam o som de toque que será reproduzido quando você receber uma chamada telefônica.

Para desativar globalmente sons para eventos de chat:

Todos os sons de alerta de chat serão ativados por padrão.

- 1 Selecione **Arquivo > Opções > Alertas**.
- 2 Desmarque a opção **Reproduzir sons para todos os alertas de chat**.

**Observação**

A caixa de seleção **Reproduzir som** sob o menu suspenso de evento de chat permanecerá selecionada, mas será esmaecida e desativada.

Para desativar individualmente sons para eventos de chat específicos:







- 1 Selecione **Arquivo > Opções > Alertas**.
- 2 Selecione o evento de chat: **Receber primeiro chat**, **Receber qualquer chat** e **Enviar chat**.
- 3 Desmarque **Reproduzir som**.
- 4 Clique em **Aplicar**.
- 5 Repita as etapas dois, três e quatro para cada evento de chat que deseja definir.




**Observação**

Você também pode desativar a piscada em sua barra de tarefas usando a caixa de seleção **Piscar na barra de tarefas do Windows**.

Q. Os ícones no acesso da janela ativa de chat representam quais recursos?

A. Os ícones na janela ativa de chat permitem que você adicione áudio, vídeo e uma webconferência à sua conversa.

Ícones	Descrição
	Chamar - inicia uma chamada de áudio. Se você estiver batendo papo com várias pessoas, isso iniciará uma chamada de conferência.
	Chamar com vídeo - iniciará uma chamada de vídeo. Se você estiver batendo papo com várias pessoas, isso iniciará uma chamada de conferência com vídeo.
	Iniciar reunião - inicia um navegador para uma webconferência. Será exibido um link na janela ativa de chat para outros participantes.
	Exibir histórico de conversas - exibe chats, chamadas e mensagens de voz. Você pode exibir ou ouvir em qualquer ordem, além de classificar eventos usando várias opções de filtros. Observação Se o Cisco Unified Personal Communicator estiver configurado para impedir o registro em log de histórico de mensagens instantâneas, um histórico dos chats não será exibido. Para obter mais informações, entre em contato com o administrador do sistema.
	Adicionar participantes - permite que você pesquise o diretório da empresa e adicione ao seu chat pessoas que ainda não estão em sua lista de contatos. Dica Você também pode arrastar um nome de sua lista de contatos em sua janela de chat ativa para adicioná-los ao seu chat.
	Formatar texto - permite que você selecione uma fonte, tamanho de tipo e cor.

Ícones	Descrição
	Marcar como urgente - exibe sua mensagem com seu nome e um ponto de exclamação em vermelho.
	Inserir emoticon - selecione de uma paleta de smileys.
	Adicionar contato à lista de contatos - adiciona o contato à lista de contatos. Esse ícone será exibido quando você estiver iniciando um chat de pessoa para pessoa e o contato ainda não estiver relacionado na lista de contatos.


Q. O que é o registro em log do histórico de mensagens instantâneas?

A. O Cisco Unified Personal Communicator tem a capacidade de armazenar uma cópia local das sessões de mensagem instantânea. Quando você inicia um chat com um contato, o texto de sessões de chat anteriores com o mesmo contato é exibido na janela de chat. Você também pode visualizar o texto de chats anteriores na guia **Chats** na janela **Histórico de conversas**. Esse recurso é configurável e pode ser habilitado ou desabilitado pelo administrador. Se o registro em log de mensagens instantâneas estiver desabilitado, você não poderá ver o texto de sessões de chat anteriores.

Q. Como sei se perdi uma solicitação de chat?

A. Se o registro em log de histórico de mensagens instantâneas estiver ativado:




Na janela principal e na janela de chat ativa, o  exibirá um contador de eventos perdidos. Se você tiver perdido uma solicitação de chat, um número será exibido em vermelho na parte superior do ícone, por exemplo . O valor indica o número total de conversas perdidas, incluindo chamadas perdidas, chats perdidos e mensagens de voz. Ao passar o cursor no número, você poderá ver um detalhamento de eventos perdidos, por exemplo: 5 chats perdidos, 2 mensagens de voz, 2 chamadas perdidas.

A janela **Histórico de conversas** relacionará todos os chats perdidos.

1



Clique em .

2 Clique na guia **Chats** na janela **Histórico de conversas**.

3 Se necessário, filtre o histórico por período de tempo, como ontem, ou marque como perdido ou urgente.

4 Clique com o botão direito do mouse no chat perdido para responder e enviar uma mensagem instantânea.





Dica

Quando você clicar com o botão direito do mouse no chat perdido, você poderá iniciar um chat, fazer uma chamada de áudio ou vídeo ou iniciar uma reunião na Web com essa pessoa. Você também poderá visualizar o cartão de contato, onde poderá acessar todos os métodos de comunicação preferidos clicando nos ícones exibidos no cartão do contato.

Se o registro em log de histórico de mensagens instantâneas estiver impedido:



o ícone  não incluirá chats perdidos no contador de eventos perdidos. Quando você clicar no , não haverá guia **Chats** exibida na janela **Histórico de conversas**. Se você perder uma solicitação de chat enquanto seu status estiver Off-line ou Não perturbe (com a opção **Não exibir alertas, desativar sons e não abrir novas janelas de chat** marcada), as janelas de chat dos chats perdidos serão exibidas quando você entrar novamente ou alterar o status de Não perturbe. No entanto, se você sair enquanto seu status era Não perturbe, todos os chats ou convites de chat em grupo perdidos serão perdidos e não serão exibidos quando você entrar novamente.

