Cisco Unified Attendant Console Standard
Manual de referência rápida

Este manual fornece uma descrição geral da utilização do Cisco Unified Attendant Console Standard. Para obter os detalhes completos, consulte a ajuda da aplicação.

Iniciar o Cisco Unified Attendant Console Standard

Para iniciar o Cisco Unified Attendant Console Standard:

1. Faça duplo clique no ícone no ambiente de trabalho.
2. *Se uma das condições seguintes for verdadeira:*
   - *Está a trabalhar num ambiente que não suporta início de sessão único*
   - *Está a trabalhar num ambiente de início de sessão único mas ainda não configurou o Cisco Unified Attendant Console Standard* para o utilizar
   - O *Cisco Unified Attendant Console Standard está configurado para utilizar início de sessão único e já iniciou sessão,*

   o ecrã Iniciar sessão do Cisco Unified Attendant Console Standard é apresentado. Avance para o passo 3.

   Se estiver a trabalhar num ambiente de início de sessão único, mas ainda não tiver iniciado sessão em nenhuma aplicação do Cisco Unified Communications:

   a. Se forem apresentados alertas de segurança, clique em **Sim** em cada um deles.
   b. Na página Web de credenciais de início de sessão único, introduza o seu **Nome de utilizador** e a **Palavra-passe** e, em seguida, clique em **Iniciar sessão**.

   O ecrã Iniciar sessão do Cisco Unified Attendant Console Standard é apresentado.
3. No ecrã Iniciar sessão do Cisco Unified Attendant Console Standard:

   Para utilizar o número no campo, avance para o passo 4. *Para utilizar um novo número de extensão*:

   a. Introduza o número no campo.
   b. Selecione um número na lista fazendo duplo clique neste ou realçando-o e, em seguida, premindo **Enter**.
4. Se a extensão de início de sessão fizer parte de um grupo de procura em que pretenda iniciar sessão, selecione **Iniciar sessão nos grupos de procura ao iniciar sessão**.
5. Clique em **Iniciar sessão** ou prima **Enter**.

Abrir a ajuda online

Para abrir a ajuda da aplicação, prima **F1**.

Estados da linha e Estado de presença do diretório

Os ícones de estado da linha telefónica são apresentados nos painéis Controlo de chamadas e Diretório e representam o estado do operador e das extensões. Os ícones de estado de presença são apresentados nos diretórios.

Estado da linha do operador	
Ícone	**Estado**
	No descanso
	Fora do descanso
	Não incomodar
	Reencaminhada
	Fora de serviço

Estado da linha participante	
Ícone	**Estado**
	A tocar
	Fora do descanso
	Em espera

Estado da linha do diretório	
Ícone	**Estado**
	A tocar
	No descanso
	Fora do descanso
	Não incomodar
	Reencaminhada

Estado de presença do diretório	
Ícone	**Estado**
	Disponível
	Ausente, invisível ou ao telefone
	Não incomodar
	Desconhecido ou offline

Cisco, Cisco Systems, o logótipo Cisco e o logótipo Cisco Systems são marcas registadas ou marcas comerciais da Cisco Systems, Inc. e/ou das suas afiliadas nos Estados Unidos da América e noutros países. Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou no website são propriedade dos respetivos titulares. A utilização da palavra "parceiro" não implica que exista uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

Utilizar o rato para aplicar controlos de chamadas e ações frequentemente utilizados

Existem várias formas de realizar ações na consola. aqui encontram-se descritas as mais fáceis ou as mais rápidas. Também é possível utilizar o rato no menu principal ou atalhos de teclado para várias ações. Para obter instruções detalhadas sobre todos os métodos de controlo de chamadas, consulte a ajuda da aplicação.

Nota Ao definir atalhos utilizando a tecla **Alt**, tenha em mente o comportamento padrão do Windows que utiliza **Alt** para ativar o menu da aplicação atualmente aberta no ecrã, de modo a abrir rapidamente os itens do menu, mantendo **Alt** premido e premindo a letra sublinhada de cada item. Por exemplo, se definir um atalho para **Alt+F** para **Eliminar nota**, em vez de executar a ação que definiu para esse atalho, premindo **Alt+F** abre o item do menu **Ficheiro**.

