

Frequently Asked Questions



Cisco Unified Personal Communicator 8.5

Perguntas Frequentes	2
Informações Básicas	2
Configuração	3
Disponibilidade	5
Contactos	8
Conversação	11
Chamadas	19
Chamadas em conferência	27
Correio de Voz	28
Reuniões na Web	29
Resolução de Problemas	30

Perguntas Frequentes

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

A. O Cisco Unified Personal Communicator é uma aplicação multimédia que fornece acesso instantâneo, a partir do ambiente de trabalho do seu computador, a áudiochamadas integradas, mensagens instantâneas da empresa, correio de voz visual, ao directório corporativo, vídeo e conferências na Web. O Cisco Unified Personal Communicator oferece uma interface de utilizador intuitiva, áudio de banda larga e vídeo de alta definição.

Informações Básicas

Q. Não vejo todas as funcionalidades na minha versão do Cisco Unified Personal Communicator. Como se acede às mesmas?

A. O conjunto de funcionalidades disponíveis é determinado pela sua organização (por exemplo, vídeo, correio de voz visual, conferência na Web). Muitas funcionalidades e respectivas definições têm de ser configuradas pelo administrador do sistema para que possa aceder às mesmas. Quaisquer funcionalidades que não estejam configuradas não serão apresentadas no Cisco Unified Personal Communicator.



Q. Quais as funcionalidades a que dão acesso os ícones na janela principal?


A. Após ter iniciado sessão, é apresentada a janela principal. Dependendo das funcionalidades disponíveis, a janela principal pode ser constituída por uma secção principal ou estar dividida em duas secções. Se a janela principal tiver duas secções, uma das secções contém os ícones que se seguem, o que determina os itens apresentados na outra secção:

- O ícone **Contactos**, que apresenta os contactos da sua lista de contactos.
- O ícone **Salas**, que apresenta as salas de conversação configuradas por si ou nas quais participa.
- Até três de outros ícones que disponibilizam uma ligação directa a páginas HTML, que podem ser apresentadas na janela principal. Estes ícones apenas podem ser adicionados pelo administrador.

Se a janela principal incluir uma secção principal, a capacidade para criar e participar em Salas de conversação não está disponível e todos os contactos serão apresentados na secção principal da janela.

Os ícones na parte superior da janela principal facultam um acesso fácil a várias funcionalidades padrão.

Ícone	Descrição
	Ver histórico de conversações - Apresenta todas as conversações, chamadas e mensagens gravadas no correio de voz. Pode ver ou ouvir pela ordem que quiser, bem como ordenar os eventos utilizando diversas opções de filtro. Pode ainda responder a conversações que tenha perdido, clicando com o botão direito do rato no evento e seleccionando um método de comunicação.
	Efectuar uma nova chamada - Permite efectuar uma chamada utilizando o teclado (ou o teclado do computador).

Ícone	Descrição
	Adicionar contacto - Permite procurar o directório corporativo e os contactos recentes para localizar um nome a adicionar à lista de contactos. Também pode criar um novo contacto introduzindo directamente a informação.

- Q.** Quando termino sessão no Cisco Unified Personal Communicator ou fecho a aplicação, a aplicação vai memorizar alterações que eu tenha feito ao tamanho e posição predefinidos das janelas do Cisco Unified Personal Communicator?
- A.** Sim. O Cisco Unified Personal Communicator memoriza o último tamanho de cada janela e a posição das mesmas no ecrã e utiliza estas definições na próxima vez que as janelas forem apresentadas.

Configuração

Q. Como se inicia sessão pela primeira vez?

- A.** As informações necessárias para iniciar sessão são determinadas pelo método de implementação utilizado pelo administrador do sistema. No mínimo, necessita de um nome de utilizador e de uma palavra-passe. Também pode ter de introduzir o nome do servidor adequado no ecrã de início de sessão. Contacte o administrador do sistema para obter assistência.

Q. Preciso de introduzir mais credenciais para utilizar o Cisco Unified Personal Communicator?

- A.** Por predefinição, a aplicação tenta utilizar as suas credenciais de início de sessão para todos os serviços de Unified Communication. Pode ser necessário introduzir informações adicionais para os serviços correio de voz e conferência na Web. Se o correio de voz, a conferência na Web ou o seu directório corporativo não estiverem disponíveis, seleccione **Ajuda > Mostrar estado do servidor**. Verifique se em cada servidor está a ocorrer o erro *Falta um nome de utilizador requerido nas credenciais*. Se o erro for apresentado, utilize a página **Contas** para introduzir as credenciais correctas referentes aos serviços correio de voz e conferência na Web. Não poderá introduzir credenciais adicionais para o directório corporativo. Se não souber o seu nome de utilizador e palavra-passe, contacte o administrador do sistema.

- 1 Clique em **Ficheiro > Opções > Contas** na janela principal.
- 2 Introduza o seu nome de utilizador e palavra-passe.
- 3 Clique em **Aplicar** para guardar as alterações antes de navegar para outra janela ou clique em **OK** para guardar as alterações e sair.

Q. Como se configura as opções de privacidade?

- A.** As opções de privacidade controlam quem pode ver o seu estado e enviar-lhe mensagens. Pode definir uma política geral independente para:

- **Todos na minha empresa**
- **Todos os outros**

Também pode definir excepções na política geral, permitindo o contacto a pessoas ou domínios específicos (por ex., cisco.com) ou bloqueando-os. Para definir opções de privacidade:

- 1 Seleccione **Ficheiro > Opções > Privacidade**.

- 2 Seccione **Permitir** ou **Bloquear** para os dois grupos: **Todos na minha empresa** e **Todos os outros**.
- 3 Clique em **Excepções** para adicionar pessoas ou domínios que não façam parte da política de privacidade geral. Por exemplo, se seleccionar **Bloquear** para **Todos os outros**, pode adicionar uma conta de utilizador individual que não faça parte dessa regra.

Q. Como se configura o auricular ou outro dispositivo de áudio?

A. Poderá ter de configurar o seu dispositivo de áudio na sequência de uma das seguintes operações:

- Instalar o Cisco Unified Personal Communicator.
- Começar a utilizar um dispositivo de áudio com o Cisco Unified Personal Communicator que não seja o dispositivo actualmente utilizado.

Para configurar o seu auricular ou outro dispositivo de áudio:

- 1 Ligue o auricular ou outro dispositivo de áudio à porta USB apropriada.
- 2 Aguarde que o sistema operativo reconheça o dispositivo de áudio.
- 3 Seccione **Ficheiro** ► **Opções** ► **Áudio**.
- 4 Certifique-se de que o dispositivo de áudio é seleccionado a partir das listas pendentes correctas. Também pode regular o volume do dispositivo, se assim pretender.

Q. Como se configura uma câmara?

A. Ligue uma câmara compatível à porta USB apropriada.

- 1 Aguarde por que o sistema operativo reconheça a câmara.
- 2 Seccione **Ficheiro** ► **Opções** ► **Vídeo**.
- 3 Certifique-se de que a câmara é seleccionada a partir da lista pendente **Câmara**.
- 4 Seccione as definições apropriadas em **Ajustar o vídeo**. Pode seleccionar o nível da qualidade do vídeo, uma vez que está relacionado com a largura de banda disponível.

Q. Qual a diferença entre utilizar o meu computador para chamadas telefónicas e o meu telefone de secretária?

A. O Cisco Unified Personal Communicator pode utilizar o computador como um telefone (incluindo a utilização do microfone, colunas e/ou auriculares USB) ou controlar o Cisco Unified IP phone para efectuar e receber chamadas telefónicas (o áudio é recebido através do seu telefone de secretária).

Quando utilizado em modo de controlo do telefone de secretária, algumas funções não ficam disponíveis no computador. As seguintes funcionalidades não podem ser utilizadas a partir da aplicação Cisco Unified Personal Communicator, tendo de ser executadas a partir dos próprios controlos do telefone de secretária:

- Transferir uma chamada para o seu telemóvel ou para outro dos seus telefones.
- Silenciar o microfone.
- Regular o volume no qual recebe áudio.

Q. Como se alterna entre o computador e o telefone de secretária para chamadas telefónicas?

A. Na parte inferior da janela principal, existe uma caixa de verificação intitulada **Utilizar nome do telefone para áudio**. Marque a caixa para enviar áudio utilizando o telefone de secretária. Desmarque a caixa para enviar áudio utilizando o computador.

Q. É possível efectuar chamadas enquanto se alterna da utilização do computador para o telefone de secretária?

A. Não. As funcionalidades do telefone ficam indisponíveis durante o processo de alternar do computador para o telefone de secretária, ou vice-versa.

Q. Como se activa o vídeo para todas as chamadas e se define o vídeo como a opção predefinida?

A. Pode efectuar e receber vídeochamadas em qualquer altura ou definir essa opção como a predefinida.

- 1 Seleccione **Ficheiro > Opções > Vídeo**.
- 2 Verifique se o nome da sua câmara está seleccionado na lista pendente **Câmara**.
- 3 Marque **Mostrar automaticamente o meu vídeo**.
- 4 Clique em **Aplicar** antes de navegar para outra janela.
- 5 Clique em **OK**.