Q. Como faço para bloquear alguém de iniciar um chat comigo?

A. As opções de privacidade controlam quem podem enviar uma mensagem para você. Você pode definir uma política geral para bloquear um grupo de usuários, como qualquer pessoa fora de sua empresa, ou pode indicar pessoas específicas. Para bloquear uma única pessoa:

- 1 Selecione **Arquivo > Opções > Privacidade**.
- 2 Clique em **Exceções**.
- 3 Insira o endereço de mensagem instantânea da pessoa a ser bloqueada.
- 4 Clique em **Adicionar**.
- 5 Clique em **OK**.

Q. Se os contatos estiverem sendo exibidos como off-line, ainda posso enviar uma mensagem instantânea?

A. Sim. O seguinte ocorrerá, dependendo dos recursos disponíveis para o destinatário:

- Se o destinatário estiver configurado para exibir o status de disponibilidade e o destinatário estiver off-line, ele receberá a mensagem quando entrar novamente.
- Se o destinatário não estiver configurado para exibir o status de disponibilidade, o status de off-line será sempre exibido e então o chat será enviado imediatamente.

Se o registro em log do histórico de mensagens instantâneas estiver habilitado, as mensagens recebidas enquanto você estiver off-line serão incluídas no contador de eventos perdidos junto com mensagens de voz e chamadas perdidas.

Q. Posso abrir uma janela de chat e digitar uma mensagem, mas quando tento enviar o chat, é exibido um erro. Por que isso está acontecendo?

A. É possível que seu administrador de sistema tenha configurado o Cisco Unified Presence para desabilitar a função de chat para todos os aplicativos cliente. Para obter mais informações, entre em contato com o administrador do sistema.

Q. Posso alterar o formato do meu chat? Há emoticons?

A. Na janela de conversas, você poderá escolher de uma variedade de fontes, cores e emoticons para aplicar à sua conversa de chat. Você também poderá definir uma opção de formato global para todas as suas mensagens de chat, seja de entrada ou saída.

- 1 Selecione **Arquivo > Opções > Chats**.
- 2 Clique em **Definir fonte** para escolher uma fonte para as mensagens. Você pode selecionar um tamanho, cor e tipo.
- 3 Clique em **Aplicar** antes de ir para outras janelas.
- 4 Clique em **OK** para sair.

Q. Como faço para personalizar o layout da janela de chat?

A. Você pode determinar a orientação da guia da janela ativa de conversa ou pode fazer com que as janelas sejam iniciadas separadamente.

- 1 Selecione **Arquivo** ► **Opções** ► **Chats**.
- 2 Selecione o local de suas guias no título **Layout da janela de chat**. O padrão é exibir guias à esquerda na janela de conversas.
- 3 Como opção, selecione **Abrir chats em janelas separadas**.



Dica Se você tiver vários chats ativos, você poderá arrastar um chat para uma janela separada. Clique e arraste a guia para um local em sua área de trabalho. Clique com o botão direito do mouse na guia e selecione **Reorganizar guias** para mover a guia de volta para a janela de conversa individual.

- 4 Clique em **Aplicar** antes de ir para outras janelas.
- 5 Clique em **OK** para sair.

Q. Como posso visualizar o texto de um chat anterior?


A. *Se o registro em log de histórico de mensagens instantâneas estiver ativado:*

Todas as mensagens instantâneas são armazenadas localmente e exibidas quando você abre um chat com a mesma pessoa. Você pode ver até as 99 últimas mensagens instantâneas com um contato rolando para cima na janela de chat.

Para visualizar um histórico de chat antes das últimas 99 mensagens:

1



Clique em  na janela principal ou na janela de chat. Se você tiver conversas perdidas, será exibido um número no ícone, por exemplo. A dica de ferramenta exibirá os tipos de comunicações perdidas.


- 2 Clique na guia **Chats** na janela **Histórico de conversas**. Chats perdidos e anteriores serão exibidos.
- 3 Se necessário, filtre o histórico de chats por período de tempo, como ontem, ou marque como perdido ou urgente.
- 4 Clique com o botão direito do mouse na mensagem para acessar várias funções, incluindo, **Enviar uma mensagem instantânea**, se quiser retomar o chat.

Se o registro em log de histórico de mensagens instantâneas estiver impedido:

Você não poderá visualizar as mensagens instantâneas de um chat anterior. Para obter mais informações, entre em contato com o administrador do sistema.

Q. Como faço para adicionar o contato na janela de chat ativa à minha lista de contatos?

A.

Se a pessoa com a qual você está tendo o chat não estiver relacionada em sua lista de contatos, você poderá clicar em  na janela de chat ativa para adicionar a pessoa à sua lista de contatos. Esse recurso está disponível somente para chat de pessoa para pessoa.



Chat de aplicativos



Q. De quais aplicativos posso iniciar um chat com um contato?

A. Você pode iniciar um chat com contatos do Microsoft Outlook, Word, Excel, Powerpoint e Sharepoint. Para obter uma lista de quais versões desses aplicativos são compatíveis com esse recurso, consulte as notas de versão do Cisco Unified Personal Communicator.

