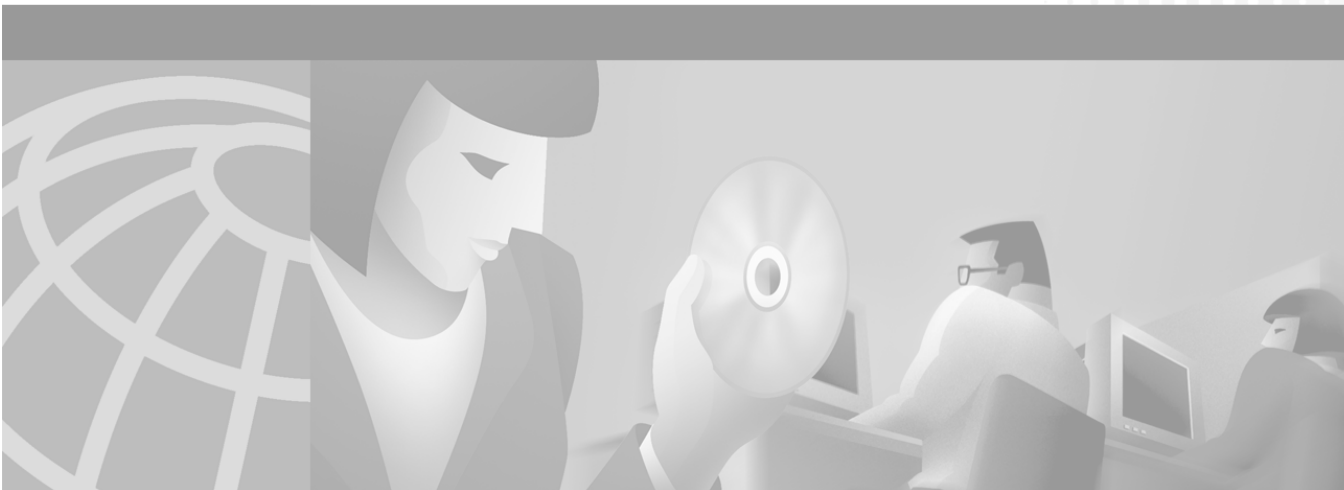




Manual do utilizador do Cisco WebAttendant

Cisco CallManager Versão 3.2

Sede social

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

Número da peça de texto: OL-1662-01

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES RELATIVAS AOS PRODUTOS EXISTENTES NESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM AVISOPRÉVIO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES CONTIDAS NESTE MANUAL SÃO CONSIDERADAS EXACTAS, MAS SÃO APRESENTADAS SEM QUALQUER TIPO DE GARANTIA, QUER EXPRESSA QUER IMPLÍCITA. OS UTILIZADORES SÃO TOTALMENTE RESPONSÁVEIS PELA SUA APLICAÇÃO DE QUALQUER PRODUTO.

A LICENÇA DE SOFTWARE E A GARANTIA LIMITADA DO PRODUTO INCLUÍDO SÃO APRESENTADAS NO PACOTE DE INFORMAÇÕES FORNECIDO COM O PRODUTO E SÃO INCORPORADAS NESTE DOCUMENTO POR ESTA REFERÊNCIA. SE NÃO CONSEGUIR LOCALIZAR A LICENÇA DE SOFTWARE OU A GARANTIA LIMITADA, CONTACTE O REPRESENTANTE CISCO PARA OBTER UMA CÓPIA.

A implementação pela Cisco da compressão de cabeçalho TCP é uma adaptação de um programa desenvolvido pela Universidade da Califórnia, Berkeley (UCB), como parte da versão de domínio público da UCB do sistema operativo UNIX. Todos os direitos reservados. Copyright © 1981, Regentes da Universidade de Califórnia.

NÃO OBSTANTE QUALQUER OUTRA GARANTIA NESTE DOCUMENTO, TODOS OS FICHEIROS DE DOCUMENTOS E O SOFTWARE DESTES FORNECEDORES SÃO FORNECIDOS “TAL COMO ESTÃO” COM TODAS AS FALHAS. NEM A CISCO NEM OS OUTROS FORNECEDORES ACIMA MENCIONADOS OFERECEM QUALQUER GARANTIA, QUER EXPRESSA QUER IMPLÍCITA, INCLUINDO MAS NÃO SE LIMITANDO ÀS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, DE ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO E DE NÃO INFRAÇÃO OU RESULTANTES DA PRÁTICA DE NEGOCIAÇÃO, UTILIZAÇÃO OU COMERCIALIZAÇÃO.

EM CASO ALGUM SERÁ A CISCO OU OS SEUS FORNECEDORES RESPONSÁVEIS POR QUALQUER PREJUÍZO ESPECIAL, ACIDENTAL OU INDIRECTO, INCLUINDO SEM LIMITAÇÃO, PREJUÍZOS POR PERDA DE LUCROS OU PREJUÍZOS PARA OS DADOS RESULTANTES DA UTILIZAÇÃO OU DA INCAPACIDADE DE UTILIZAÇÃO DESTE MANUAL, AINDA QUE A CISCO OU OS SEUS FORNECEDORES TENHAM SIDO NOTIFICADOS DA POSSIBILIDADE DE OCORRÊNCIA DE TAIS PREJUÍZOS.

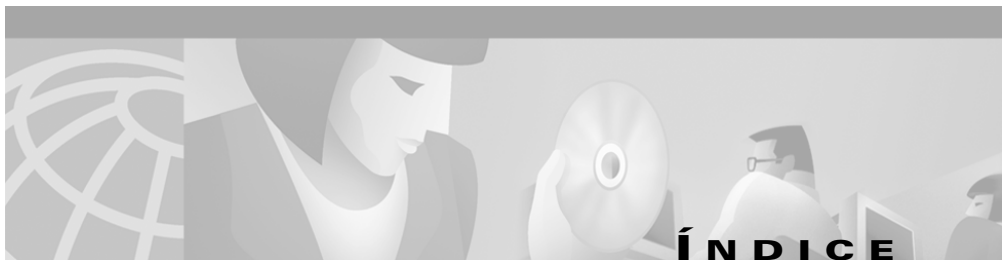
AccessPath, AtmDirector, Browse with Me, CCIP, CCSI, CD-PAC, *CiscoLink*, o logótipo Cisco *Powered Network*, Cisco Systems Networking Academy, o logótipo Cisco Systems Networking Academy, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, FrameShare, GigaStack, IGX, Internet Quotient, IP/VC, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, o logótipo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, MGX, o logótipo Networkers, *Packet*, RateMUX, ScriptBuilder, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, TransPath, Unity, Voice LAN, Wavelength Router, e WebViewer são marcas comerciais da Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Discover All That's Possible, e Empowering the Internet Generation, são marcas de serviços da Cisco Systems, Inc.; e Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, o logótipo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, o logótipo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, o logótipo Cisco Systems, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, FastHub, FastSwitch, IOS, IP/TV, LightStream, MICA, Network Registrar, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, Registrar, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, e VCO são marcas registadas Cisco Systems, Inc. e/ou das suas filiais nos E.U.A e noutros países.

Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou Web site são propriedade dos respectivos detentores. A utilização da palavra parceiro não implica uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0108R)

Manual do utilizador do Cisco WebAttendant

Copyright © 2001, Cisco Systems, Inc.

Todos os direitos reservados.



Prefácio v

- Objectivo **vi**
- Destinatários **vi**
- Organização **vi**
- Documentação relacionada **vii**
- Convenções **vii**
- Obter documentação **viii**
 - World Wide Web **viii**
 - CD-ROM de documentação **viii**
 - Encomendar documentação **ix**
 - Comentários à documentação **ix**
- Obter assistência técnica **x**
 - Cisco.com **x**
 - Centro de assistência técnica **x**
 - Web site Cisco TAC **xi**
 - Cisco TAC Escalation Center **xii**

Introdução 1-1

- Interface do Cisco WebAttendant **1-2**
 - Área de apresentação **1-2**
 - Teclas de acção **1-2**
 - Área de marcação rápida **1-3**
 - Área de linhas inteligentes **1-3**
 - Área de directório **1-4**

- Antes de começar [1-5](#)
- Iniciar o Cisco WebAttendant [1-6](#)
- Iniciar sessão e trabalhar online [1-7](#)
- Trabalhar offline e terminar sessão [1-7](#)
- Ver definições [1-8](#)

Processar chamadas [2-1](#)

- Atender uma chamada [2-2](#)
- Terminar uma chamada [2-2](#)
- Colocar uma chamada em espera [2-3](#)
- Recuperar uma chamada em espera (anular espera) [2-3](#)
- Transferir uma chamada [2-4](#)
- Efectuar uma chamada [2-6](#)

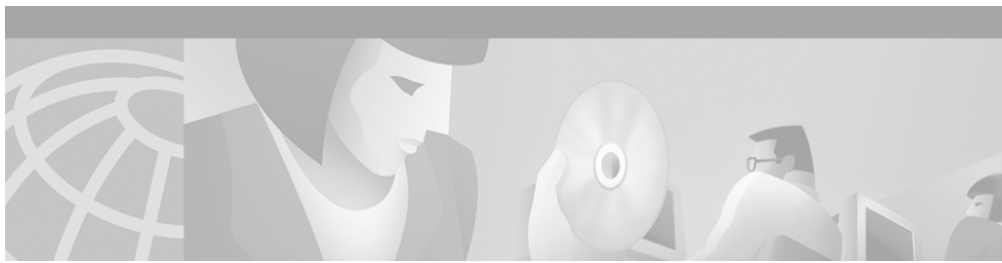
Utilizar o directório [3-1](#)

- Ordenar o directório [3-2](#)
- Localizar um nome ou número específico no directório [3-3](#)
- Utilizar o directório para efectuar chamadas [3-4](#)

Utilizar teclas de marcação rápida [4-1](#)

- Definir teclas de marcação rápida [4-1](#)
 - Utilizar o directório para definir teclas de marcação rápida [4-2](#)
 - Configurar teclas de marcação rápida [4-2](#)
- Efectuar chamadas com teclas de marcação rápida [4-3](#)

Resolução de problemas [5-1](#)



Prefácio

Este prefácio descreve o objectivo, os interlocutores, a organização e as convenções deste manual e fornece informações sobre como obter documentação relacionada.

O prefácio inclui os seguintes tópicos:

- [Objectivo, página vi](#)
- [Destinatários, página vi](#)
- [Organização, página vi](#)
- [Documentação relacionada, página vii](#)
- [Convenções, página vii](#)
- [Obter documentação, página viii](#)
- [Obter assistência técnica, página x](#)

Objectivo

O manual do utilizador do *Cisco WebAttendant* ajuda a executar as seguintes tarefas:

- Compreender a interface e as funções do Cisco WebAttendant
- Iniciar sessão no Cisco WebAttendant
- Trabalhar online e processar chamadas dirigidas ao assistente.
- Utilizar o Cisco WebAttendant para atender, efectuar ou direccionar chamadas
- Configurar e utilizar teclas de marcação rápida
- Utilizar o directório para procurar números de directório, direccionar chamadas e ver estados de linha

Destinatários

Este manual serve de referência e guia de procedimentos aos utilizadores do Cisco WebAttendant. O administrador do sistema encontra informações sobre instalação e configuração nas versões mais recentes do *Cisco CallManager Administration Guide* e do *Cisco CallManager System Guide*.

Organização

A tabela seguinte lista as secções principais deste manual:

Capítulo	Descrição
Capítulo 1, “ Introdução ”	Fornece uma descrição geral do Cisco WebAttendant, para além de instruções para configurar o seu ambiente, iniciar o Cisco WebAttendant, iniciar sessão, e trabalhar online para processar chamadas.
Capítulo 2, “ Processar chamadas ”	Descreve como efectuar, atender e direccionar chamadas utilizando as teclas de acção.

Capítulo 3, “ Utilizar o directório ”	Descreve como utilizar o directório para procurar números de directório e ver estados de linha para utilizadores e recursos configurados na base de dados do Cisco CallManager.
Capítulo 4, “ Utilizar teclas de marcação rápida ”	Descreve como utilizar e configurar teclas de marcação rápida.
Capítulo 5, “ Resolução de problemas ”	Descreve algumas situações comuns e fornece uma explicação ou resolução para cada um.

Documentação relacionada

Consulte os seguintes documentos para obter mais informações sobre aplicações e produtos telefónicos relacionados como o Cisco IP:

- *Manual do utilizador do telefone Cisco IP modelos 7960 e 7940*
- *Cisco IP Phone 7960/7940 Quick Reference Card*
- *Cisco IP 12 SP+Quick Reference Card*
- *CCisco IP 30 VIP Quick Reference Card*

Convenções

As notas utilizam as seguintes convenções:



Nota

Significa que o *leitor deve tomar nota*. As notas contêm sugestões ou referências úteis a material não incluído nesta publicação.

As sugestões utilizam as seguintes convenções:



Sugestão

Significa que *as sugestões que se seguem são úteis*.

Os avisos utilizam as seguintes convenções:



Atenção

Significa que o *leitor deve ter cuidado*. Nesta situação, é possível que os passos efectuados resultem em danos para o equipamento ou em perda de dados.

Obter documentação

As secções seguintes explicam como obter documentação Cisco Systems.