Q. Como se optimiza a qualidade do vídeo?

A. Pode ajustar as definições da sua câmara em função da sua ligação à rede e optimizar a qualidade do vídeo. A sua ligação à rede tem impacto directo na qualidade do vídeo. Por exemplo, se o computador estiver ligado à rede do escritório, é provável que tenha uma maior largura de banda. Pelo contrário, se estiver a aceder ao sistema a partir de uma localização sem fios, a sua largura de banda poderá ser menor. Se estiver a ter problemas com a qualidade do vídeo, como, por exemplo, imagens cortadas ou estáticas, se reduzir o consumo da largura de banda poderá conseguir um vídeo mais estável, mas uma resolução mais baixa.

- 1 Ligue a sua câmara à porta USB apropriada.
- 2 Seleccione **Ficheiro > Opções > Vídeo**.
- 3 Verifique se o nome da câmara, na lista pendente **Câmara**, está correcto.
- 4 Seleccione as definições apropriadas em **Ajustar o vídeo**. Utilize o cursor para seleccionar o nível da qualidade do vídeo, uma vez que está relacionado com a largura de banda disponível.



Nota

A caixa **Optimizar a qualidade de vídeo para o seu computador** já se encontra seleccionada por predefinição. Quando marcada, a qualidade do vídeo é automaticamente definida num nível apropriado para o computador e não excederá esse nível. Quando desmarcada, não existem quaisquer limites quanto à qualidade do vídeo no início de uma chamada. Deste modo, poderá obter vídeo de resolução superior, mas pode produzir um impacto negativo no desempenho do computador e afectar outras aplicações em execução.





Disponibilidade

Q. O que é a disponibilidade?

A. A disponibilidade é uma informação de estado que lhe permite saber se os seus contactos estão ao telefone, numa reunião ou ausentes do posto de trabalho. Veja os ícones ou a mensagem de estado personalizada que aparecem junto do nome do contacto para determinar rapidamente o seu estado.

O estado da disponibilidade contribui para reduzir perdas de tempo na comunicação, ao permitir-lhe contactar os seus colegas, com base na informação disponibilizada pelo computador, telemóvel, telefone e agenda. Lembre-se de que, mesmo que os contactos estejam offline, pode sempre efectuar uma chamada ou enviar-lhes uma mensagem instantânea que receberão na próxima vez que iniciarem sessão.

A tabela que se segue descreve os ícones de estado:

Ícone	Descrição
	Disponível - Indica que está disponível para ser contactado.
	Ausente/Numa reunião/Ao telefone - Este ícone é apresentado se estiver inactivo durante 15 minutos. Em alternativa, pode configurar uma duração ou optar por apresentar este estado quando bloquear o computador. Este estado pode indicar que está ausente do posto de trabalho, numa reunião ou ao telefone. O utilizador também pode definir este estado manualmente.
	Não interromper - Indica que não pretende ser contactado. Pode suprimir os contactos, definindo uma opção de estado para Não interromper, através de Ficheiro > Opções > Estado .
	Offline - Indica que está offline e que irá receber mensagens offline quando iniciar novamente sessão. As mensagens recebidas enquanto esteve offline são igualmente incluídas no contador de eventos perdidos, em conjunto com as chamadas perdidas e as mensagens de voz. Ausente do escritório - Apresenta uma mensagem personalizada opcional se estiver a planear estar offline durante um período prolongado. Se seleccionar este estado e clicar em OK , termina a sessão na aplicação.

Q. Como se altera o estado?

A. Pode alterar manualmente o seu estado. Em alternativa, o estado pode ser automaticamente actualizado se estiver ao telefone, numa reunião ou ausente do seu posto de trabalho. Também pode desactivar o estado automático, utilizando **Ficheiro > Opções > Estado**.



Nota Pode adicionar o seu próprio estado, criando uma mensagem personalizada.

Para alterar manualmente o seu estado:

- 1 Na parte superior da janela principal, clique na lista pendente sob o seu nome.
- 2 Efectue uma selecção a partir da lista de opções de estado predefinidas ou seleccione **Editar menu de estados** para criar um estado personalizado.

Q. Como se cria e elimina mensagens de estado personalizadas?

A. As mensagens de estado personalizadas permitem-lhe informar as pessoas de forma mais completa sobre a sua disponibilidade. Pode criar até 20 mensagens de estado personalizadas.

Para criar uma mensagem de estado personalizada:

- 1 Na janela principal, clique na lista pendente sob o seu nome.
- 2 Avance até ao fim da lista e seleccione **Editar menu de estados**. É apresentada a janela **Editar mensagem de estado**.
- 3 Escreva a mensagem que pretende que seja apresentada. O número máximo de caracteres é 140.
- 4 Seleccione um ícone de estado para associar à mensagem personalizada.
- 5 Clique em **Adicionar**. A nova mensagem é apresentada na lista de mensagens personalizadas.
- 6 Clique em **Fechar**. É apresentado o novo estado personalizado.

Para eliminar uma mensagem de estado personalizada:

- 1 Na secção superior da janela principal, clique na lista pendente sob o seu nome.
- 2 Avance até ao fim da lista e seleccione **Editar menu de estados**. É apresentada a janela **Editar mensagem de estado**.
- 3 Seleccione a mensagem a eliminar. Pode seleccionar mais do que uma mensagem.
- 4 Clique com o botão direito do rato e seleccione **Remover**.

Q. Tinha o meu estado definido como Não interromper, conseguirei ver quem tentou contactar-me?

A. Sim. Pode definir o estado Não interromper de dois modos e, além disso, a forma como as conversações são processadas depende da forma como o seu estado está definido, da seguinte forma:

- Estado Não interromper e todos os alertas e convites desactivados (predefinição)

O comportamento predefinido indica aos contactos que não deseja ser contactado e bloqueia todos os alertas de chamada, sons e convites para conversação. Se tiver definido o estado Não interromper desta forma, poderá ver as comunicações perdidas das seguintes formas.

Se o registo do histórico de mensagens instantâneas estiver activado:



O contador de eventos perdidos na janela principal é aumentado para notificar o utilizador da existência de comunicações perdidas. O ícone do Cisco Unified Personal Communicator no tabuleiro do sistema também apresenta um



indicador de eventos perdidos. Pode clicar em para ver as comunicações perdidas.

Se o registo do histórico de mensagens instantâneas estiver desactivado:

Os convites para conversação perdidos não são incluídos no contador de eventos perdidos. Neste caso, os convites para conversação perdidos são automaticamente apresentados quando alterar o estado para Não interromper.



Nota

Se terminar sessão quando o estado for Não interromper, todas as conversações ou convites para conversação em grupo perdidos serão eliminados, não estando disponíveis na próxima vez que iniciar sessão.

- Apenas estado Não interromper apresentado

Também pode definir o seu estado para Não interromper e continuar a receber alertas de chamada e convites para conversação. Para tal, seleccione **Ficheiro > Opções > Estado** e desmarque **Não apresentar alertas, desactivar sons e não abrir novas conversações**. Os alertas de chamada e os convites para conversação são apresentados normalmente.

Q. Quanto tempo tem de decorrer para que o estado Ausente seja apresentado?

A. Por predefinição, o seu estado é alterado decorridos 15 minutos de inactividade no computador. Pode desactivar a alteração automática de estado ou alterar este valor utilizando o temporizador de ausência, nas opções de estado.

Para alterar o valor do temporizador de ausência:

- 1 Seleccione **Ficheiro** ► **Opções** na janela principal.
- 2 Seleccione **Estado**. Por predefinição, o temporizador de ausência é desactivado através da selecção da caixa de verificação.



Nota Se desmarcar a caixa de verificação, o seu estado Disponível não é alterado na sequência de inactividade, mas poderá sê-lo por outros eventos como, por exemplo, atender o telefone ou participar numa reunião.

- 3 Utilize as setas ou introduza um valor para alterar o valor do temporizador. O temporizador de ausência aceita valores entre 1 e 90 minutos.

Q. Posso optar por mostrar aos meus contactos se estou ao telefone ou numa reunião?

A. Por predefinição, o Cisco Unified Personal Communicator determina automaticamente o estado de disponibilidade de cada pessoa. Detecta quando uma pessoa iniciou sessão na aplicação ou no telefone. O administrador do sistema também pode integrar o seu calendário do Microsoft Outlook para mostrar que está numa reunião. Pode optar se mostra o seu estado "ao telefone" ou "numa reunião" através da definição de uma opção.