Para...	Efetue esta ação com o rato...	Menu principal	Atalho de teclado predefinido
Terminar sessão	Clique no número da extensão no canto superior direito e, a partir da lista pendente, clique em **Terminar sessão na aplicação**. • Se tiver sessão iniciada num grupo de procura e tentar terminar sessão, surge uma mensagem a solicitar a confirmação de término de sessão dos grupos de procura. Ao clicar em **Sim**, termina sessão dos grupos de procura e regressa ao ecrã de início de sessão da aplicação. Ao clicar em **Não**, permanece com sessão iniciada nos grupos de procura e regressa ao ecrã de início de sessão da aplicação. • Se não tiver sessão iniciada num grupo de procura e tentar terminar sessão, é direcionado para o ecrã de início de sessão da aplicação.	✓	**Ctrl+S**
Iniciar/terminar sessão nos grupos de procura	Clique no número da extensão no canto superior direito e, a partir da lista pendente, clique em **Iniciar/terminar sessão nos grupos de procura**.	✓	**Ctrl+I**
Efetuar uma chamada	Efetue um dos seguintes procedimentos: • Procure o número da extensão e, em seguida, prima **Enter**. • No painel Diretório, faça duplo clique no contacto ou clique com o botão direito do rato no contacto, clique em **Marcar** e, em seguida, clique em **Telefone**, **Telemóvel** ou **Telefone de casa**, conforme apropriado. **Nota** Se pretender marcar um número que não esteja no diretório, pode utilizar a funcionalidade **Substituir marcação de saída**: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de diretórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição. • No painel Controlo de chamadas, clique na linha a utilizar e, em seguida, utilize o Teclado de marcação para marcar o número.	✓	**Ctrl+D**
Terminar uma chamada	Na chamada ativa, clique em **Terminar.**	✓	**Ctrl+H**
Atender uma chamada	Na chamada ativa, clique em **Atender**.	✓	**Ctrl+A**
Colocar uma chamada em espera	Na chamada ativa, clique em ⏸.	✓	**Ctrl+L**

Cisco, Cisco Systems, o logótipo Cisco e o logótipo Cisco Systems são marcas registadas ou marcas comerciais da Cisco Systems, Inc. e/ou das suas afiliadas nos Estados Unidos da América e noutros países. Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou no website são propriedade dos respetivos titulares. A utilização da palavra "parceiro" não implica que exista uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

Para...	Efetue esta ação com o rato...	Menu principal	Atalho de teclado predefinido
Retomar uma chamada	Efetue um dos seguintes procedimentos: • Na chamada ativa, clique em **Retomar**. • No painel Controlo de chamadas, clique na linha em que a chamada está em espera.	✓	× (programável)
Parquear uma chamada	Arraste a chamada do painel Controlo de chamadas para o painel Chamadas parqueadas. **Nota** Ao parquear uma chamada, se a chamada não for atendida, será feita a remarcação após um período de tempo definido. No entanto, no modelo de telefone **8851**, a remarcação não é apresentada na consola, mas é mostrada no próprio telefone. Premir o botão retomar no telefone para que a remarcação apareça na consola.	✓	**Ctrl+P**
Obter uma chamada parqueada	Arraste a chamada do painel Chamadas parqueadas para o painel Controlo de chamadas.	×	× (programável)
Desviar uma chamada	No painel Controlo de chamadas: **1** Na chamada que está a tocar, clique em **Desviar**. **2** Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o nome ou número do contacto. **Nota** Se pretender marcar um número que não esteja no diretório, pode utilizar a funcionalidade **Substituir marcação de saída**: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de diretórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição. **3** Na lista, selecione o contacto e, em seguida, clique em **Desviar**.	×	×
Ativar o reencaminhamento de chamadas	No painel Controlo de chamadas: **1** Clique com o botão direito do rato na extensão do operador e, em seguida, selecione **Ativar reencaminhamento**. **2** Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o nome ou número de destino para o reencaminhamento de chamadas e, em seguida, clique em **Reencaminhar**.	×	×
Desativar o reencaminhamento de chamadas	No painel Controlo de chamadas, clique com o botão direito do rato na extensão do operador e, em seguida, selecione **Desativar reencaminhamento.**	×	×
Ativar Não incomodar	No painel Controlo de chamadas, clique com o botão direito do rato na extensão do operador e, em seguida, selecione **Ativar DND**.	×	×
Desativar Não incomodar	No painel Controlo de chamadas, clique com o botão direito do rato na extensão do operador e, em seguida, selecione **Desativar DND**.	×	×

Cisco, Cisco Systems, o logótipo Cisco e o logótipo Cisco Systems são marcas registadas ou marcas comerciais da Cisco Systems, Inc. e/ou das suas afiliadas nos Estados Unidos da América e noutros países. Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou no website são propriedade dos respetivos titulares. A utilização da palavra "parceiro" não implica que exista uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

Para...	Efetue esta ação com o rato...	Menu principal	Atalho de teclado predefinido
Efetuar a transferência com consulta de uma chamada	No painel Controlo de chamadas: **1** Clique com o botão direito do rato na chamada e selecione **Transferência com consulta**. **2** Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o nome ou número do destinatário. **Nota** Se pretender marcar um número que não esteja no diretório, pode utilizar a funcionalidade **Substituir marcação de saída**: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de diretórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição. **3** Na lista, selecione o destinatário e, em seguida, clique em **Consultar**. **4** Após o destinatário atender e concordar em aceitar a chamada, clique em **Transferir** no Teclado de marcação. No Diretório: **1** Na caixa de procura do diretório, introduza o nome ou número do destinatário. **Nota** Se pretender marcar um número que não esteja no diretório, pode utilizar a funcionalidade **Substituir marcação de saída**: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de diretórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição. **2** No diretório, clique com o botão direito do rato no contacto, clique em **Transferência com consulta** e, em seguida, clique em **Telefone**, **Telemóvel** ou **Telefone de casa**, conforme apropriado. O contacto atende a chamada. **3** Se o contacto concordar em aceitar a chamada, efetue uma transferência direta (descrita abaixo).	✓	**Ctrl+T**