Q. Como faço para iniciar um chat de um aplicativo?

A. O método pelo qual você inicia um chat varia dependendo do aplicativo e da versão do aplicativo que você está executando, como descrito na tabela a seguir:

Aplicativo	Para iniciar um chat:
Outlook 2007	Faça uma das seguintes ações: <ul style="list-style-type: none">• Na guia Mensagem da faixa de opções, selecione IM ► Responder com mensagem instantânea ou Responder a todos com mensagem instantânea.• Clique com o botão direito do mouse no contato; em seguida, selecione Responder com mensagem instantânea ou Responder a todos com mensagem instantânea.
SharePoint 2007	Mova o mouse sobre o indicador de status de disponibilidade, ao lado do nome de um contato, clique nele para exibir o menu Pessoa e selecione Responder com mensagem instantânea ou Responder a todos com mensagem instantânea .
Outlook 2010	Faça uma das seguintes ações: <ul style="list-style-type: none">• Na guia Página inicial da faixa de opções ou na guia Mensagem da faixa de opções, selecione IM ► Responder com mensagem instantânea ou Responder a todos com mensagem instantânea.• Passe o mouse sobre o contato para exibir o cartão de contato; em seguida, clique em  .
Word 2010	<ol style="list-style-type: none">1 Selecione o nome do contato e clique nele com o botão direito do mouse.2 Selecione Ações adicionais ► Opções e, na caixa de seleção, Correção automática, marque Contatos de mensagens instantâneas. Observação Essa etapa precisará ser realizada somente uma vez.3 Selecione Ações adicionais ► Contatos de mensagens instantâneas Contato ► Contato ► Cartão de contato.4 Clique em  no cartão de contato para iniciar um chat. <p>Você também poderá usar as etapas descritas abaixo para o Excel 2010 e PowerPoint 2010.</p>

Excel 2010 e PowerPoint 2010	<ol style="list-style-type: none"> 1 Selecione Arquivo > Info. 2 No painel Pessoas Relacionadas, no lado direito da janela, mova o mouse sobre um nome de contato para exibir o cartão do contato. 3 Clique em  no cartão de contato para iniciar um chat.
SharePoint 2010	<p>Clique no contato para exibir o cartão de contato; em seguida, clique em  no cartão de contato para iniciar um chat.</p>

Q. Por que não posso iniciar um chat com contatos de meus aplicativos?

A. Você pode iniciar chats de alguns aplicativos se o recurso estiver disponível em sua configuração do Cisco Unified Personal Communicator. Pergunte ao administrador se esse recurso está disponível.

Q. Por que não vejo opções de mensagem instantânea no menu Ações adicionais no Word 2010?

A. Clique com o botão direito do mouse no nome de um contato e selecione **Ações adicionais**. Na caixa de diálogo **Correção automática**, marque a opção **Contatos de mensagens instantâneas** e clique em **OK**.

Q. Posso iniciar um chat de um endereço IM?

A. Sim, se você clicar em um endereço IM no formato **im:user@domain.com**, que é exibido em um navegador da Web ou outro aplicativo, o Cisco Unified Personal Communicator abrirá uma janela de chat para iniciar um chat com a pessoa.

Você também poderá iniciar um chat do comando Executar do Windows inserindo o seguinte comando: **im:user@domain.com**

Chat em grupo

Q. O que é um chat em grupo?

A. O chat é compatível com sessões de chat em grupo e de pessoa para pessoa. Três ou mais pessoas constituem um chat em grupo. Esse tipo de chat continua existindo no Cisco Unified Personal Communicator quando pelo menos uma pessoa estiver na janela de chat. Quando todos os participantes saírem, o chat em grupo será encerrado. Os convites perdidos de chat em grupo serão mostrados como eventos perdidos e exibidos no Histórico de conversas.

Q. Como faço para iniciar um chat em grupo?

A. A forma mais eficiente de iniciar um chat em grupo é selecionar vários contatos, clicar com o botão direito do mouse e selecionar **Iniciar chat em grupo**.



Observação

Você também pode clicar em um nome de grupo em sua lista de contatos e selecionar **Chat** e todos no grupo serão convidados para um chat em grupo.

Para iniciar um chat de grupo do Outlook, você poderá selecionar vários contatos, clicar com o botão direito do mouse nele e selecionar **Responder a todos com mensagem instantânea**.

Q. Como faço para adicionar alguém ao meu chat em grupo?

A. Você pode arrastar um nome de sua lista de contatos na janela ativa de chat. Você também pode adicionar o ícone **Adicionar participante** para pesquisar um nome em seu diretório corporativo.

Q. Como faço para remover alguém de um chat em grupo?

A. Na janela de chat ativa, selecione o contato que deseja remover, clique com o botão direito do mouse nele e selecione **Remover**.

Q. O que é uma sala de chat?

A. Uma sala de chat é um local *persistente* ou permanente para um chat em grupo. As salas de chat não exigem que você ou outros usuários estejam em um chat ativo para que elas existam. Toda a atividade de histórico da sala é preservada e disponibilizada quando alguém ingressar na sala de chat. Isso permite que conversas, links de arquivos e outras informações persistam ao longo do tempo. As salas de chat são exibidas quando você clicar no ícone **Salas** na janela do Cisco Unified Personal Communicator.

Q. Como faço para criar uma sala de chat?

A. Assim que você criar uma sala de chat, ela será exibida quando você clicar no ícone **Salas** na janela do Cisco Unified Personal Communicator. O nome da sala de chat não é editável.

1 Selecione **Arquivo** ► **Nova sala de chat**.

2 Insira um **Nome de sala** e um **Assunto** opcional. Você não pode editar o nome da sala de chat depois que ela for criada.

3 Decida se os participantes podem convidar outras pessoas para o chat ou se você deseja reter o controle dos convidados.

4 Clique no ícone **Adicionar participantes** para pesquisar o diretório de sua empresa e adicionar pessoas ainda não presentes em sua lista de contatos. Você pode enviar um convite para ingressar na sala de chat.



Observação

O autor da sala de chat ou outros membros (se a sala estiver configurada para permitir essa atividade) deverão convidar explicitamente os participantes.