Para definir uma opção para mostrar o estado do telefone e de reunião:

- 1 Seleccione **Ficheiro** ► **Opções** na janela principal.
- 2 Seleccione **Estado**. Por predefinição, o estado do telefone e de reunião é activado através da marcação da caixa de verificação.
 - Quando marcada, o estado do telefone ("ao telefone") é apresentado como parte da sua informação de disponibilidade. Quando desmarcada, o estado do telefone não fica visível para terceiros.
 - Quando marcada, o estado "Numa reunião" é apresentado como parte da sua informação de disponibilidade quando o calendário do Microsoft Outlook mostra que está a decorrer uma reunião ou que está ocupado. Quando desmarcada, o estado "numa reunião" não fica visível para terceiros.

Q. Por que motivo o estado de todos os meus contactos é Offline?

A. O servidor Cisco Unified Presence pode ser configurado para desactivar a partilha de informações sobre o estado de disponibilidade com o Cisco Unified Personal Communicator. Se esta definição estiver desactivada, o ícone de estado Offline é apresentado para todos os contactos e as funcionalidades de disponibilidade não funcionam como esperado. O estado apresentado poderá ser Disponível. Para obter mais informações, contacte o administrador do sistema.

Contactos

Q. Como se cria um contacto?

- A. Pode adicionar contactos que constem do seu directório corporativo interno. Pode criar contactos para pessoas externas ao seu directório corporativo, tais como contactos externos.

Para adicionar um contacto a partir do directório corporativo:

1  Clique em  na janela principal.

2 Introduza um nome ou ID de utilizador no campo **Procurar**.



Nota Também pode introduzir um número de telefone no campo **Procurar** para localizar um contacto.

3 Clique em **Procurar** para ver os resultados do directório corporativo.

4 Selecciona o contacto que pretende a partir da lista de resultados da procura.

5 Clique em **Adicionar**. Também pode seleccionar o grupo ao qual pretende adicionar o novo contacto.



Sugestão Clique no X no campo **Procurar** para limpar o conteúdo do campo **Procurar**.

Para criar um contacto para um contacto externo:

1  Clique em  na janela principal.

2 Clique em **Criar novo contacto**.

3 Introduza as informações do contacto. No mínimo, tem de introduzir: o nome, apelido ou pseudónimo, e um número de telefone ou endereço IM. Para poder trocar mensagens de conversação e o estado, tem de introduzir um endereço IM. Normalmente, é o endereço de correio electrónico (email) do contacto.

4 Opcionalmente, clique em **Adicionar fotografia**. O Cisco Unified Personal Communicator suporta os formatos JPEG, GIF e BMP. A fotografia só é apresentada na lista de contactos, não fica visível para os outros utilizadores.

5 Procure a imagem que pretende associar.

6 Clique em **Abrir**.

7 Clique em **Adicionar**.



Nota Se tiver adicionado um contacto a partir do directório corporativo e existir um número de telefone disponível para o contacto no directório corporativo, este número de telefone é automaticamente adicionado ao perfil do contacto. Se tiver adicionado um contacto externo à sua empresa, tal como um contacto pessoal, tem de introduzir um número de telefone nas informações de contacto para poder efectuar uma áudiochamada.

Q. Como funcionam os botões no cartão do contacto?

- A. Estes botões permitem-lhe efectuar uma chamada, enviar uma mensagem de correio electrónico e iniciar uma reunião ou uma conversação com o seu contacto. Podem ser incluídos vários ícones, um para cada número de telefone armazenado para o contacto

como, por exemplo, um telefone de secretária, um telemóvel e outro telefone designado. Prima o ícone de telefone para efectuar uma chamada para o número. Pode também utilizar os botões de áudio ou vídeo para determinar se esta chamada é uma áudiochamada ou vídeo chamada. A selecção predefinida para chamadas reflecte as predefinições de vídeo. Se disponível, prima o ícone Reunião para criar e iniciar uma reunião.

Também pode clicar no ícone Editar contacto para rever ou adicionar informações ao seu contacto.

Q. É possível ocultar as fotografias na lista de contactos?

A. Pode alternar entre mostrar e ocultar as fotografias, a partir do menu **Ver**. Se a sua lista de contactos for extensa, pode ganhar espaço, ocultando as fotografias.

Esta é uma definição global. Se optar por ocultar as fotografias na sua lista de contactos, não serão mostradas em nenhum outro local.

Q. Se mudar o nome de um dos contactos para um pseudónimo, a funcionalidade Procurar continuará a encontrá-lo?

A. A função Procurar consegue localizar contactos cujo nome tenha sido mudado na sua lista. Pode também localizar os contactos, introduzindo o respectivo número de telefone, ou até um nome parcial, no campo de procura.

Q. Como organizar os contactos?

A. Pode criar grupos para obter uma melhor organização dos seus contactos. Também pode atribuir grupos ao criar ou adicionar contactos. Por predefinição, os contactos são apresentados alfabeticamente, por nome. Também pode optar por apresentá-los por estado.



Nota Os grupos são apresentados alfabeticamente na sua lista de contactos.

1 Seleccione **Contacto** ► **Criar novo grupo**.

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

3 Clique em **Criar**. O nome do grupo é adicionado à lista de contactos. Pode clicar com o botão direito do rato no nome, caso pretenda alterá-lo.

4 Arraste os seus contactos para o grupo.

Elimine um grupo, clicando com o botão direito do rato no nome e seleccionando **Remover**. Esta acção remove o grupo. Não elimina os contactos actuais e estes continuarão a aparecer na sua lista principal de contactos.

Q. Os contactos podem aparecer em mais do que um grupo?

A. Os contactos podem fazer parte de vários grupos.

1 Seleccione o nome de um contacto.

2 Clique com o botão direito do rato no mesmo e seleccione **Copiar para grupo**.

3 Seleccione o nome do grupo pretendido.

Q. É possível enviar uma mensagem de correio electrónico para alguém na minha lista de contactos?

A. Paire o cursor sobre o nome do contacto. É apresentado o cartão do contacto. Clique no ícone de correio electrónico para iniciar o Microsoft Outlook com o campo **Para** preenchido com o endereço electrónico. Esta informação é obtida a partir do directório corporativo.

Conversação

- [Conversação](#)
- [Conversações a partir de aplicações](#)
- [Conversação em Grupo](#)

Conversação


Q. Como se inicia uma conversação?

A. Pode iniciar uma conversação com pessoas da sua lista de contactos ou procurá-las no directório corporativo.

Para iniciar uma conversação com pessoas da sua lista de contactos:

- 1 Seleccione o nome do contacto e clique duas vezes no mesmo.

Para iniciar uma conversação com alguém que não conste da sua lista de contactos:

- 1 Introduza um nome ou ID de utilizador no campo **Procurar** na janela principal. O Cisco Unified Personal Communicator começa por procurar na sua lista de contactos e conversações recentes.
- 2 Se não conseguir localizar o nome como um contacto recente, clique em **Procurar no directório** para continuar a procurar no directório corporativo.
- 3 Seleccione o nome do contacto em **Resultados da procura**, clique duas vezes e inicie a conversação.
- 4 Para adicionar o contacto da janela de conversação activa à sua lista de contactos, para utilização futura, clique em .



Sugestão

Para conversar com alguém que não conste do directório corporativo, em primeiro lugar tem de criar o contacto e adicioná-lo à sua lista.

Q. Como se desactiva os sons de alerta de recepção de um pedido de conversação?

A. Por predefinição, os sons de alerta de conversação estão activados para eventos que suportam sons. Pode seleccionar quando e como pretende que os sons de alerta sejam reproduzidos, efectuando alterações em Opções de alerta. Pode definir globalmente a sua preferência para todos os sons de conversação ou definir o comportamento individualmente, por evento. Tenha presente que estas opções não afectam o toque emitido quando recebe uma chamada telefónica.

Para desactivar globalmente os sons para eventos de conversação:

Todos os sons de alerta de conversação estão activados por predefinição.

- 1 Seleccione **Ficheiro > Opções > Alertas**.

2 Desmarque **Reproduzir sons para todos os alertas de conversação**.



Nota A caixa **Reproduzir som**, sob o menu de eventos de conversação, permanece seleccionada, mas é apresentada a cinzento e desactivada.

Para desactivar individualmente os sons para eventos de conversação específicos:






- 1 Selecciona **Ficheiro > Opções > Alertas**.
- 2 Selecciona o evento de conversação: **Recepção da primeira conversação, Recepção de qualquer conversação e Envio de conversação**.
- 3 Desmarque **Reproduzir som**.
- 4 Clique em **Aplicar**.
- 5 Repita os passos dois, três e quatro para cada evento de conversação que pretenda definir.







Nota Também pode desactivar o aviso intermitente na barra de tarefas utilizando a caixa de verificação **Apresentar janela intermitente na barra de tarefas**.

Q. Quais as funcionalidades a que dão acesso os ícones na janela de conversação activa?

A. Os ícones na janela de conversação activa permitem-lhe adicionar áudio, vídeo e uma conferência na Web à sua conversação.