World Wide Web

É possível aceder à documentação Cisco mais vulgar na World Wide Web, no seguinte endereço (URL):

<http://www.cisco.com>

A documentação traduzida está disponível no seguinte URL:

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

CD-ROM de documentação

A documentação e literatura Cisco adicionais estão disponíveis num CD-ROM de documentação Cisco fornecido com o produto. O CD-ROM de documentação é actualizado mensalmente e pode ser mais actual do que a documentação impressa. O CD-ROM está disponível como unidade única ou através de subscrição anual.

Encomendar documentação

A documentação Cisco está disponível do seguinte modo:

- Os clientes Cisco Direct podem encomendar documentação sobre os produtos Cisco em Networking Products MarketPlace:
http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl
- Os utilizadores do Cisco.com registados podem encomendar o CD-ROM de documentação através da loja de subscrição online:
<http://www.cisco.com/go/subscription>
- Os utilizadores do Cisco.com não registados podem encomendar documentação através de um representante local entrando em contacto com a sede social da Cisco (Califórnia, EUA) através do número de telefone 408 526-7208 ou em qualquer outro local na América do Norte, através do telefone 800 553-NETS (6387).

Comentários à documentação

Se estiver a ler a documentação dos produtos Cisco no Cisco.com, pode submeter comentários técnicos electronicamente. Clique em **Comentário** no início da home page de documentação Cisco. Depois de preencher o formulário, imprima-o e envie-o por fax para a Cisco através do número de telefone 408 527-0730.

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

Para enviar comentários por correio de superfície, utilize o postal-resposta que se encontra por trás da capa do documento ou escreva para o seguinte endereço:

Cisco Systems, Inc.

Attn: Document Resource Connection
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883

Obrigado pelos seus comentários.

Obter assistência técnica

A Cisco disponibiliza o Cisco.com como ponto de partida para todos os pedidos de assistência técnica. Os clientes e os parceiros podem obter documentação, sugestões para a resolução de problemas e configurações de exemplos a partir de ferramentas online utilizando o Web site Centro de Assistência Técnica Cisco (TAC). Os utilizadores do Cisco.com registados têm acesso total aos recursos de suporte técnico no Web site Cisco TAC.

Cisco.com

O Cisco.com é a base de um conjunto de serviços de rede interactivos que fornece acesso imediato e aberto a informações, soluções de funcionamento em rede, serviços, programas e recursos Cisco a qualquer altura, em qualquer local no mundo.

O Cisco.com é uma aplicação da Internet altamente integrada e uma ferramenta poderosa, fácil de utilizar, que fornece uma vasta gama de funcionalidades e serviços para o ajudar a

- Modernizar os processos empresariais e melhorar a produtividade
- Resolver problemas técnicos com suporte online
- Transferir e testar pacotes de software
- Encomendar materiais de aprendizagem e mercadorias Cisco
- Registar-se para obter avaliação das capacidades online, formação e programas de certificação

É possível registar-se no Cisco.com para obter informações e serviços personalizados. Para aceder ao Cisco.com, consulte o seguinte URL:

<http://www.cisco.com>

Centro de assistência técnica

O Cisco TAC está disponível a todos os clientes que necessitam de assistência técnica para um produto, tecnologia ou solução Cisco. Estão disponíveis dois tipos de suporte através do Cisco TAC: Web site Cisco TAC e Cisco TAC Escalation Center.

As consultas ao Cisco TAC são categorizadas de acordo com a urgência do assunto:

- Nível de prioridade 4 (P4)—Necessita de obter informações ou assistência relativamente às capacidades do produto da Cisco, à instalação do produto ou à sua configuração básica.
- Nível de prioridade 3 (P3)—O desempenho da rede está degradado. A funcionalidade da rede está visivelmente diminuída, mas mantém-se o funcionamento da maior parte das operações da empresa.
- Nível de prioridade 2 (P2)—A rede de produção está gravemente diminuída, afectando aspectos significativos das operações da empresa. Não é possível contornar o problema.
- Nível de prioridade 1 (P1)—A rede de produção está em baixo e terá um impacto crítico nas operações da empresa se o serviço não for restaurado rapidamente. Não é possível contornar o problema.

O recurso Cisco TAC que escolher é baseado na prioridade do problema e nas condições dos contratos de serviço, se aplicável.

Web site Cisco TAC

O Web site Cisco TAC Web permite-lhe resolver problemas P3 e P4 por si próprio, poupando tempo e dinheiro. O site fornece acesso 24 horas por dia a ferramentas online, bases de conhecimentos e software. Para aceder ao Web site Cisco TAC, consulte o seguinte URL:

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

Todos os clientes, parceiros e revendedores com um contrato de serviço Cisco válido têm acesso total aos recursos de suporte técnico no Web site Cisco TAC. O Web site Cisco TAC requer um ID de início de sessão e uma password Cisco.com. Se tiver um contrato de serviço válido, mas não tiver um ID de início de sessão ou uma password, consulte a seguinte URL para se registar:

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

Se não conseguir resolver os problemas técnicos através do Web site Cisco TAC, apesar de ser um utilizador do Cisco.com registado, pode abrir um caso online utilizando a ferramenta TAC Case Open no seguinte URL:

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

Se tem acesso à Internet, recomenda-se que abra casos P3 e P4 através do Web site Cisco TAC.

Cisco TAC Escalation Center

O Cisco TAC Escalation Center girige-se a questões classificadas como nível de prioridade 1 ou como nível de prioridade 2; estas classificações são atribuídas nos casos em que ocorre grave degradação da rede, com impacto significativo nas operações da empresa. Ao contactar o Cisco TAC Escalation Center com um problema P1 ou P2, o técnico Cisco TAC abre imediatamente um caso.

Para obter um directório de números de telefone Cisco TAC grátis para o seu país, consulte o seguinte URL:

<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>

Antes de telefonar, consulte o centro de operações de rede para determinar o nível dos serviços de suporte Cisco a que a empresa tem direito; por exemplo, SMARTnet, SMARTnet Onsite, ou Network Supported Accounts (NSA). Além disso, tenha disponível o número do contrato de serviço e o número de série do produto.



Introdução

O Cisco WebAttendant, uma aplicação plug-in, permite-lhe configurar telefones Cisco IP como consolas de atendimento. Utilizando uma interface gráfica de utilizador, o cliente Cisco WebAttendant cria uma consola de atendimento que utiliza teclas de marcação rápida e de acesso rápido ao directório para procurar números de telefone, monitorizar estados de linha e direccionar chamadas. O Cisco WebAttendant pode ser utilizado por recepcionistas ou assistentes para processar chamadas para um departamento ou empresa, ou por outros empregados para gestão das suas próprias chamadas telefónicas.