5 Clique em **Convidar**. A janela da sala de chat será exibida e uma notificação será enviada para todos os participantes. O nome da sala de chat será relacionado quando você clicar no ícone **Salas** na janela principal.

Q. Posso ingressar em um chat em grupo ou sala de chat iniciado por um contato externo?

A. Um contato externo de outro domínio pode convidar você para participar de um chat em grupo ou para ingressar em uma sala de chat. É importante compreender que uma sala de chat fora do domínio de sua empresa pode ter diferentes recursos e configurações de privacidade. Qualquer informação que você compartilhar será pública.

Q. Qual é a diferença entre excluir e remover uma sala de chat?

A. Apenas proprietários podem excluir uma sala de chat, mas os participantes podem remover a sala de sua lista de contatos. Quando um participante remove uma sala de chat, a sala de chat continua existindo para outros participantes, mas o participante que a removeu deverá ser convidado pelo criador para entrar novamente na sala de chat. Quando um proprietário excluir uma sala de chat, a sala de chat será excluída totalmente para todos os participantes.

Q. Fechei a sala de chat que criei, como faço para acessá-la novamente?

A. Assim que você criar uma sala de chat, ela será exibida quando você clicar no ícone **Salas** na janela principal. Clique duas vezes no nome para ingressar na sala.

Se remover uma sala de chat de sua lista de contatos, você deverá ser convidado pelo criador da sala para acessar a sala e ingressar novamente na conversa.

Q. Posso excluir um participante de uma sala de chat?

A. Os proprietários podem excluir participantes existentes da sala de chat ao selecionar nomes na lista de participantes, clicar com o botão direito do mouse e escolher **Remover da sala de chat**. Os participantes excluídos recebem uma notificação.

Chamadas

- [Fazer e receber](#)
 - [Redirecionar](#)
 - [Gerenciar](#)
-

Fazer e receber

Q. Como faço para realizar uma chamada?

A. Há várias formas de fazer uma chamada. A forma mais direta é clicar no ícone do telefone, ao lado do nome do contato, para chamar rapidamente o número de preferência.

Para chamar um contato em sua lista:

- 1 Clique com o botão direito do mouse no nome de um contato e selecione **Chamar** ou **Chamar com vídeo** para incluir vídeo à sua chamada de áudio.



Observação

Se você adicionar um contato de seu diretório corporativo, um telefone será automaticamente adicionado ao perfil. Se tiver adicionado um contato de fora da empresa, como um contato pessoal, você deverá inserir um número de telefone nas informações de contato para que esse recurso funcione.

Para chamar um número específico:








- 1 Insira o número no campo **Pesquisar**.
- 2 Clique em **Chamar** ou você pode pressionar Enter no teclado.

Para pesquisar um contato em seu diretório corporativo e fazer uma chamada:

- 1 Insira um nome no campo **Pesquisar**. Será exibida a janela **Pesquisar em diretório**.
- 2 Clique no ícone de telefone para fazer a chamada.

Q. Você pode descrever os ícones na janela ativa de conversa?

A. Os ícones na janela ativa de conversa fornecem acesso aos seus recursos de chamada.

Ícone	Descrição
	Terminar chamada: encerra a chamada ativa. Você também pode fechar a janela de conversa para encerrar a chamada ativa. Se você quiser encerrar uma chamada que está em espera, você deverá retomar a chamada para poder encerrá-la.
	Chamada em espera/Continuar chamada: coloca a chamada ativa em espera ou continua a chamada ativa.
	Volume: ajusta o volume da chamada ativa.
	Ativar mudo de áudio: ativa o modo de mudo do áudio da chamada ativa.
	Interromper vídeo: interrompe o envio de seu vídeo para outros participantes da chamada até que você inicie o envio de vídeo novamente.
	Teclado: abre um teclado que você pode usar para inserir números. Use esse teclado para inserir toques em uma chamada ativa para itens como PINs, senhas ou navegação no menu de voz. Ele não pode ser usado para fazer uma chamada. Você deve usar o teclado na janela principal para fazer uma chamada.
	Menu do recurso de colocar em espera e chamar: faz a chamada ativa em espera e oferece um menu suspenso de funções de chamada, como Transferir, Estacionar, Iniciar uma reunião e Realizar conferência com.

Q. Como faço para adicionar outra pessoa de meu diretório corporativo em minha chamada ativa?

A. 1



Na janela **Conversa ativa**, clique em .

- 2** Selecione **Conferência com > contato**. Será exibida a janela **Adicionar participantes**.
- 3** Insira um nome ou número de telefone do contato.
- 4** Clique em **Pesquisar**.
- 5** Selecione o nome nos resultados da pesquisa e use a seta para movê-lo para a coluna **Participantes selecionados**.
- 6** Clique em **Adicionar**.



Observação

Você também pode arrastar e soltar um contato de sua lista de contatos para adicioná-lo à sua chamada ativa.

Q. Quando chamo um contato qual número é usado?

A. Se o contato tiver mais de um número relacionado no diretório corporativo, o Cisco Unified Personal Communicator tentará chamar o número de preferência do contato. Se o número de preferência não for indicado, o aplicativo chamará o próximo número especificado na seguinte ordem:

- 1 Comercial
- 2 Celular
- 3 Outros
- 4 Residencial

Q. Como faço para atender a uma chamada?


A. Quando receber uma chamada, uma janela de notificação será exibida em sua área de trabalho e você poderá clicar em uma destas opções:

- Responder com áudio e vídeo.
- Responder apenas com áudio.
- Desviar a chamada para seu serviço de mensagem de voz.

Q. Como faço para colocar uma chamada na espera?

A.



Clique em  na janela **Conversação ativa**.