Ícones	Descrição
	Ligar - Inicia uma áudiochamada. Se estiver a conversar com várias pessoas, é iniciada uma chamada em conferência.
	Vídeochamada - Inicia uma chamada de vídeo. Se estiver a conversar com várias pessoas, é iniciada uma vídeochamada em conferência.
	Iniciar reunião - Inicia um browser para uma conferência na Web. É apresentada uma ligação na janela de conversação activa dos outros participantes.
	Ver histórico de conversações - Apresenta conversações, chamadas e mensagens de voz. Pode ver ou ouvir pela ordem que quiser, bem como ordenar os eventos utilizando diversas opções de filtro. Nota Se o Cisco Unified Personal Communicator estiver configurado para impedir o registo do histórico de mensagens instantâneas, não será apresentado um histórico das conversações. Para obter mais informações, contacte o administrador do sistema.
	Adicionar participantes - Permite-lhe procurar o directório corporativo e adicionar à conversação pessoas que ainda não constem da sua lista de contactos. Sugestão Também pode arrastar um nome da sua lista de contactos para a janela de conversação activa para o adicionar à sua conversação.

Ícones	Descrição
	Formatar texto - Permite-lhe seleccionar um tipo de letra, tamanho e cor.
	Marcar como urgente - Apresenta a sua mensagem com o seu nome e um ponto de exclamação a vermelho.
	Inserir ícone expressivo - Permite seleccionar um ícone expressivo numa paleta de sorrisos.
	Adicionar contacto à lista de contactos - Adiciona o contacto à lista de contactos. Este ícone apenas é apresentado se estiver a conversar com alguém e o contacto dessa pessoa ainda não fizer parte da lista de contactos.


Q. O que é o registo do histórico de mensagens instantâneas?

A. O Cisco Unified Personal Communicator permite armazenar uma cópia local das sessões de mensagens instantâneas. Quando iniciar uma conversa com um contacto, o texto das sessões de conversa anteriores com o mesmo contacto é apresentado na janela de conversa. Também pode visualizar o texto de conversações anteriores a partir do separador **Conversações**, na janela **Histórico de conversações**. Esta funcionalidade é configurável e pode ser activada ou desactivada pelo administrador. Se o registo do histórico de mensagens instantâneas estiver desactivado, não poderá visualizar o texto das sessões de conversa anteriores.

Q. Como posso saber se perdi um pedido de conversa?

A. Se o registo do histórico de mensagens instantâneas estiver activado:




Na janela principal e na janela de conversa activa, o ícone  apresenta um contador de eventos perdidos. Se tiver perdido um pedido de conversa, é apresentado um número a vermelho sobre o ícone como, por exemplo, . Este valor indica o número total de conversações perdidas, incluindo sessões de mensagens instantâneas, chamadas e mensagens de voz. Ao pairar o cursor sobre o número, pode ver uma lista de eventos perdidos, por exemplo: 5 conversações perdidas, 2 mensagens de voz, 2 chamadas perdidas.

A janela **Histórico de conversações** apresenta uma lista de todas as conversações perdidas.

1



Clique em .

- 2** Clique no separador **Conversações** na janela **Histórico de conversações**.
- 3** Se necessário, filtre o histórico por período de tempo, como, por exemplo, "ontem", ou disposição, tais como "perdido" ou "urgente".
- 4** Clique com o botão direito do rato na conversa perdida para responder e enviar uma mensagem instantânea.





Sugestão

Ao clicar com o botão direito do rato na conversaço perdida, pode iniciar uma conversaço, efectuar uma áudio ou vídeo chamada, ou iniciar uma reunião na Web com essa pessoa. Também pode ver o respectivo cartão de contacto onde pode aceder a todos os métodos de comunica o preferenciais clicando nos ícones apresentados no cartão de contacto.

Se o registo do histórico de mensagens instantâneas estiver desactivado:



O  cone  não inclui as conversa es perdidas na contagem de eventos perdidos. Quando clicar em , o separador **Conversa es** não   apresentado na janela **Histórico de conversa es**. Se perder um pedido de conversaço quando o seu estado for Offline ou Não interromper (quando a op o **Não apresentar alertas, desactivar sons e não abrir novas conversa es** está marcada), as janelas de conversaço das conversa es perdidas serão apresentadas quando iniciar sessão novamente ou alterar para um estado diferente de Não interromper. No entanto, se terminar sessão quando o estado for Não interromper, todas as conversa es ou convites para conversaço em grupo perdidos serão eliminados, não sendo apresentados na próxima vez que iniciar sessão.

Q. Como bloquear alguém de iniciar uma conversaço comigo?

A. As op es de privacidade controlam quem lhe pode enviar uma mensagem. Pode definir uma política geral para bloquear um grupo de utilizadores, tais como alguém fora da empresa ou indicar pessoas específicas. Para bloquear uma pessoa específica:

- 1 Selecione **Ficheiro** ► **Op es** ► **Privacidade**.
- 2 Clique em **Excep es**.
- 3 Introduza o endereço IM da pessoa a bloquear.
- 4 Clique em **Adicionar**.
- 5 Clique em **OK**.

Q. Se os contactos aparecerem como estando offline, posso enviar-lhes uma mensagem instantânea?

A. Sim. Dependendo das funcionalidades disponíveis para o destinatário, ocorrerá o seguinte:

- Se o destinatário tiver configurado a apresenta o do estado de disponibilidade e estiver offline, receberá a mensagem quando voltar a iniciar sessão.
- Se o destinatário não tiver configurado a apresenta o do estado de disponibilidade, o estado Offline   sempre apresentado e, assim, a conversaço   enviada de imediato.

Se o registo do histórico de mensagens instantâneas estiver activado, as mensagens recebidas enquanto esteve offline são incluídas no contador de eventos perdidos, em conjunto com as chamadas e mensagens de voz perdidas.

Q. Consigo abrir uma janela de conversaço e escrever uma mensagem mas, quando tento enviar a conversaço,   apresentado um erro. Por que motivo isto acontece?

A.   possível que o administrador do sistema tenha configurado o Cisco Unified Presence para desactivar a funcionalidade de conversaço para todas as aplica es de conversaço. Para obter mais informa es, contacte o administrador do sistema.

Q.   possível alterar o formato de uma conversaço? Estão disponíveis ícones expressivos?

A. Na janela de conversação, pode seleccionar entre diversos tipos de letra, cores e ícones expressivos para aplicar à sua conversação. Também pode definir uma opção de formato global para todas as mensagens de conversação, sejam recebidas ou enviadas.

- 1 Selecione **Ficheiro > Opções > Conversações**.
- 2 Clique em **Definir tipo de letra** para seleccionar um tipo de letra para as mensagens. Pode seleccionar um tamanho, cor e tipo de letra.
- 3 Clique em **Aplicar** antes de navegar para outras janelas.
- 4 Clique em **OK** para sair.

Q. Como se personaliza o esquema da janela de conversação?

A. Pode determinar a orientação dos separadores na janela de conversação activa ou especificar que pretende que as janelas sejam iniciadas separadamente.

- 1 Selecione **Ficheiro > Opções > Conversações**.
- 2 Selecione a localização dos separadores sob **Esquema da janela de conversação**. A predefinição é apresentar os separadores à esquerda da janela de conversação.
- 3 Opcionalmente, selecione **Abrir conversações em janelas separadas**.



Sugestão

Se tiver várias conversações activas, pode arrastar uma conversação para uma janela separada. Clique e arraste o separador para uma localização no seu ambiente de trabalho. Clique com o botão direito do rato no separador e selecione **Re-ancorar separador** para mover o separador novamente para a janela de conversação única.

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

Q. Como ver o texto de uma conversação anterior?


A. *Se o registo do histórico de mensagens instantâneas estiver activado:*

Todas as mensagens instantâneas são guardadas localmente e apresentadas quando abre uma conversação com a mesma pessoa. Pode ver até as últimas 99 mensagens instantâneas com um contacto, recuando na janela de conversação.

Para visualizar um histórico de conversações anterior às últimas 99 mensagens:

1



Clique em  na janela principal ou janela de conversação. Se tiver perdido conversações, é apresentado um número no ícone. Por exemplo, A descrição mostra os tipos de comunicações perdidas.


- 2 Clique no separador **Conversações** na janela **Histórico de conversações**. São apresentadas as conversações perdidas e anteriores.
- 3 Se necessário, filtre o histórico de conversações por período de tempo, como, por exemplo, "ontem", ou disposição, tais como "perdido" ou "urgente".
- 4 Clique com o botão direito do rato na mensagem para aceder a diversas funções, nomeadamente, **Enviar uma mensagem instantânea**, caso pretenda retomar a conversação.

Se o registo do histórico de mensagens instantâneas estiver desactivado:

Não pode visualizar as mensagens instantâneas de uma conversa anterior. Para obter mais informações, contacte o administrador do sistema.

Q. Como se adiciona um contacto na janela de conversa activa à lista de contactos?

A.