O cliente Cisco WebAttendant é instalado num computador com conectividade IP para o sistema Cisco CallManager. O cliente funciona com um telefone Cisco IP registado num sistema Cisco CallManager (um cliente para cada telefone que será utilizado como consola de atendimento). É possível ligar vários clientes a um único sistema Cisco CallManager.

O número de linhas configuradas pelo administrador do sistema para o telefone Cisco IP determina o número de linhas inteligentes (LIs) disponíveis no Cisco WebAttendant (até oito linhas no telefone Cisco IP modelo 30 VIP e seis linhas no telefone Cisco IP modelo 7960). Para que o Cisco WebAttendant funcione correctamente, certifique-se de que o telefone Cisco IP tem teclas atribuídas às funções 'Espera' e 'Transferir'. Se pretende utilizar um auricular, também tem de atribuir uma tecla à função 'Atender'/'Libertar'.

Interface do Cisco WebAttendant

A interface do Cisco WebAttendant inclui várias áreas e teclas, tal como descrito nas seguintes secções.

Área de apresentação

Localizada no canto superior esquerdo da consola Cisco WebAttendant, a área de apresentação permite-lhe ver os seguintes itens:

- A acção de chamada em curso (por exemplo, 1001 para 2001)
- O estado do servidor Telephony Call Dispatcher ('SRV' ou 'Sem SRV')
- Se tem sessão iniciada
- Se está online ou offline

Os números marcados são apresentados no canto superior direito da área de apresentação.

Teclas de acção

Localizadas na área superior central da consola Cisco WebAttendant, as teclas de acção permitem-lhe iniciar e terminar sessão, trabalhar online ou offline, ver definições e processar chamadas. Consulte a secção [“Processar chamadas”](#) [secção na página 2-1](#) para obter informações sobre utilização das teclas de acção.

Área de marcação rápida

A área de marcação rápida, localizada na área superior direita da consola Cisco WebAttendant, permite-lhe programar números de marcação rápida, efectuar chamadas utilizando os números de marcação rápida e monitorizar o estado do telefone para linhas de marcação rápida. Duas colunas de teclas de marcação rápida disponibilizam até 26 números de marcação rápida diferentes.

Para cada número de marcação rápida, existem duas áreas:

- Uma área de teclas que apresenta o estado de linha e até seis dígitos do número de marcação rápida. Os ícones de estado indicam os seguintes estados:
 - Linha azul—O telefone está disponível.
 - Linha vermelha—O estado do telefone é desconhecido.
 - Ícone de telefone azul—O telefone está ocupado.
- Uma área de apresentação maior que lhe permite introduzir uma descrição do número de marcação rápida.

Consulte a secção [“Utilizar teclas de marcação rápida”](#) secção na página 4-1 para obter informações sobre a configuração e utilização das teclas de marcação rápida.

Área de linhas inteligentes

A área de linhas inteligentes (LIs), localizada abaixo da área de apresentação, do lado esquerdo da consola Cisco WebAttendant, apresenta uma a oito linhas inteligentes, dependendo do número de linhas configuradas pelo administrador do sistema. Para obter informações sobre os requisitos do telefone com o Cisco WebAttendant, o administrador do sistema deve consultar o manual do sistema *Cisco CallManager*.

Na área da tecla LI, é possível ver quatro estados LI:

- LI azul-claro sólido—A linha está activa.
- LI amarelo intermitente—A linha tem uma chamada a tocar.
- LI vermelho intermitente—A linha tem uma chamada em espera.
- LI azul-escuro sólido—A linha está inactiva.

Área de directório

O directório, localizado na área inferior do Cisco WebAttendant, apresenta o número da linha, o estado da linha e as informações do utilizador a partir da base de dados do directório do utilizador do Cisco CallManager. É possível clicar num cabeçalho de coluna para ordenar a coluna por ordem ascendente, ou procurar no directório introduzindo uma letra ou um número na barra de título da coluna que pretende procurar. Pode fazer duplo clique nos números do directório ou arrastá-los para cima das teclas na área de linhas inteligentes (LIs) para efectuar chamadas. Consulte a secção [“Utilizar o directório”](#) [secção na página 3-1](#) para obter mais informações sobre como procurar números no directório e efectuar chamadas.

A apresentação do estado, localizada na área inferior esquerda da consola Cisco WebAttendant, mostra o estado da linha telefónica para cada registo do directório. Os ícones na área de estado indicam os seguintes estados (estes são idênticos aos ícones de estado da linha apresentados para as teclas de marcação rápida):

- Linha azul—O telefone está disponível.
- Linha vermelha—O estado do telefone é desconhecido.
- Ícone de telefone azul—O telefone está ocupado.

Antes de começar

Depois do administrador do sistema instalar e configurar o Cisco WebAttendant e de o associar a um telefone Cisco IP (através da caixa de diálogo 'Definições' do Cisco WebAttendant), é possível configurar o ambiente de trabalho.

Efectue os seguintes passos para configurar o ambiente de trabalho:

Procedimento

- Passo 1** Certifique-se de que o Internet Explorer Versão 5.0 ou um browser da Web posterior está instalado no sistema, com o ActiveX activado. Consulte o administrador do sistema para obter mais informações.



Nota O Cisco WebAttendant não funciona com o Netscape Navigator.

- Passo 2** Ligue um auricular, se disponível, ao telefone Cisco IP.



Sugestão A Cisco recomenda a utilização de um auricular com o Cisco WebAttendant para processar um grande volume de chamadas ou para efectuar outras tarefas durante a utilização do Cisco WebAttendant. O auricular permite-lhe utilizar o Cisco WebAttendant sem levantar o auscultador do telefone Cisco IP associado. Para utilizar um auricular, tem de se certificar de que o telefone tem uma tecla 'Atender'/'Libertar'.

- Passo 3** Já pode começar a utilizar o Cisco WebAttendant. Consulte a secção [“Iniciar o Cisco WebAttendant”](#) secção na página 1-6 para obter instruções.

Iniciar o Cisco WebAttendant

Efectue o seguinte procedimento para iniciar o Cisco WebAttendant:

Procedimento

Passo 1 Inicie o Cisco WebAttendant do seguinte modo:

- Escolha **Iniciar > Programas > Cisco WebAttendant > Cisco WebAttendant**.
- Se o Internet Explorer não estiver predefinido, abra o Internet Explorer e escreva o seguinte endereço no campo 'Localização' (URL):

C:\install_path\WebAttendant\bin\WebAttendant.htm

onde *install_path* é o caminho para a instalação do Cisco WebAttendant.