Observação

Você não poderá encerrar uma chamada em espera. Você deverá primeiro continuá-la e então encerrá-la.

Q. Como faço para realizar uma chamada de um aplicativo?





A. Você pode chamar um número ou contato dos aplicativos compatíveis. O método para fazer a chamada varia dependendo do aplicativo e da versão do aplicativo.



Observação

As etapas descritas para chamar um número são compatíveis em versões de 32 bits dos aplicativos somente.

Aplicativo	Ligando para um número	Ligando para um contato
Outlook 2003	Não disponível.	Selecione um contato e clique com o botão direito do mouse nele, e selecione Ações adicionais ► Chamar Número ou Chamar com edição Número .
Word 2003, Excel 2003, PowerPoint 2003, SharePoint 2003	Selecione um número e clique com o botão direito do mouse nele e selecione Chamar Número ou Chamar com edição Número .	Não disponível.
Outlook 2007	Não disponível.	<p>Faça uma das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione Chamar Contato ou Chamar com edição no grupo Clique para chamar na guia Mensagem da faixa de opções. • Selecione Chamar ► Chamar Contato no grupo Responder na guia Mensagem da faixa de opções. • Clique com o botão direito do mouse em um contato em um título de e-mail e selecione Chamar Contato ► Chamar Contato. <p>Dica Para chamar um dos destinatários de uma mensagem de email, selecione Destinatários ► Contato ► Número no grupo Clique para chamar na guia Mensagem da faixa de opções. Todos os destinatários nos campos Para e Cc serão relacionados.</p>
Word 2007, Excel 2007, PowerPoint 2007	<p>Faça uma das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione um número e clique em Chamar Número ou Chamar com edição Número no grupo Clique para chamar na guia Mensagem da faixa de opções. • (Somente Word e Excel) Selecione um número, clique com o botão direito do mouse e selecione Chamar Número ou Chamar com edição Número. 	Não disponível.
SharePoint 2007	Selecione um número e clique com o botão direito do mouse nele e selecione Chamar Número ou Chamar com edição Número .	Mova o mouse sobre o indicador de status de disponibilidade, ao lado do nome de um contato, clique nele para exibir o menu Pessoa e selecione Chamar Contato ou Chamar com edição Contato .
Outlook 2010	Não disponível.	<p>Faça uma das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione Mais ► Chamar ► Chamar Contato no grupo Responder na guia Página inicial da faixa de opções.

Aplicativo	Ligando para um número	Ligando para um contato
		<ul style="list-style-type: none"> • Selecione Chamar ► Chamar Contato no grupo Responder na guia Mensagem da faixa de opções. • Clique no indicador de status de disponibilidade ao lado do nome do contato para exibir o cartão do contato e clique em  e selecione qual número de telefone de seu contato você deseja chamar.
Word 2010, Excel 2010, PowerPoint 2010	<p>Faça uma das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione um número e clique em Chamar Número ou Chamar com edição Número no grupo Clique para chamar na guia Mensagem da faixa de opções. • (Somente Word e Excel) Selecione um número, clique com o botão direito do mouse e selecione Chamar Número ou Chamar com edição Número. 	<p>Faça uma das seguintes ações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione Arquivo ► Info e, no painel Pessoas Relacionadas, mova o mouse sobre o nome de um contato para exibir o cartão de contato e clique em . • (Somente Word) Selecione um contato, clique com o botão direito do mouse nele e selecione Ações adicionais ► Contatos de mensagens instantâneas Contato ► Cartão do contato e clique em . <p>Observação Para a ação acima, você deve primeiro selecionar Ações adicionais ► Opções e, na caixa de diálogo Correção automática, marque Contatos de mensagens instantâneas. Isso precisa ser feito somente uma vez.</p>
SharePoint 2010	(Versão baseada em navegador da Web) Selecione um número e clique com o botão direito do mouse nele; em seguida, selecione Chamar Número ou Chamar com edição Número .	Clique no nome de um contato para exibir o cartão de contato; em seguida, clique em  .
Microsoft Internet Explorer e Mozilla Firefox	Selecione um número e clique com o botão direito do mouse nele; em seguida, selecione Chamar ou Chamar com edição .	Não disponível.

Q. Como faço para realizar uma chamada de vídeo de um aplicativo?

A. Você pode fazer uma chamada de vídeo para um número ou contato de alguns aplicativos. Consulte a tabela no tópico anterior e selecione uma opção **Chamar com edição**. Na caixa de diálogo **Cisco Click to Call**, marque **Enviar vídeo com chamada** e então selecione **OK**.

Se você chamar um número ou contato usando qualquer uma das outras opções de chamada, o Cisco Unified Personal Communicator determinará se a chamada é uma chamada de vídeo ou não, com base nas preferências de usuário especificadas em **Arquivo > Opções > Vídeo**.

Q. Por que não posso chamar números ou contatos de meus aplicativos?

A. Você pode fazer chamadas de alguns aplicativos se o recurso clique para chamar estiver disponível em sua configuração do Cisco Unified Personal Communicator. Pergunte ao administrador se esse recurso está disponível com a sua versão.

Q. Posso fazer uma chamada da linha de comando Executar do Windows?

A. Sim, você pode fazer uma chamada do comando Executar do Windows inserindo o seguinte comando: **tel:number**. A caixa de diálogo **Cisco Click to Call** será exibida. Clique em **Chamar** para fazer a chamada.

Redirecionar

Q. Como faço para transferir uma chamada para alguém?

A. 1



Selecione a seta para baixo ao lado de **Transferir para** na janela **Conversação ativa**.