Se a pessoa com quem está a conversar não fizer parte da sua lista de contactos, pode clicar em  na janela de conversa activa para adicionar a pessoa à sua lista de contactos. Esta funcionalidade apenas está disponível para as conversações entre duas pessoas.


Conversações a partir de aplicações




Q. A partir de que aplicações posso iniciar uma conversa com um contacto?

A. Pode iniciar uma conversa com contactos a partir do Microsoft Outlook, Word, Excel, Powerpoint e Sharepoint. Para obter uma lista das versões destas aplicações que suportam esta funcionalidade, consulte as Notas de edição do Cisco Unified Personal Communicator.

Q. Como se inicia uma conversa a partir de uma aplicação?

A. O método utilizado para iniciar uma conversa varia em função da aplicação e da versão da aplicação que está a executar, conforme descrito na tabela seguinte:

Aplicação	Para iniciar uma conversa:
Outlook 2007	<p>Execute uma das seguintes acções:</p> <ul style="list-style-type: none"> No separador Mensagem do Friso, seleccione IM ► Responder com Mensagem Instantânea ou Responder a Todos Através de Mensagem Instantânea. Clique com o botão direito do rato no contacto e, em seguida, seleccione Responder com Mensagem Instantânea ou Responder a Todos Através de Mensagem Instantânea.
SharePoint 2007	<p>Desloque o rato sobre o indicador de estado de disponibilidade junto do nome de um contacto, clique no mesmo para apresentar o menu Persona e, em seguida, seleccione Responder com Mensagem Instantânea ou Responder a Todos Através de Mensagem Instantânea.</p>
Outlook 2010	<p>Execute uma das seguintes acções:</p> <ul style="list-style-type: none"> No separador Base ou Mensagem do Friso, seleccione IM ► Responder com MI ou Responder a Todos com MI. Paire o cursor sobre o contacto para apresentar o cartão de contacto e, em seguida, clique em  .
Word 2010	<p>1 Seleccione o nome do contacto e clique com o botão direito do rato no mesmo.</p>

	<p>2 Seleccione Acções adicionais ► Opções e, na caixa de diálogo, Correcção automática, marque Contactos de Mensagens Instantâneas.</p> <p>Nota Tem executar este passo apenas uma vez.</p> <p>3 Seleccione Acções adicionais ► Contactos de Mensagens Instantâneas Contacto ► Contacto ► Cartão de Contacto.</p> <p>4 Clique em  no cartão de contacto, para iniciar uma conversaçãõ.</p> <p>Pode também utilizar os passos descritos em seguida para o Excel 2010 e PowerPoint 2010.</p>
Excel 2010 e PowerPoint 2010	<p>1 Seleccione Ficheiro ► Informações.</p> <p>2 No painel Pessoas relacionadas, no lado direito da janela, coloque o rato sobre o nome de um contacto para apresentar o cartão de contacto.</p> <p>3 Clique em  no cartão de contacto, para iniciar uma conversaçãõ.</p>
SharePoint 2010	<p>Clique no contacto para apresentar o cartão de contacto e, em seguida, clique em  no cartão de contacto, para iniciar uma conversaçãõ.</p>

Q. Por que motivo não consigo iniciar uma conversaçãõ com contactos a partir das minhas aplicações?

A. Pode iniciar conversações a partir de algumas aplicações, desde que a funcionalidade esteja disponível na sua configuraçãõ do Cisco Unified Personal Communicator. Consulte o administrador para saber se esta funcionalidade estã disponível.

Q. Por que motivo não vejo quaisquer opções de mensagens instantãneas no menu Acções adicionais do Word 2010?

A. Clique com o botãõ direito do rato no nome de um contacto e seleccione **Acções adicionais**. Na caixa de diãlogo **Correcção automática**, marque a opçãõ **Contactos de Mensagens Instantãneas** e clique em **OK**.

Q. Posso iniciar uma conversaçãõ a partir de um endereço de MI?

A. Sim. Clique num endereço de MI que esteja no formato **im:utilizador@domínio.com**, apresentado num browser da Web ou outra aplicaçãõ. O Cisco Unified Personal Communicator abre uma janela de conversaçãõ para que inicie uma conversaçãõ com essa pessoa.

Pode também iniciar uma conversaçãõ a partir do comando Executar do Windows. Para tal, introduza o seguinte comando:
im:utilizador@domínio.com

Conversaçãõ em Grupo

Q. O que é uma conversaçãõ em grupo?

A. A conversaçãõ suporta sessões quer apenas entre duas pessoas quer de grupo. Trẽs ou mais pessoas constituem uma conversaçãõ em grupo. Este tipo de conversaçãõ mantẽm-se no Cisco Unified Personal Communicator enquanto se encontra uma pessoa na

janela de conversação. Quando todos os participantes tiverem saído, a conversação em grupo termina. Os convites perdidos para conversações em grupo são apresentados como eventos perdidos e aparecem no Histórico de conversações.

Q. Como se inicia uma conversação em grupo?

A. A forma mais eficaz de iniciar uma conversação em grupo é seleccionar diversos contactos, clicar com o botão direito do rato e seleccionar **Iniciar conversação em grupo**.



Nota Pode clicar com o botão direito do rato no nome de um grupo na sua lista de contactos e seleccionar **Conversação**. Todos os contactos do grupo são convidados para uma conversação em grupo.

Para iniciar uma conversação em grupo, pode seleccionar vários contactos, clicar com o botão direito do rato e seleccionar **Responder a Todos com MI**.

Q. Como se adiciona alguém a uma conversação em grupo?

A. Pode arrastar o nome a partir da sua lista de contactos para a janela de conversação activa. Também pode clicar no ícone **Adicionar participante** para procurar um nome no directório corporativo.

Q. Como se remove alguém de uma conversação em grupo?

A. Na janela de conversação activa, seleccione o contacto que pretende remover, clique com o botão direito do rato e seleccione **Remover**.

Q. O que é uma sala de conversação?

A. Uma sala de conversação é um contentor *persistente* ou permanente para uma conversação em grupo. As salas de conversação existem, independentemente de o próprio utilizador ou outros estarem a manter uma conversação. Todo o histórico da actividade da sala de conversação é mantido e disponibilizado quando alguém entra na sala. Deste modo, as conversações, ligações a ficheiros e outras informações ficam disponíveis, mesmo passado algum tempo. As salas de conversação são apresentadas quando clica no ícone **Salas** na janela do Cisco Unified Personal Communicator.

Q. Como se cria uma sala de conversação?

A. Quando criar uma sala de conversação, esta é apresentada quando clica no ícone **Salas** na janela do Cisco Unified Personal Communicator. O nome da sala de conversação não é editável.

1 Seleccione **Ficheiro** ► **Nova sala de conversação**.

2 Introduza um **Nome de sala** e um **Tema** opcional. Uma vez criada, não pode editar o nome da sala de conversação.

3 Decida se os participantes podem convidar terceiros para a conversação ou se pretende deter o controlo dos convites.

4 Clique no ícone **Adicionar participantes** para procurar o directório corporativo e adicionar pessoas que ainda não constem da sua lista de contactos. Pode enviar um convite de participação na sala de conversação.



Nota O criador da sala de conversação, ou outros membros (se a sala tiver sido configurada de modo a permiti-lo) têm de convidar explicitamente os participantes.

5 Clique em **Convidar**. A janela da sala de conversação é apresentada e é enviada uma notificação a todos os participantes. O nome da sala de conversação é apresentado quando clica no ícone **Salas** na janela principal.

Q. É possível entrar numa conversaço em grupo ou numa sala de conversaço iniciada por um contacto externo?

A. Um contacto externo de outro domíno pode convidá-lo a participar numa conversaço em grupo ou a entrar numa sala de conversaço. É importante ter presente que uma sala de conversaço externa ao domíno da sua empresa poderá ter capacidades e definiçoes de privacidade diferentes. Quaisquer informaçoes que partilhar serão do domíno público.

Q. Qual a diferença entre eliminar e remover uma sala de conversaço?

A. Apenas os proprietários podem eliminar uma sala de conversaço, contudo, os participantes podem removê-la da sua lista de contactos. Quando um participante remove uma sala de conversaço, a mesma continuará a existir para outros participantes mas o participante que removeu a sala tem de ser convidado pelo criador da mesma para voltar a entrar na sala. Quando um proprietário elimina uma sala de conversaço, a sala de conversaço é eliminada por completo para todos os participantes.

Q. Fechei a sala de conversaço que criei. Como poderei aceder à mesma?

A. Quando criar uma sala de conversaço, esta é apresentada quando clica no ícone **Salas** na janela principal. Clique duas vezes sobre o nome para entrar na sala.

Se remover uma sala de conversaço da sua lista de contactos, terá de ser convidado pelo respectivo criador para poder aceder à mesma e voltar a juntar-se à conversaço.

Q. É possível eliminar um participante de uma sala de conversaço?

A. Os proprietários podem eliminar participantes de salas de conversaço, seleccionando os respectivos nomes na lista de participantes, clicando nos mesmos com o botão direito do rato e seleccionando **Remover da sala de conversaço**. É enviada uma notificaço aos participantes eliminados.