Por exemplo, se o Cisco WebAttendant tiver sido instalado na localização predefinida, introduza o seguinte endereço no campo 'Localização' (URL):

C:\Program Files\Cisco\WebAttendant\bin\WebAttendant.htm

Depois de introduzir o URL adequado, é apresentada a página Cisco WebAttendant no Internet Explorer.

Passo 2 Clique em **Sim** se for apresentada uma caixa de diálogo do Internet Explorer com a mensagem: “A interacção de um controlo ActiveX com outras partes da página pode não ser segura. Recomendamos que não a permita. Pretende permitir esta interacção?”

O cliente Cisco WebAttendant inicia uma nova janela.

Pode iniciar sessão e trabalhar online.

Iniciar sessão e trabalhar online

Efectue os seguintes passos para iniciar sessão, trabalhar online e processar chamadas:

Procedimento

Passo 1 Clique na tecla **Iniciar sessão** no Cisco WebAttendant.

O Cisco WebAttendant verifica as informações fornecidas pelo administrador do sistema na caixa de diálogo 'Definições' e acede às informações do directório do utilizador para a sua empresa.

Iniciar sessão permite-lhe utilizar o Cisco WebAttendant para atender, efectuar e direccionar chamadas, ver estados de linha, utilizar o directório, configurar e utilizar teclas de marcação rápida.

O seu ID de utilizador e a sua password do Cisco WebAttendant já devem estar configuradas. Entre em contacto com o administrador do sistema se não conseguir iniciar sessão.

Passo 2 Clique na tecla **Go Online** no Cisco WebAttendant.

Quando trabalhar online, o Cisco Telephony Call Dispatcher recebe notificação de que está disponível para atender chamadas.

Trabalhar offline e terminar sessão

Quando não estiver a utilizar o Cisco WebAttendant, termine sessão para que o Cisco Telephony Call Dispatcher saiba que o utilizador não está disponível para processar chamadas. No fim do dia, termine sessão e feche o Cisco WebAttendant.

- Para trabalhar offline e terminar sessão, clique em **Go Offline**; em seguida, clique em **Terminar sessão**.
- Se necessitar de interromper o processamento de chamadas por um período curto, clique em **Go Offline**. Quando pretender retomar o processamento de chamadas, clique em **Go Online**.

- Para sair completamente do Cisco WebAttendant e fechar a janela da aplicação, clique na tecla **Fechar** na barra de título.

Tenha em consideração que as teclas 'Go Online/Go Offline' e 'Iniciar sessão/Terminar sessão' são sensíveis ao contexto. Se estiver online, é apresentada a tecla 'Go Offline'. Se estiver offline, é apresentada a tecla 'Go Online'. Quando tiver sessão iniciada, é apresentada a tecla 'Terminar sessão', e assim sucessivamente.

Ver definições

Através da caixa de diálogo 'Definições', o administrador do sistema define determinados valores para permitir a comunicação entre o servidor Cisco CallManager, o telefone Cisco IP associado e a aplicação cliente Cisco WebAttendant.

Para ver as definições do Cisco WebAttendant, clique em **Definições** na consola Cisco WebAttendant.

Marque a caixa de verificação **Activar WebAttendant quando for recebida uma chamada** para garantir que a consola Cisco WebAttendant é automaticamente apresentada sempre que for recebida uma chamada.



Atenção

Na caixa de diálogo 'Definições', é possível modificar o ID do utilizador do Cisco WebAttendant e a password do Cisco WebAttendant. Também é possível activar ou desactivar a caixa de verificação 'Activar WebAttendant quando for recebida uma chamada'. Não altere os outros valores especificados na caixa de diálogo 'Definições', a não ser que o administrador do sistema lhe transmita instruções nesse sentido. Se o fizer, o Cisco WebAttendant pode deixar de funcionar.

O administrador do sistema atribui e configura o seu ID de utilizador do Cisco WebAttendant e a sua password do Cisco WebAttendant. Para alterar passwords, notifique o administrador do sistema.



Processar chamadas

Para atender, marcar e direccionar chamadas com o Cisco WebAttendant, é possível utilizar o rato, as teclas e o teclado numérico, uma combinação do rato e do teclado numérico ou o telefone Cisco IP associado ao Cisco WebAttendant.

Este capítulo fornece as seguintes instruções:

- [Atender uma chamada, página 2-2](#)
- [Terminar uma chamada, página 2-2](#)
- [Colocar uma chamada em espera, página 2-3](#)
- [Recuperar uma chamada em espera \(anular espera\), página 2-3](#)
- [Transferir uma chamada, página 2-4](#)
- [Efectuar uma chamada, página 2-6](#)

Atender uma chamada

Quando o Cisco WebAttendant recebe uma chamada, a tecla da linha inteligente (LI) correspondente muda de azul-escuro sólido para amarelo intermitente. Quando a chamada é atendida e o autor da chamada está ligado, a tecla LI muda para azul-claro sólido.

Utilize um dos seguintes métodos para atender uma chamada. Todos os métodos conduzem ao mesmo resultado; é possível utilizá-los alternadamente.

- Clique ou faça duplo clique na tecla LI amarela intermitente.
- Prima a tecla numérica no teclado do computador (e não a do teclado numérico) que corresponde à linha LI (para LI 1, prima **1**, e assim sucessivamente).
- Prima a tecla **A** no teclado do computador enquanto a tecla LI amarela está intermitente.
- Utilize o rato para arrastar a tecla LI amarela intermitente para cima da tecla **ATENDER**.
- Prima a tecla de linha com a chamada recebida no telefone Cisco IP.

Terminar uma chamada

Utilize um dos seguintes métodos para terminar (desligar) uma chamada activa. Todos os métodos conduzem ao mesmo resultado e é possível utilizá-los alternadamente.

- Clique na tecla **DESLIGAR**.
- Prima a tecla **D** ou a tecla **ELIMINAR** no teclado do computador.
- Prima a tecla **Del** no teclado numérico no lado direito do teclado do computador.
- Utilize o rato para arrastar a linha inteligente (LI) activa por cima da tecla **DESLIGAR**.
- Utilize o telefone Cisco IP para terminar a chamada (por exemplo, levante e pouse o auscultador, prima 'Altifalante' ou prima a tecla de função 'TermCh.').

Colocar uma chamada em espera

É possível colocar uma chamada activa em espera para atender outra chamada ou para verificar a disponibilidade do interlocutor. Ao colocar uma chamada em espera, a tecla de linha inteligente (LI) correspondente a essa linha torna-se vermelha intermitente.

Utilize um dos seguintes métodos para colocar uma chamada em espera. Todos os métodos conduzem ao mesmo resultado e é possível utilizá-los alternadamente.