2 Selecione **Transferir para > Contato** e use a caixa de diálogo **Transferir chamada** para pesquisar o contato. Você também pode inserir manualmente o número.

3 Selecione o contato e clique em **Transferir**.



Dica

Você também pode selecionar um contato de sua lista de contatos, clicar com o botão direito do mouse nele e então selecionar a chamada ativa. Você somente pode transferir a chamada ativa usando esse método.

Q. Como faço para especificar um celular ou outro telefone para o qual transferir chamadas?

A. Você pode transferir chamadas apenas para outros telefones configurados como destinos remotos. Por exemplo, você pode especificar seu celular como o destino remoto. Um telefone que você especificar como destino remoto será chamado automaticamente quando seu telefone receber a chamada.

Destinos remotos são configurados no Cisco Unified Communications Manager. Para transferir uma chamada para um destino remoto, você deverá ter seu Cisco Unified Personal Communicator configurado para usar seu computador para chamadas telefônicas. Você também pode transferir uma chamada para um destino remoto no modo de telefone de mesa usando os controles de telefone de mesa.

Você também deverá ter a configuração apropriada no seu Cisco Unified Communications Manager. Contate o administrador do sistema se quiser transferir chamadas para um destino remoto.

Q. Como faço para transferir uma chamada para meu celular ou para outro dos meus telefones?

A. Você pode transferir chamadas apenas para outros telefones configurados como seus destinos remotos no Cisco Unified Communications Manager. Se estiver trabalhando no modo de telefone de mesa, você deverá usar os controles em seu Cisco Unified IP Phone.

1



Selecione a seta para baixo ao lado de na janela **Conversa o ativa**.

2 Selecione **Transferir para ► Destino remoto**.

Q. Como faço para estacionar uma chamada?

A. Quando você estaciona uma chamada, a chamada é colocada em espera, e o sistema fornece um número que pode ser discado de outro telefone para continuar a chamada.

1



Selecione a seta para baixo ao lado de na janela **Conversa o ativa**.

2 Selecione **Estacionar chamada** do menu.

Q. Como faço para recuperar uma chamada estacionada?

A. Quando você estaciona uma chamada, a chamada é colocada em espera, e o sistema fornece um número que pode ser discado de outro telefone para continuar a chamada. O número será exibido na janela de conversas quando você estacionar a chamada. Anote esse número.

Se você estacionar uma chamada em seu telefone de mesa quando o Cisco Unified Personal Communicator estiver definido para usar seu telefone de mesa para chamadas telefônicas, o número de recupera o será exibido na tela do telefone de mesa. Chame o número do telefone no qual deseja continuar a chamada.

Q. Como faço para encaminhar minhas chamadas?

A. Você pode configurar o Cisco Unified Personal Communicator para encaminhar suas chamadas para um dos seguintes:

- Seu serviço de mensagens de voz.
- Outro de seus telefones no diretório corporativo.
- Outro contato no diretório corporativo.
- Um número de telefone especificado por você.

Para encaminhar suas chamadas:

1 Selecione **Arquivo ► Op es ► Chamadas**.

2 No título **Encaminhamento de chamadas**, selecione um dos seguintes telefones para o qual encaminhar suas chamadas:

- **Minha mensagem de voz** - encaminha suas chamadas para o serviço de mensagem de voz.
- **Outro de um dos meus telefones** - encaminha suas chamadas para outro de um de seus telefones armazenados no diretório corporativo. Selecione o número de telefone da caixa de listagem.
- **Outro contato ou número** - encaminha suas chamadas para outro contato ou para um telefone que você especificar.

Gerenciar

Q. Como faço para ver minhas chamadas perdidas?

A. A janela **Histórico de conversas** relaciona as chamadas que você perdeu e recebeu. O administrador do sistema pode configurar o número de chamadas armazenadas no histórico de conversas ou pode desabilitar totalmente o registro em log. Para obter mais informações, entre em contato com o administrador do sistema.



Observação

As chamadas perdidas quando você não estava conectado no aplicativo não serão exibidas no histórico de conversas.

1



Clique em

Se você tiver conversas perdidas, será exibido um número no ícone. Você pode passar o cursor do mouse sobre o ícone para ver se perdeu uma chamada ou se tem uma mensagem de voz. A dica de ferramenta exibirá os tipos de conversas perdidas.

- 2 Clique na guia **Chamadas** na janela **Histórico de conversas**. Se necessário, filtre o histórico por período de tempo, como ontem, ou marque como perdido ou urgente.
- 3 Clique com o botão direito do mouse na mensagem para acessar várias funções, incluindo **Chamar** ou **Chamar com vídeo** se quiser retornar a chamada perdida.

Q. Minha janela de chamada ativa precisa estar no topo de meus outros aplicativos?

A. A configuração padrão é colocar todas as janelas de conversa de chamada de vídeo ou áudio por cima de outros aplicativos. Para desmarcar essa opção, selecione **Exibir > Chamar sempre no topo**.

Q. Tenho mais de um tipo de telefone, há uma forma de selecionar o telefone desejado?

A. O número de modelo de seu telefone Cisco IP é mostrado na janela principal ao lado da caixa de seleção. Esse número de modelo é exibido em azul. Clique no número para exibir a caixa de diálogo **Selecionar dispositivo de telefone**. Você pode escolher qualquer telefone associado à sua ID de usuário.

Chamadas de conferência

Q. Como faço para iniciar a chamada de conferência?

A. Selecione os contatos a serem incluídos na chamada de conferência em sua lista de contatos e, em seguida, faça o seguinte:

- Chamada de áudio: clique com o botão direito do mouse nos contatos e selecione **Iniciar uma chamada de conferência**.
- Chamada de áudio e voz: clique com o botão direito do mouse nos contatos e selecione **Iniciar uma chamada de conferência de vídeo**.