Chamadas

- [Efectuar e receber](#)
- [Redireccionar](#)
- [Gerir](#)

Efectuar e receber

Q. Como se efectua uma chamada?

A. Existem diversas formas de efectuar uma chamada. A forma mais directa consiste em clicar no ícone do telefone junto do nome do contacto para ligar rapidamente para o número preferencial.

Para ligar para um contacto na lista:

- 1 Clique com o botão direito do rato num nome de contacto e seleccione **Ligar** ou **Vídeochamada** para incluir vídeo na sua chamada.

**Nota**

Se adicionar o contacto a partir de um directório corporativo, é automaticamente adicionado um número de telefone ao seu perfil. Se tiver adicionado um contacto externo à sua empresa, tal como um contacto pessoal, tem de introduzir um número de telefone nas informações de contacto para que esta funcionalidade fique activa.

Para ligar para um número específico:







- 1 Introduza o número no campo **Procurar**.
- 2 Clique em **Ligar** ou prima Enter no teclado.


Para procurar um contacto no directório corporativo e efectuar uma chamada:

- 1 Introduza um nome no campo **Procurar**. É apresentada a janela **Procurar no directório**.
- 2 Clique no ícone de telefone para efectuar a chamada.

Q. É possível obter uma descrição dos ícones na janela de conversação activa?

A. Os ícones na janela de conversação activa facultam acesso às funcionalidades de chamada.

Ícone	Descrição
	Terminar chamada: Termina a chamada activa. Pode também fechar a janela de conversação para terminar a chamada activa. Se pretender terminar uma chamada que esteja retida, tem de retomar a chamada antes de terminá-la.
	Colocar chamada em espera/Retomar chamada: Coloca a chamada activa em espera ou retoma a chamada activa.
	Volume: Regula o volume da chamada activa.
	Silenciar microfone nesta chamada: Activa o modo de silêncio do microfone para a chamada activa.
	Parar vídeo: Interrompe o envio do vídeo para outros participantes na chamada, até que o envio do vídeo seja reiniciado.
	Teclado: Abre um teclado que pode utilizar para introduzir dígitos. Utilize este teclado para introduzir tons numa chamada activa para itens como, PINs, palavras-passe ou navegação no menu de voz. Não pode ser utilizado para efectuar uma chamada. Para efectuar uma chamada, tem de utilizar o teclado da janela principal.

Ícone	Descrição
	Menu das funcionalidades Activar espera/Retomar: Retém a chamada activa e oferece um menu pendente para funções de chamada, tais como, Transferir, Reter, Iniciar uma reunião e conferência com.

Q. Como se adiciona outra pessoa do directório corporativo à chamada activa?

A. 1



Na janela **Conversação activa**, clique em

- 2 Seleccione **Conferência com ► Contacto**. É apresentada a janela **Adicionar participantes**.
- 3 Introduza um nome de contacto ou número de telefone.
- 4 Clique em **Procurar**.
- 5 Seleccione o nome nos resultados da procura e utilize a seta para mover o nome para a coluna **Participantes seleccionados**.
- 6 Clique em **Adicionar**.



Nota Também pode arrastar e largar um contacto da lista de contactos para o adicionar à chamada activa.

Q. Quando ligo para um contacto, qual o número que utilizo?

A. Se o contacto tiver mais do que um número no directório corporativo, o Cisco Unified Personal Communicator tenta ligar para o número preferido do contacto. Se não for indicado um número preferido, a aplicação liga para o número especificado a seguir, pela seguinte ordem:

- 1 Emprego
- 2 Telemóvel
- 3 Outro
- 4 Casa

Q. Como se atende uma chamada?


A. Quando recebe uma chamada, é apresentada uma janela de notificação no ambiente de trabalho e pode seleccionar uma das seguintes opções:

- Atender com áudio e vídeo.
- Atender apenas com áudio.
- Desviar a chamada para o seu serviço de mensagens de voz.

Q. Como se coloca uma chamada em espera?

A.



Clique em  na janela **Conversaço activa**.



Nota Não pode terminar uma chamada que tenha sido colocada em espera. Primeiro, tem que retomar a chamada e são depois a pode terminar.




Q. Como efectuar uma chamada a partir de uma aplica o?


A. Pode ligar para um número ou contacto a partir das aplica es suportadas. O método utilizado para efectuar a chamada depende da aplica o e da versão da mesma.



Nota Os passos descritos para efectuar uma chamada para um determinado número são suportados apenas nas versões de 32 bits das aplica es.

Aplica�o	Ligar para um número	Ligar para um contacto
Outlook 2003	Não disponível.	Selecione um contacto e clique com o botão direito do rato no mesmo. Em seguida, selecione Ac�es adicionais ► Ligar Número ou Ligar e editar Número .
Word 2003, Excel 2003, PowerPoint 2003, SharePoint 2003	Selecione um número e clique com o botão direito do rato no mesmo. Em seguida, selecione Ligar Número ou Ligar e editar Número .	Não disponível.
Outlook 2007	Não disponível.	Execute uma das seguintes ac�es: <ul style="list-style-type: none">• Selecione Ligar Contacto ou Ligar e editar no grupo Click To Call no separador Mensagem do Friso.• Selecione Ligar ► Ligar Contacto no grupo Responder no separador Mensagem do Friso.• Clique com o botão direito do rato no cabeçalho de uma mensagem de correio electrónico e, em seguida, selecione Ligar Contacto ► LigarContacto. <p>Sugestão Para ligar para um dos destinatários de uma mensagem de correio electrónico, selecione Destinatários ► Contacto ► Número no grupo Click To Call no separador Mensagem do Friso. Todos os destinatários nos campos Para e CC são apresentados.</p>

Aplicação	Ligar para um número	Ligar para um contacto
Word 2007, Excel 2007, PowerPoint 2007	<p>Execute uma das seguintes acções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione um número e clique em Ligar Número ou Ligar e editar Número no grupo Click to Call no separador Base do Friso. • (Word e Excel apenas) Selecione um número, clique com o botão direito do rato no mesmo e selecione Ligar Número ou Ligar e editar Número. 	Não disponível.
SharePoint 2007	<p>Selecione um número e clique com o botão direito do rato no mesmo. Em seguida, selecione Ligar Número ou Ligar e editar Número.</p>	<p>Desloque o rato sobre o indicador de estado de disponibilidade junto do nome de um contacto, clique no mesmo para apresentar o menu Persona e, em seguida, selecione Ligar Contacto ou Ligar e editar Contacto.</p>
Outlook 2010	Não disponível.	<p>Execute uma das seguintes acções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione Mais > Ligar > Ligar Contacto no grupo Responder no separador Base do Friso. • Selecione Ligar > Ligar Contacto no grupo Responder no separador Mensagem do Friso. • Clique no indicador de estado de disponibilidade junto do nome de um contacto para apresentar o cartão de contacto e, em seguida, clique em  e selecione o número de telefone do contacto para o qual pretende ligar.
Word 2010, Excel 2010, PowerPoint 2010	<p>Execute uma das seguintes acções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione um número e clique em Ligar Número ou Ligar e editar Número no grupo Click to Call no separador Base do Friso. • (Word e Excel apenas) Selecione um número, clique com o botão direito do rato no mesmo e selecione Ligar Número ou Ligar e editar Número. 	<p>Execute uma das seguintes acções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione Ficheiro > Informações. No painel Pessoas relacionadas, coloque o rato sobre o nome de um contacto para apresentar o cartão de contacto e clique em . • (apenas Word) Selecione um contacto, clique com o botão direito do rato e selecione Acções adicionais > Contactos de Mensagens Instantâneas Contacto > Cartão de Contacto e clique em .

Aplicação	Ligar para um número	Ligar para um contacto
		<p>Nota Para o procedimento acima, tem de seleccionar primeiro Acções adicionais ► Opções e, na caixa de diálogo Correcção automática, marque Contactos de Mensagens Instantâneas. Tem executar esta acção apenas uma vez.</p>
SharePoint 2010	(versão baseada em browser da Web) Selecione um número, clique com o botão direito do rato no mesmo e selecione Ligar Número ou Ligar e editar Número .	Clique no nome de um contacto para apresentar o cartão de contacto e clique em  .
Microsoft Internet Explorer e Mozilla Firefox	Selecione um número e clique com o botão direito do rato no mesmo. Em seguida, selecione Ligar ou Ligar e editar .	Não disponível.

Q. Como efectuar uma vídeochamada a partir de uma aplicação?

A. Pode efectuar uma vídeochamada para um número ou contacto a partir de algumas aplicações. Consulte a tabela do tópico anterior e selecione a opção **Ligar e editar**. Na caixa de diálogo **Cisco Click to Call**, marque **Enviar vídeo com chamada** e, em seguida, selecione **OK**.