- Faça clique com o botão direito do rato sobre a linha activa.
- Clique na tecla **ESPERA**.
- Prima **H**, **+**, **=**, ou a tecla de **seta para a esquerda** no teclado do computador.
- Utilize o rato para arrastar a LI activa para cima da tecla **ESPERA**.
- Utilize o telefone Cisco IP para colocar a chamada em espera.

Recuperar uma chamada em espera (anular espera)

Ao recuperar uma chamada em espera, a tecla de linha inteligente (LI) vermelha intermitente muda para azul-claro sólido e é estabelecida a ligação com o autor da chamada.

Utilize um dos seguintes métodos para recuperar uma chamada. Todos os métodos conduzem ao mesmo resultado e é possível utilizá-los alternadamente.

- Faça clique ou duplo clique sobre a tecla ou linha LI da chamada em espera.
- Prima a tecla numérica no teclado do computador que corresponde à linha LI da chamada em espera. Por exemplo, se a LI 1 estiver em espera, prima **1** para recuperar a chamada.
- Utilize o rato para arrastar a tecla LI da chamada em espera, para cima da tecla **ANULAR ESPERA**.
- Escolha a linha em espera; em seguida, prima a tecla **U**, **-** (menos) ou a tecla de **seta para a direita**.
- Utilize o telefone Cisco IP para recuperar a chamada em espera.

Transferir uma chamada

Ao transferir uma chamada activa (tecla LI azul-claro sólido), o autor da chamada é ligado à pessoa designada. O Cisco WebAttendant permite-lhe efectuar transferências não assistidas e transferência assistidas.

Transferência não assistida

Ao efectuar uma transferência não assistida, não é possível consultar o interlocutor da chamada antes de a transferir.

Utilize um dos seguintes métodos para efectuar uma transferência não assistida. Todos os métodos conduzem ao mesmo resultado e é possível utilizá-los alternadamente. Escolha a linha que pretende transferir e efectue uma das seguintes tarefas:

- Utilize o teclado numérico no teclado do computador para introduzir o número para o qual pretende transferir a chamada; em seguida, clique na tecla **TRANSF**.
- Na área de marcação rápida, faça clique sobre a tecla de marcação rápida ou duplo clique sobre o nome ou número.
- No directório, faça duplo clique sobre o nome ou número.
- Arraste a tecla LI para cima do nome ou número no directório ou área de marcação rápida.
- Marque o número utilizando o teclado numérico no teclado do computador; em seguida, prima a tecla **T** ou a tecla **Enter** no teclado do computador.
- Utilize o telefone Cisco IP para transferir a chamada (prima 'Transf.', marque o número da pessoa para quem pretende transferir a chamada e prima novamente a tecla 'Transf.').

Transferência assistida

A transferência assistida permite-lhe consultar o interlocutor da chamada antes de a transferir.

Utilize um dos seguintes métodos para efectuar uma transferência assistida. Todos os métodos conduzem ao mesmo resultado e é possível utilizá-los alternadamente. Escolha a linha que pretende transferir e efectue uma das seguintes tarefas:

- Utilize o teclado numérico do computador para introduzir o número para o qual pretende transferir a chamada; em seguida, clique na tecla **TRANSF. Sup.** Após a consulta, clique novamente na tecla para concluir a transferência.



Nota

Ao clicar, pela primeira vez, na tecla 'TRANSF. Sup.' ou ao premir, pela primeira vez, a tecla S no teclado do computador, a chamada é automaticamente colocada em espera.

- Na área de marcação rápida, clique no nome ou número e, em seguida, clique na tecla **TRANSF. Sup.** Se, antes da consulta, clicar na tecla de marcação rápida em vez de clicar no nome ou número na área de marcação rápida, ocorre uma transferência não assistida. Após a consulta, clique novamente na tecla **TRANSF. Sup.**, para concluir a transferência.
- Arraste a tecla de marcação rápida activa ou registo de directório para cima da tecla **TRANSF. Sup.**; ou arraste a tecla **TRANSF. Sup.** para cima da tecla de marcação rápida ou registo de directório. Após a consulta, clique novamente na tecla **TRANSF. Sup.**, para concluir a transferência.
- Marque o número utilizando o teclado numérico no teclado do computador; em seguida, prima a tecla **S** no teclado do computador. Após a consulta, prima novamente a tecla **Enter** ou a tecla **S**, para concluir a transferência.
- Cancele ou desligue a transferência assistida, premindo a tecla **ESC** ou a tecla **D** no teclado do computador.



Nota

Se necessitar de efectuar novamente uma transferência assistida, certifique-se de que recupera a chamada em espera antes de efectuar uma das tarefas anteriores.

Efectuar uma chamada

É possível efectuar chamadas se houver uma linha disponível.

Utilize um dos seguintes métodos para efectuar uma chamada. Todos os métodos conduzem ao mesmo resultado e é possível utilizá-los alternadamente.

- Utilize o teclado numérico no lado direito do teclado do computador para marcar o número; em seguida, clique na tecla **MARCAR**.



Nota

Certifique-se de que a tecla **Num Lock** está activada ao utilizar o teclado numérico para marcar chamadas.

- Faça duplo clique num número de directório para marcar esse número automaticamente.
- Clique num número de marcação rápida para marcar esse número automaticamente.
- Arraste uma tecla ou número de directório de marcação rápida para cima de uma tecla ou linha LI.
- Prima a tecla numérica no teclado do computador que corresponde a uma linha LI disponível. Utilize o teclado numérico no lado direito do teclado do computador para marcar um número; em seguida, prima a tecla **M** ou a tecla **Enter**. Por exemplo, para fazer uma chamada na linha LI 2, prima a tecla **2**, marque o número no teclado numérico e prima a tecla **M** ou a tecla **Enter**.
- Utilize o telefone Cisco IP para marcar o número.



Sugestão

Ao utilizar o teclado para escolher linhas e efectuar chamadas, utilize as teclas numéricas do teclado do computador para escolher a linha inteligente correspondente (por exemplo, prima 1 para escolher a LI 1). Utilize o teclado numérico no lado direito do teclado do computador para marcar o número.



Sugestão

Se se enganar ao utilizar o teclado numérico para marcar o número, prima a tecla **Retrocesso** para apagar.



Utilizar o directório

O Cisco WebAttendant disponibiliza um directório, ou listagem, das extensões telefónicas existentes na empresa. Este directório pode ser utilizado para:

- Procurar números no directório e efectuar chamadas
- Determinar se um telefone está a ser utilizado

O directório do Cisco WebAttendant utiliza a base de dados do directório do utilizador do Cisco CallManager. É possível localizar no directório qualquer utilizador ou recurso que esteja identificado na área do utilizador do Cisco CallManager Administration. O administrador do sistema mantém a base de dados do directório do Cisco CallManager. Se for necessário adicionar pessoas ou recursos, tais como salas de conferências, ao directório, peça ao administrador do sistema para actualizar a base de dados com estas informações.