A janela **Chamada de conferência ativa** será exibida com os contatos selecionados. Para cada contato, faça o seguinte:

- 1 Clique na opção suspensa ao lado do botão **Chamar** para selecionar um número. Todos os números do contato serão exibidos. Uma marca será exibida ao lado do número que você irá chamar.

- 2 Clique no botão **Chamar** para fazer a chamada.
- 3 Clique no botão **Ingressar** para adicionar o contato à chamada de conferência.

Você deve realizar essas ações para cada contato que você quiser adicionar à chamada de conferência.

Q. Como faço para adicionar alguém a uma chamada de conferência ativa?

A. Se você estiver em uma chamada telefônica ou uma chamada de conferência, você poderá adicionar outros contatos para se reunirem aos atuais participantes em uma chamada de conferência.

- 1 Selecione **Conferência com > contato**. Será exibida a janela **Adicionar participantes**.
- 2 Insira um nome ou número de telefone do contato.
- 3 Clique em **Pesquisar**.
- 4 Selecione o nome nos resultados da pesquisa e use a seta para movê-lo para a coluna **Participantes selecionados**.
- 5 Clique em **Adicionar**.



Observação


Você também pode arrastar e soltar uma pessoa de sua lista de contatos para adicioná-la à sua chamada ativa.

Mensagem de voz

Q. Como faço para saber se tenho novas mensagens de voz?

A.




Na janela principal, o ícone  tem um contador de eventos perdidos. Se você tiver perdido uma conversa, um número será exibido em vermelho na parte superior do ícone. Esse valor indica o número total de conversas perdidas, incluindo chamadas perdidas, chats perdidos e mensagens de voz. Ao passar o cursor no número, você poderá ver uma lista de eventos perdidos, por exemplo: 5 chats perdidos, 2 mensagens de voz, 2 chamadas perdidas. Esse contador de eventos perdidos também é exibido no ícone do Cisco Unified Personal Communicator na bandeja do sistema.

Se as mensagens de voz não estiverem disponíveis, contate o administrador do sistema. Alguns recursos estão disponíveis apenas com determinadas configurações do Cisco Unified Personal Communicator.

Q. Como faço para ouvir minhas mensagens de voz?

A.



Clique em  para acessar suas mensagens de voz. Selecione a guia de mensagem de voz para exibir sua mensagem de voz visual. Você pode ouvir suas mensagens de voz de uma destas formas:

- **Mensagem de voz visual:** abre uma janela que relaciona suas mensagens de voz de forma semelhante às suas mensagens de e-mail: novas mensagens são exibidas em negrito, mensagens urgentes têm um ponto de exclamação (!) e assim por diante. Você pode usar a janela de mensagem de voz para reproduzir, pausar, retroceder, avançar e excluir suas mensagens.

- **Mensagem de voz de áudio:** clique em **Chamar mensagem de voz** para fazer uma chamada para seu serviço de mensagem de voz de áudio. Você pode seguir os avisos de áudio para ouvir e interagir com suas mensagens.

Q. Quais outras tarefas posso fazer em uma mensagem de voz visual?

A. A mensagem de voz visual é uma representação visual de suas mensagens de voz. A janela **Histórico de conversas** relaciona suas mensagens de voz de forma semelhante às suas mensagens de e-mail: novas mensagens são exibidas em negrito, mensagens urgentes têm um ponto de exclamação (!) e assim por diante. Você pode executar as seguintes tarefas:

- **Marcar uma mensagem como nova:** clique com o botão direito do mouse na mensagem e selecione **Marcar como não lida**.
- **Identificar uma mensagem que eu não ouvi ou uma nova mensagem:** as mensagens que você não tiver ouvido serão exibidas em negrito.
- **Mostrar apenas mensagens específicas:** selecione a opção necessária da lista suspensa **Mostrar**. Por exemplo, para exibir apenas as mensagens de hoje, selecione **Hoje**.
- **Ajustar o volume:** use o controle de volume na parte superior direita da janela, a fim de ajustar o volume no qual as mensagens de voz serão reproduzidas.
- **Chamar sua mensagem de voz de áudio:** clique em **Chamar mensagem de voz** para fazer uma chamada para seu serviço de mensagem de voz de áudio. Você pode seguir os avisos de áudio para ouvir e interagir com suas mensagens.
- **Responder à mensagem de voz:** clique com o botão direito do mouse na mensagem para responder imediatamente fazendo uma chamada, fazendo uma chamada com vídeo ou enviando uma mensagem instantânea.

Q. Como faço para excluir uma mensagem em mensagem de voz visual?

A. Quando excluir uma mensagem, você estará excluindo definitivamente a mensagem. Ela será movida para uma pasta de mensagens excluídas. Depois de mover uma mensagem para essa pasta, você ainda poderá restaurar as mensagens para sua lista de mensagens de voz. Você também pode excluir definitivamente todas as mensagens.

- **Excluir uma mensagem:** clique com o botão direito do mouse na mensagem e selecione **Excluir**.
- **Restaurar uma mensagem excluído:** selecione **Excluído** da lista suspensa **Mostrar**. Clique com o botão direito do mouse na mensagem que deseja restaurar e selecione **Restaurar registro** do menu suspenso.
- **Excluir definitivamente uma mensagem:** selecione **Excluído** da lista suspensa **Mostrar**. Clique com o botão direito do mouse na mensagem e selecione **Excluir registro definitivamente**.