Se ligar para um número ou contacto através de alguma das outras opções para ligar, o Cisco Unified Personal Communicator irá determinar se a chamada é uma vídeochamada com base nas preferências do utilizador especificadas em **Ficheiro** ► **Opções** ► **Vídeo**.

Q. Por que motivo não consigo ligar para números ou contactos a partir das minhas aplicações?

A. Pode efectuar chamadas a partir de algumas aplicações, desde que a funcionalidade click-to-call esteja disponível na sua configuração do Cisco Unified Personal Communicator. Pergunte ao administrador se esta funcionalidade está disponível na versão de que dispõe.

Q. É possível efectuar uma chamada a partir da linha de comandos Executar do Windows?

A. Sim, pode efectuar uma chamada a partir do comando Executar do Windows. Para tal, introduza o seguinte comando: **tel:número**. É apresentada a caixa de diálogo **Cisco Click to Call**. Clique em **Ligar** para efectuar a chamada.

Redireccionar

Q. Como se transfere uma chamada?

A. 1



Selecione a seta para baixo junto de , na janela **Conversação activa**.

2 Selecione **Transferir para** ► **Contacto** e, em seguida, utilize a caixa de diálogo **Transferir chamada** para procurar o contacto. Também pode introduzir manualmente o número.

3 Selecione o contacto e, em seguida, clique em **Transferir**.



Sugestão

Em alternativa, seleccione um contacto a partir da lista de contactos, clique com o botão direito do rato e seleccione a chamada activa. Apenas pode transferir a chamada activa utilizando este método.

Q. Como se especifica um telemóvel ou outro telefone para o qual mudar as chamadas?

A. Só pode mudar as chamadas para outros telefones que estejam configurados como destinos remotos. Por exemplo, pode especificar o seu telemóvel como destino remoto. Um telefone que seja especificado como destino remoto toca automaticamente quando o seu telefone recebe uma chamada.

Os destinos remotos são configurados no Cisco Unified Communications Manager. Para mudar uma chamada para um destino remoto, tem de ter o Cisco Unified Personal Communicator definido para utilizar o telefone para chamadas telefónicas. Pode igualmente mudar uma chamada para um destino remoto em modo de telefone de secretária utilizando os controlos do telefone de secretária.

Também tem de ter a configuração apropriada no Cisco Unified Communications Manager. Contacte o administrador do sistema se pretender poder mudar as chamadas para um destino remoto.

Q. Como se muda uma chamada para um telemóvel ou para outro telefone?

A. Só pode mudar as chamadas para outros telefones que estejam configurados como destinos remotos no Cisco Unified Communications Manager. Se estiver a trabalhar em modo de telefone de secretária, tem de utilizar os controlos do Cisco Unified IP Phone.

1



Selecione a seta para baixo junto de , na janela **Conversação activa**.


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

Q. Como se retém uma chamada?

A. Ao reter uma chamada, esta é colocada em espera e o sistema fornece um número para o qual pode ligar a partir de outro telefone para prosseguir com a chamada.

1



Selecione a seta para baixo junto de , na janela **Conversação activa**.

2 No menu apresentado, seleccione **Reter chamada**.

Q. Como se recupera uma chamada retida?

A. Ao reter uma chamada, esta é colocada em espera e o sistema fornece um número para o qual pode ligar a partir de outro telefone para prosseguir com a chamada. O número é apresentado na janela de conversação quando retém a chamada. Anote o número de telefone.

Se reter uma chamada no telefone de secretária quando o Cisco Unified Personal Communicator estiver definido para utilizar o telefone de secretária para chamadas telefónicas, o número de recuperação é apresentado no ecrã do telefone de secretária. Ligue para o número utilizando o telefone no qual pretende prosseguir com a chamada.

Q. Como se desvia as chamadas?

A. Pode configurar o Cisco Unified Personal Communicator para desviar as suas chamadas para um dos seguintes:

- Para o seu serviço de mensagens de voz.
- Para outro dos seus números de telefone no directório corporativo.
- Para outro contacto no directório corporativo.
- Para um número de telefone que especificar.

Para desviar as suas chamadas:

1 Seleccione **Ficheiro** ► **Opções** ► **Chamadas**.

2 Em **Desvio de chamadas**, seleccione um dos seguintes telefones para desviar as chamadas para o mesmo:

- **O meu correio de voz** - Desvia as chamadas para o seu serviço de mensagens de voz.
- **Outro dos meus números de telefone** - Desvia as chamadas para outro dos seus números de telefone que conste do directório corporativo. Seleccione o número de telefone na lista.
- **Outro contacto ou número** - Desvia as chamadas para outro contacto ou para um número de telefone que especificar.

Gerir

Q. Como se pode ver as chamadas perdidas?


A. A janela **Histórico de conversações** apresenta uma lista das chamadas perdidas e recebidas. O administrador do sistema pode configurar o número de chamadas que são armazenadas no Histórico de conversações ou desactivar totalmente o registo de chamadas. Para obter mais informações, contacte o administrador do sistema.



Nota As chamadas perdidas quando não tem sessão iniciada na aplicação, não são apresentadas no Histórico de conversações.

1



Clique em .

Se tiver perdido conversações, é apresentado um número no ícone. Pode colocar o rato sobre o ícone para ver se perdeu uma chamada ou se tem uma mensagem de voz. A descrição mostra os tipos de conversações perdidas.

- 2** Clique no separador **Chamadas** na janela **Histórico de conversações**. Se necessário, filtre o histórico por período de tempo, como, por exemplo, "ontem", ou disposição, tais como "perdido" ou "urgente".
- 3** Clique com o botão direito do rato na mensagem para aceder a várias funções, incluindo **Ligar** ou **Vídeochamada**, caso pretenda devolver a chamada perdida.

Q. A janela da chamada activa tem que estar sempre em primeiro plano, relativamente às outras aplicações?

A. Como predefinição, todas as janelas de conversação de áudio e vídeochamadas são colocadas em primeiro plano, em relação às restantes aplicações. Para desmarcar esta opção, seleccione **Ver** ► **Chamadas sempre em primeiro plano**.

Q. Posso mais do que um tipo de telefone, existe alguma maneira de poder seleccionar o telefone que pretendo usar?

A. O número de modelo do seu Cisco IP phone é apresentado na janela principal, junto da caixa de verificação. Este número de modelo é apresentado a azul. Clique no número para que seja apresentada a caixa de diálogo **Seleccionar dispositivo**. Pode seleccionar qualquer telefone associado ao seu ID de utilizador.

Chamadas em conferência

Q. Como se inicia uma chamada em conferência?

A. Selecione os contactos que pretende incluir na chamada em conferência a partir da lista de contactos e, em seguida, execute um dos seguintes procedimentos:

- **Áudiochamada:** Clique com o botão direito do rato nos contactos e, em seguida, seleccione **Iniciar chamada em conferência**.
- **Áudio e vídeo chamada:** Clique com o botão direito do rato nos contactos e, em seguida, seleccione **Iniciar vídeo chamada em conferência**.

É apresentada a janela **Chamada de conferência activa** com os contactos seleccionados. Para cada contacto, execute o seguinte procedimento:

- 1 Clique na lista pendente junto do botão **Ligar** para seleccionar um número. São apresentados todos os números do contacto. É apresentada uma marca junto do número para o qual pretende ligar.
- 2 Clique no botão **Ligar** para efectuar a chamada.
- 3 Clique no botão **Partic.** para adicionar o contacto à chamada em conferência.

Tem de efectuar estas acções para cada contacto que pretende adicionar à chamada em conferência.

Q. Como se adiciona alguém a uma chamada em conferência activa?

A. Se estiver a participar numa chamada telefónica, ou chamada em conferência, pode adicionar outros contactos para se juntarem aos participantes actuais na chamada em conferência.

- 1 Selecione **Conferência com ► Contacto**. É apresentada a janela **Adicionar participantes**.
- 2 Introduza um nome de contacto ou número de telefone.
- 3 Clique em **Procurar**.
- 4 Selecione o nome nos resultados da procura e utilize a seta para mover o nome para a coluna **Participantes seleccionados**.
- 5 Clique em **Adicionar**.



Nota


Também pode arrastar e largar uma pessoa da lista de contactos para a adicionar à chamada activa.

Correio de Voz

Q. Como saber se existem novas mensagens de voz?

A.




Na janela principal, o ícone  inclui um contador de eventos perdidos. Se tiver perdido uma conversação, é apresentado um número a vermelho sobre o ícone. Este valor indica o número total de conversações perdidas, incluindo chamadas, chats e mensagens de voz. Ao pairar o cursor sobre o número, pode ver uma lista de eventos perdidos, por exemplo: 5 conversações perdidas, 2 mensagens de voz, 2 chamadas perdidas. Este contador de eventos perdidos também é apresentado no ícone do Cisco Unified Personal Communicator, no tabuleiro do sistema.