O directório disponibiliza as seguintes informações:

- Estado—Apresenta uma linha azul sólida se o telefone estiver disponível, um ícone de telefone azul se o telefone estiver ocupado e uma linha vermelha sólida se o estado for desconhecido. Um estado desconhecido na área de estado do directório significa, geralmente, que o número de directório não pode receber chamadas.
- Número de directório—Apresenta a extensão do telefone.
- Colunas 'Nome', 'Apelido' e 'Departamento'—Apresentam informações adicionais sobre um número de directório. Se algum destes campos estiver em branco, o administrador do sistema não forneceu as informações na área do utilizador do Cisco CallManager Administration. O administrador do sistema pode actualizar estes campos.

Ordenar o directório

É possível ordenar o directório por ordem ascendente, clicando num dos seguintes cabeçalhos de coluna ou premindo uma das correspondentes teclas de função:

- Número de directório (F1)
- Apelido (F2)
- Nome (F3)
- Departamento (F4)



Nota

Se premir a mesma tecla de função duas vezes consecutivas, regrressa à área da janela na qual estava a trabalhar.

Localizar um nome ou número específico no directório

É possível introduzir o cabeçalho de coluna para localizar um nome ou um número que especificar. Efectue os seguintes passos para localizar um nome ou um número específico no directório:

Procedimento

-
- Passo 1** Clique no cabeçalho de coluna 'Número de directório' (F1), 'Nome' (F2), 'Apelido' (F3), ou 'Departamento' (F4) ou prima uma das teclas de função correspondentes
- Ao clicar no cabeçalho, este transforma-se automaticamente numa caixa branca.
- Passo 2** Escreva o número de directório, apelido, nome, ou departamento na caixa.
- Não é necessário escrever o nome ou o número completo.
- Passo 3** Prima **Regressar**.
- A lista de directório é percorrida até encontrar o registo que corresponde aos caracteres introduzidos.
-

Exemplo

Os seguintes exemplos ajudam a localizar no directório um número ou um nome de directório específico. Para procurar o número de directório 4452, clique no cabeçalho da coluna 'Numero de directório'. Este transforma-se numa caixa branca onde é possível escrever valores. Escreva 4452 e prima 'Enter', para percorrer a lista até ao registo mais próximo que corresponde aos caracteres introduzidos.

Se procurar um utilizador, cujo apelido é “Costa,” clique no cabeçalho da coluna 'Apelido' no directório e escreva as letras “Cos” para mover o directório para o registo correspondente mais próximo.

Utilizar o directório para efectuar chamadas

Para utilizar o directório para efectuar chamadas, proceda do seguinte modo:

- Faça duplo clique sobre um número do 'Directório' para marcar esse número automaticamente.
- Arraste um número do 'Directório' para cima de uma tecla LI disponível.



Utilizar teclas de marcação rápida

O Cisco WebAttendant disponibiliza 26 teclas de marcação rápida. É possível programar as teclas para efectuar as seguintes acções:

- Marcar um número externo (são apresentados apenas seis dígitos na tecla).
- Marcar um número de directório interno para um empregado que recebe um grande volume de chamadas. Esta funcionalidade é especialmente útil no caso de uma organização com suporte a clientes ou departamento de vendas.

Localizadas no canto superior direito da consola Cisco WebAttendant, as 26 teclas de marcação rápida disponíveis são apresentadas em duas colunas. Ao utilizar o Cisco WebAttendant pela primeira vez, não existem números de marcação rápida definidos.

Indicando o estado do telefone do utilizador, a área de marcação rápida utiliza os mesmos ícones que a área de estado do directório.



Nota

O Cisco WebAttendant apresenta apenas o estado disponível ou ocupado para telefones Cisco IP no sistema. É apresentada uma linha vermelha (estado desconhecido) na área de estado de marcações rápidas para linhas exteriores. É possível direccionar chamadas para estas linhas.

Definir teclas de marcação rápida

É possível definir teclas de marcação rápida escolhendo números de directório a partir do directório ou utilizando a caixa de diálogo 'Configuração de teclas'.

Utilizar o directório para definir teclas de marcação rápida

Efectue os seguintes passos para definir uma tecla de marcação rápida utilizando o directório.

Procedimento

Passo 1 No directório, escolha um número ou um nome de directório.

Passo 2 Utilize o rato para arrastar a linha do directório para cima de uma tecla de marcação rápida disponível.

O número de directório (até seis dígitos) é apresentado na tecla e o nome (até 14 caracteres) é apresentado junto do número. Foi programada uma tecla de marcação rápida, pronta a ser utilizada.

Configurar teclas de marcação rápida

Efectue os seguintes passos para programar uma tecla de marcação rápida utilizando a caixa de diálogo 'Configuração de teclas'.

Procedimento

Passo 1 Clique com o botão direito do rato na tecla de marcação rápida que pretende configurar.

É apresentado um menu.

Passo 2 Clique em **Configuração de teclas**.

É apresentada a caixa de diálogo 'Configuração de teclas'.

Passo 3 No campo 'Número', escreva o número de telefone que pretende atribuir a esta tecla de marcação rápida, incluindo quaisquer códigos de acesso a uma linha externa, tal como 9, um código de chamada interurbana ou um indicativo, tal como 1972 ou 972. São apresentados apenas seis dígitos no visor.

Introduza apenas dígitos neste campo. Não inclua traços nem espaços ao compor o número de telefone.

Passo 4 No campo 'Descrição', escreva uma descrição para a marcação rápida, tal como um nome ou o número completo. Dado que a caixa 'Número' apresenta apenas seis dígitos, certifique-se de que introduz uma descrição com um máximo de 14 caracteres alfanuméricos.

Passo 5 Clique em **OK**.

Foi programada uma tecla de marcação rápida, pronta a ser utilizada.

Efectuar chamadas com teclas de marcação rápida

Para efectuar chamadas utilizando teclas de marcação rápida:

- Clique num número de marcação rápida para marcar esse número automaticamente.
- Arraste e largue uma tecla de marcação rápida para cima de uma tecla de linha inteligente (LI) disponível.



Resolução de problemas

Este capítulo descreve questões comuns ou situações relacionadas com a função ou com o desempenho do Cisco WebAttendant.

Falha ao iniciar sessão. Como resolver este problema?

Contacte o administrador do sistema para verificar e actualizar as seguintes informações:

- O endereço MAC para o telefone Cisco IP que está a utilizar com o Cisco WebAttendant
- O endereço IP ou nomes DNS para o Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) e portas
- O ID de utilizador e password do Cisco WebAttendant

Todas as minhas linhas inteligentes (LIs) desapareceram e o visor apresenta uma linha vermelha, indicando que não existe nenhum servidor.