Dependendo de como o Cisco Unified Personal Communicator esteja configurado, talvez você não consiga restaurar uma mensagem excluída ou excluir uma mensagem definitivamente.

Q. E se minha guia de mensagens de voz estiver vazia?

A. Isso pode indicar que o Cisco Unified Personal Communicator não tem suas credenciais corretas do Cisco Unity. Por padrão, o aplicativo tentará usar seu nome de usuário e senha para todos os serviços de Unified Communication (Comunicação unificada). Se qualquer um deles falhar, use a página **Contas** para inserir as credenciais corretas para esses serviços.

- 1 Selecione **Arquivo** ► **Opções** ► **Contas**.
- 2 Insira seu nome de usuário e senha do Cisco Unity sob o título **Mensagem de voz**.
- 3 Selecione **OK**.

Reuniões Web

Q. Qual a diferença entre uma chamada de conferência e de reunião?

- A.**
- Uma reunião Web permite que você converse e compartilhe documentos com outras pessoas. Uma reunião Web pode incluir um espaço visual compartilhado, exibido em um navegador, onde você pode compartilhar documentos, aplicativos ou sua área de trabalho com os participantes. Ela também pode incluir vídeo de você e de outros participantes.
 - Uma chamada de conferência é uma chamada de áudio na qual você conversa com duas ou mais pessoas. Ela não inclui um espaço visual compartilhado. Ela pode incluir vídeo.

Q. Como faço para iniciar uma reunião na Web?

- A.** Você pode iniciar uma reunião Web com pessoas em sua lista de contatos; ou você pode adicionar uma pessoa a uma chamada de áudio ou chat que você está tendo.
- 1 Selecione um ou mais contatos de sua lista de contatos.
 - 2 Clique com o botão direito do mouse e selecione **Iniciar uma reunião**. O seu navegador será iniciado e uma reunião começará com você como o host.
 - 3 Para seus contatos, um link será exibido na janela de chat. Esse link direcionará o contato para um navegador onde a sala de reunião virtual estará disponível para que ele ingresse.

Q. Como faço para iniciar uma reunião Web?

- A.** Quando for convidado para uma reunião Web, você receberá uma mensagem instantânea no Cisco Unified Personal Communicator. A mensagem instantânea terá uma URL para ingresso na reunião e, se necessário, uma senha.

Para ingressar na reunião, clique na URL que receber na janela de chat para iniciar o navegador padrão. Se você tiver iniciado a reunião, o sistema iniciará a reunião automaticamente e o adicionará à reunião.

Q. Como faço para adicionar alguém a uma reunião Web?

- A.** Para adicionar um contato a uma reunião Web enquanto a reunião estiver em andamento:

- 1 Clique com o botão direito do mouse no contato.
- 2 Selecione **Convidar para reunião em andamento** e selecione a reunião.

Se o contato estiver off-line, a opção para convidar o contato para a reunião não estará disponível. Se você selecionar vários contatos usando a tecla Ctrl e um ou mais dos contatos estiver off-line, uma caixa de diálogo será exibida informando você que os contatos off-line não receberão o convite. Clique em **Sim** para enviar o convite para os contatos on-line.

Esse recurso funciona somente se você estiver usando o Cisco WebEx para programar suas reuniões Web.

Resolução de problemas

Q. O administrador de sistema solicitou minhas estatísticas de chamadas - onde posso localizá-las?

A. Quando estiver usando seu computador para chamadas telefônicas, você poderá exibir estatísticas sobre como seu tráfego de áudio e vídeo está sendo enviado e recebido para uma chamada em andamento.

- 1 Selecione **Ajuda** ► **Mostrar estatística de chamadas**.
- 2 Clique nas guias para estatísticas relacionadas a áudio e vídeo.

Q. Um dos meus recursos não está funcionando. O que fazer?

A. Você pode começar verificando o status de sua conexão. Você pode exibir o status de servidores incluídos em seu sistema Cisco UC. Por exemplo, se você não puder acessar suas mensagens de voz, você poderá verificar o status de seus servidores de mensagem de voz.

- 1 Selecione **Ajuda** ► **Mostrar integridade do servidor**.
- 2 Clique na guia **Status do servidor**. Você pode recolher e expandir as categorias de servidor.

Q. O que é um relatório de problemas e como faço para criar um?

A. Se detectar um problema com o Cisco Unified Personal Communicator, você poderá criar um relatório de problemas. Você pode inserir uma descrição do problema e isso será incluído em um relatório gerado automaticamente.

O relatório terá registros (logs) de seu computador e será salvo em sua área de trabalho. Você pode enviar esse arquivo para o administrador do sistema, a fim de ajudar a analisar o problema que você está tendo.

Talvez você queira alterar o nível de registro em log antes de criar um relatório do problema. Pergunte ao administrador do sistema se ele deseja que você habilite o registro em log detalhado antes de criar o relatório de problemas. A opção **Habilitar registro em log detalhado** também está disponível do menu Ajuda.

- 1 Selecione **Ajuda** ► **Criar relatório de problemas**.
- 2 Marque a caixa de seleção para concordar com o contrato de privacidade.
- 3 Opcionalmente, insira informações detalhadas no campo **Descrição do problema**.
- 4 Clique em **Criar relatório**. Uma cópia do relatório será salva em sua área de trabalho.



Observação

Se você não estiver conectado no Cisco Unified Personal Communicator, você ainda poderá criar um relatório de problemas. Acesse a ferramenta de fora do aplicativo selecionando **Iniciar** ► **Todos os programas** ► **Cisco Unified Personal Communicator 8** ► **Criar relatório de problemas**.



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA 95134-1706
USA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.