Contacte o administrador do sistema se o correio de voz não estiver disponível. Algumas funcionalidades só se encontram disponíveis com determinadas configurações do Cisco Unified Personal Communicator.

Q. Como se ouvem as mensagens de voz?

A.



Clique em  para aceder às mensagens de voz. Selecione o separador das mensagens de voz para ver o correio de voz visual. Pode ouvir as suas mensagens de voz de uma das seguintes formas:

- **Correio de voz visual:** Abre uma janela que apresenta uma lista das mensagens de voz de modo semelhante às mensagens de correio electrónico: as novas mensagens são apresentadas a negrito, as urgentes têm um ponto de exclamação (!), etc. Pode utilizar a janela de correio de voz visual para reproduzir, fazer uma pausa, retroceder, avançar rapidamente e eliminar as suas mensagens.
- **Correio de voz áudio:** Clique em **Ligar para correio de voz** para efectuar uma chamada para o seu serviço de mensagens de voz. Pode seguir as instruções áudio para ouvir e interagir com as suas mensagens.

Q. Que outras tarefas se pode fazer no correio de voz visual?

A. O correio de voz visual é uma representação visual das mensagens de voz. A janela **Histórico de conversações** apresenta uma lista das mensagens de voz de modo semelhante às mensagens de correio electrónico: as novas mensagens são apresentadas a negrito, as urgentes têm um ponto de exclamação (!), etc. Pode executar as seguintes tarefas:

- **Marcar uma mensagem como nova:** Clique com o botão direito do rato na mensagem e, em seguida, seleccione **Marcar como não lida**.
- **Identificar uma mensagem que ainda não tenha sido ouvida ou uma nova mensagem:** As mensagens que ainda não ouviu são apresentadas a negrito.
- **Mostrar apenas determinadas mensagens:** Seleccione a opção pretendida na lista **Mostrar**. Por exemplo, para ver apenas as mensagens da data actual, seleccione **Hoje**.
- **Regular o volume:** Utilize o controlo de volume na parte superior direita da janela para regular o volume no qual as mensagens de voz são reproduzidas.
- **Ligar para o seu correio de voz áudio:** Clique em **Ligar para correio de voz** para efectuar uma chamada para o seu serviço de mensagens de voz. Pode seguir as instruções áudio para ouvir e interagir com as suas mensagens.
- **Responder ao correio de voz:** Clique com o botão direito sobre a mensagem para responder imediatamente efectuando uma chamada, uma vídeochamada ou enviando uma mensagem instantânea.

Q. Como se elimina uma mensagem do correio de voz visual?

A. Ao eliminar uma mensagem, não está a eliminá-la definitivamente. A mensagem é movida para uma pasta que contém as mensagens eliminadas. Mesmo que tenha movido uma mensagem para esta pasta, pode restaurá-la para a lista de mensagens de voz. Também pode eliminar de forma definitiva todas as mensagens eliminadas.

- **Eliminar uma mensagem:** Clique com o botão direito do rato na mensagem e, em seguida, seleccione **Eliminar**.
- **Restaurar uma mensagem eliminada:** Seleccione **Eliminado(s)** na lista **Mostrar**. Clique com o botão direito do rato na mensagem que pretende restaurar e, em seguida, seleccione **Restaurar registo** no menu.
- **Eliminar uma mensagem definitivamente:** Seleccione **Eliminado(s)** na lista **Mostrar**. Clique com o botão direito do rato na mensagem e, em seguida, seleccione **Eliminar definitivamente o registo** no menu.

Consoante o modo como o Cisco Unified Personal Communicator está configurado, poderá não conseguir restaurar uma mensagem eliminada ou eliminá-la definitivamente.

Q. E se o separador de mensagens de voz estiver vazio?

A. Pode significar que o Cisco Unified Personal Communicator não tem as suas credenciais do Cisco Unity correctas. Por predefinição, a aplicação tenta utilizar o nome do utilizador e a palavra-passe para todos os serviços de Unified Communication. Se alguma falhar, utilize a página **Contas** para introduzir as credenciais correctas para esses serviços.

- 1 Seleccione **Ficheiro > Opções > Contas**.
- 2 Introduza o seu nome de utilizador e palavra-passe do Cisco Unity sob **Correio de voz**.
- 3 Seleccione **OK**.

Reuniões na Web

Q. Qual a diferença entre uma reunião na Web e uma chamada em conferência?

- A.**
- Uma reunião na Web permite-lhe falar e partilhar documentos com outras pessoas. Uma reunião na Web pode incluir um espaço visual partilhado, apresentado num browser, no qual pode partilhar documentos, aplicações ou o seu ambiente de trabalho com outras pessoas. Pode incluir, ainda, vídeo seu e dos outros participantes.
 - Uma chamada em conferência é uma áudiochamada na qual pode falar com duas ou mais pessoas. Não inclui um espaço visual partilhado. Pode incluir vídeo.

Q. Como se inicia uma reunião na Web?

A. Pode iniciar uma reunião na Web com pessoas da sua lista de contactos ou pode adicionar uma a uma áudiochamada ou a uma conversação que tenha a decorrer.

- 1 Seleccione um ou mais contactos na sua lista de contactos.
- 2 Clique com o botão direito do rato e seleccione **Iniciar reunião**. O seu browser é iniciado, bem como uma reunião em que participa como anfitrião.
- 3 Aos seus contactos, é apresentada uma ligação na janela de conversação. Esta ligação conduz o contacto a um browser através do qual pode entrar na sala de reuniões virtual e participar na reunião.

Q. Como se entra numa reunião na Web?

A. Quando é convidado para uma reunião na Web, recebe uma mensagem instantânea no Cisco Unified Personal Communicator. A mensagem instantânea contém um URL que dá acesso à reunião e, se necessário, uma palavra-passe.

Para entrar na reunião, clique no URL que recebeu na janela de conversação para iniciar o seu browser predefinido. Se tiver sido o próprio a iniciar a reunião na Web, o sistema inicia automaticamente a reunião e adiciona-o à mesma.

Q. Como se adiciona alguém a uma reunião na Web?

A. Para adicionar um contacto a uma reunião na Web enquanto a reunião estiver a decorrer:

- 1 Clique com o botão direito do rato no contacto.
- 2 Seleccione **Convite para reunião em curso** e, em seguida, seleccione a reunião.

Se o contacto estiver offline, a opção para convidar o contacto para a reunião não estará disponível. Se seleccionar vários contactos utilizando a tecla Ctrl e um ou vários contactos estiverem offline, é apresentada uma caixa de diálogo a informar que os contactos offline não irão receber o convite. Clique em **Sim** para enviar o convite para os contactos online.

Esta funcionalidade apenas está disponível se utilizar o Cisco WebEx para agendar as suas reuniões na Web.

Resolução de Problemas

Q. O meu administrador de sistema pediu-me as estatísticas das minhas chamadas. Onde as encontro?

A. Se estiver a utilizar o seu computador para efectuar chamadas telefónicas, pode ver as estatísticas sobre o tráfego de áudio e vídeo enviado e recebido referente a uma chamada em curso.

- 1 Seleccione **Ajuda ► Mostrar estatísticas de chamadas**.
- 2 Clique nos separadores para obter estatísticas relacionadas com áudio e vídeo.

Q. Uma das minhas funcionalidades não está a funcionar. O que devo fazer?

A. Pode começar por verificar o estado da sua ligação. Pode ver o estado dos servidores incluídos no sistema Cisco UC. Por exemplo, se não conseguir aceder às mensagens de voz, pode verificar o estado dos servidores do correio de voz.

- 1 Seleccione **Ajuda ► Mostrar estado do servidor**.
- 2 Clique no separador **Estado**. Pode fechar e expandir as categorias de servidor.

Q. O que é um relatório de problemas e como se cria um?

A. Se detectar um problema no Cisco Unified Personal Communicator, pode criar um relatório de problemas. Pode introduzir uma descrição do problema que será incluída num relatório gerado automaticamente.

O relatório contém registos do computador e é guardado no ambiente de trabalho. Pode enviar este ficheiro para o administrador do sistema para ajudá-lo a analisar o problema que está a ocorrer.

Poderá ter interesse em alterar o nível de registo antes de criar um relatório de problemas. Informe-se junto do administrador do sistema se pretende que active o registo detalhado antes de criar o relatório de problemas. **Activar registo detalhado** é uma opção que também se encontra disponível no menu Ajuda.

- 1 Seleccione **Ajuda** ► **Criar relatório de problemas**.
- 2 Clique na caixa de verificação para aceitar o contrato de privacidade.
- 3 Opcionalmente, introduza informações detalhadas no campo de **descrição do problema**.
- 4 Clique em **Criar relatório**. É guardada uma cópia do relatório no ambiente de trabalho do seu computador.



Nota

Mesmo que não tenha iniciado sessão no Cisco Unified Personal Communicator, poderá, ainda assim, criar o relatório de problemas. Para aceder à ferramenta fora da aplicação, seleccione **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.