Falha do Cisco CallManager ou da ligação de rede, ou o telefone Cisco IP associado ao Cisco WebAttendant está registado num Cisco CallManager diferente. Aguarde um pouco e tente iniciar sessão no Cisco WebAttendant periodicamente.

Contacte o administrador do sistema se o problema persistir.

O Cisco WebAttendant está instalado mas não me permite iniciar sessão.

O Cisco CallManager falhou ou não foi iniciado, ou ocorreu uma falha na ligação à rede. Contacte o administrador do sistema.

Vejo três ícones no tabuleiro do sistema. Porque razão são apresentados estes ícones no tabuleiro do sistema?

Um pequeno telefone azul (consola do telefone IP), um 3P (controlo de terceiros) e um LS (cliente de estado da linha) vermelho indicam itens associados ao Cisco WebAttendant. Quando o Cisco WebAttendant está a ser executado, estes ícones devem ser apresentados no tabuleiro do sistema.

O visor apresenta apenas números de directório, não apresenta nomes.

As informações na área do utilizador do Cisco CallManager Administration determinam as informações no directório. Contacte o administrador do sistema e peça-lhe que actualize a área do utilizador com informações completas para cada pessoa ou número de directório no sistema.

O número na tecla de marcação rápida não é apresentado correctamente.

A tecla de marcação rápida permite apresentar apenas seis dígitos; assim, é possível que não seja apresentado o número completo. Pode ser utilizado o campo 'Descrição' (a área junto da tecla) para ver o número completo. Consulte a secção [“Configurar teclas de marcação rápida”](#) secção na página 4-2 para obter mais informações.

Pretendo alterar as cores das teclas e das etiquetas.

Actualmente, só é possível utilizar as cores predefinidas.

Ao iniciar o Cisco WebAttendant, é apresentada uma caixa de diálogo a informar que não é possível abrir a base de dados.

Peça ao administrador do sistema que verifique se o directório “wauser” está configurado correctamente. O administrador do sistema deve consultar o *Cisco CallManager System Guide* e o *Cisco CallManager Administration Guide* para obter mais informações sobre como executar esta tarefa.



ÍNDICE REMISSIVO

A

apelido (coluna de directório) [3-2](#)

área de apresentação [1-2](#)

as teclas LI desapareceram [5-1](#)

atender uma chamada [2-2](#)

C

chamada

atender [2-2](#)

colocar uma chamada em espera [2-3](#)

desligar (terminar) [2-2](#)

efectuar uma chamada [2-6](#)

processar [2-1](#)

recuperar uma chamada em espera [2-3](#)

transferir [2-4](#)

cor [5-2](#)

cores da tecla LI, significado de [1-3](#)

D

definições, ver [1-8](#)

departamento, coluna de directório [3-2](#)

desligar uma chamada [2-2](#)

directório

área [1-4](#)

coluna de apelido [3-2](#)

coluna de departamento [3-2](#)

coluna de estado [3-2](#)

coluna de nome [3-2](#)

coluna de número de directório [3-2](#)

descrições da coluna [3-2](#)

ícones de estado [3-2](#)

os nomes não são apresentados [5-2](#)

utilizar [3-1](#)

E

efectuar uma chamada [2-6](#)

espera

colocar uma chamada em [2-3](#)

recuperar uma chamada em espera [2-3](#)

estado (coluna de directório) [3-2](#)

F

falha ao iniciar sessão [5-1](#)

fazer uma chamada [2-6](#)

I

ícone de estado da linha [3-2](#)
 ícone de estado do telefone [3-2](#)
 ícones
 linha sólida [3-2](#)
 ícones de estado
 linha [3-2](#)
 telefone [3-2](#)
 iniciar o Cisco WebAttendant [1-6](#)
 iniciar sessão no Cisco WebAttendant [1-7](#)
 interface, utilizar [1-2](#)
 introdução [1-5](#)

L

LIs (linhas inteligentes) [1-3](#)

M

marcação rápida
 área de marcação rápida [1-3](#)
 definir teclas
 utilizar a caixa de diálogo de configuração de teclas [4-2](#)
 utilizar o directório [4-2](#)
 número apresentado incorrectamente [5-2](#)
 marcar uma chamada [2-6](#)

N

não é possível iniciar sessão [5-1](#)
 Netscape Navigator, não utilizar com o Cisco WebAttendant [1-5](#)
 nome (coluna de directório) [3-2](#)

O

online, trabalhar [1-7](#)

R

resolução de problemas
 alterações de cor não disponíveis [5-2](#)
 as LIs desapareceram e não existe servidor [5-1](#)
 falha ao iniciar sessão [5-1](#)
 não é possível iniciar sessão [5-1](#)
 Netscape Navigator não suportado [1-5](#)
 número de marcação rápida apresentado incorrectamente [5-2](#)
 os nomes não são apresentados no directório [5-2](#)

T

tecla
 'ANULAR ESPERA' [2-3](#)
 'ATENDER' [2-2](#)

- 'Definições' [1-8](#)
- 'DESLIGAR' [2-2](#)
- 'ESPERA' [2-3](#)
- 'Go Online/Offline' [1-7](#)
- 'Iniciar sessão/Terminar sessão' [1-7](#)
- 'MARCAR' [2-6](#)
- 'TRANSF.' [2-4](#)
- caixa de diálogo de configuração de marcação rápida [4-2](#)
- marcação rápida [4-2](#)
- utilizar [2-1](#)
- tecla 'ANULAR ESPERA' [2-3](#)
- tecla 'ATENDER' [2-2](#)
- tecla 'Definições' [1-8](#)
- tecla 'ESPERA' [2-3](#)
- tecla 'Go Online/Offline' [1-7](#)
- tecla 'Iniciar sessão/Terminar sessão' [1-7](#)
- tecla 'MARCAR' [2-6](#)
- tecla 'TRANSF.' (transferir) [2-4](#)
- teclas de acção
 - descrição [1-2](#)
 - utilizar [2-1](#)
- teclas de marcação rápida
 - utilizar [4-1](#)
- terminar sessão no Cisco WebAttendant [1-7](#)
- terminar uma chamada [2-2](#)
- transferência assistida [2-4](#)
- transferência não assistida [2-4](#)
- transferir uma chamada [2-4](#)
 - transferência assistida [2-4](#)

- transferência não assistida [2-4](#)

W

WebAttendant, Cisco

- a iniciar sessão [1-7](#)
- directório [3-1](#)
- iniciar [1-6](#)
- introdução [1-5](#)
- processar chamadas [2-1](#)
- teclas de marcação rápida [4-1](#)
- utilizar a interface [1-2](#)