Cisco, Cisco Systems, o logótipo Cisco e o logótipo Cisco Systems são marcas registadas ou marcas comerciais da Cisco Systems, Inc. e/ou das suas afiliadas nos Estados Unidos da América e noutros países. Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou no website são propriedade dos respetivos titulares. A utilização da palavra "parceiro" não implica que exista uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

Para...	Efetue esta ação com o rato...	Menu principal	Atalho de teclado predefinido
Efetuar a transferência oculta de uma chamada	Arraste a chamada do painel Controlo de chamadas para o painel Diretório e, em seguida, largue-a sobre o contacto do destinatário. Em alternativa: **1** Na chamada, clique no ícone de transferência . **2** Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o nome ou número do destinatário. **Nota** Se pretender marcar um número que não esteja no diretório, pode utilizar a funcionalidade **Substituir marcação de saída:** escreva o número que pretende marcar no campo de procura de diretórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição. **3** Na lista, selecione o destinatário e, em seguida, clique em **Transferir**. Em alternativa: **1** Na caixa de procura do diretório, introduza o nome ou número do destinatário. **Nota** Se pretender marcar um número que não esteja no diretório, pode utilizar a funcionalidade **Substituir marcação de saída**: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de diretórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição. **2** Efetue um dos seguintes procedimentos: – No diretório, clique com o botão direito do rato no contacto, clique em **Transferir** e, em seguida, clique em **Telefone**, **Telemóvel** ou **Telefone de casa**, conforme apropriado. – Arraste a chamada do painel Controlo de chamadas para o painel Diretório e, em seguida, largue-a sobre o destinatário.	✓	**Ctrl+X**
Efetuar a transferência direta de uma chamada	No painel Controlo de chamadas: **1** Selecione uma chamada, mantenha premida a tecla **Ctrl** e selecione a outra chamada. **2** Clique com o botão direito do rato e selecione **Transferência direta**.	✓	**Ctrl+R**

Cisco, Cisco Systems, o logótipo Cisco e o logótipo Cisco Systems são marcas registadas ou marcas comerciais da Cisco Systems, Inc. e/ou das suas afiliadas nos Estados Unidos da América e noutros países. Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou no website são propriedade dos respetivos titulares. A utilização da palavra "parceiro" não implica que exista uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

Para...	Efetue esta ação com o rato...	Menu principal	Atalho de teclado predefinido
Criar chamadas em conferência	No painel Controlo de chamadas: **1** Clique com o botão direito do rato na chamada ativa e selecione **Conferência**. **2** Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o nome ou número de um participante a incluir na conferência e, em seguida, clique em **Marcar**. **Nota** Se pretender marcar um número que não esteja no diretório, pode utilizar a funcionalidade **Substituir marcação de saída:** escreva o número que pretende marcar no campo de procura de diretórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição. **3** Quando o participante atender, clique em **Conferência** no Teclado de marcação. O participante é adicionado à chamada em conferência. **4** Repita os passos 2. e 3. para cada participante adicional. No painel Diretório, durante uma chamada: **1** Clique com o botão direito do rato no contacto a adicionar à conferência, clique em **Conferência** e, em seguida, clique em **Telefone**, **Telemóvel** ou **Telefone de Casa**, conforme apropriado. **2** Quando o contacto estiver a tocar ou tiver sido atendido, junte uma chamada. **3** No final da conferência, na chamada em conferência ativa, clique em **Terminar**.	✓	**Ctrl+N**
Juntar chamadas	No painel Controlo de chamadas: **1** Com uma chamada selecionada, mantenha premida a tecla **Ctrl** e selecione as outras chamadas que pretende juntar. **2** Clique com o botão direito do rato na chamada e selecione **Juntar**.	✓	**Ctrl+J**

Cisco, Cisco Systems, o logótipo Cisco e o logótipo Cisco Systems são marcas registadas ou marcas comerciais da Cisco Systems, Inc. e/ou das suas afiliadas nos Estados Unidos da América e noutros países. Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou no Web site são propriedade dos respetivos titulares. A utilização da palavra "parceiro" não implica que exista uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

Para...	Efetue esta ação com o rato...	Menu principal	Atalho de teclado predefinido
Transferir uma chamada para correio de voz	No painel Controlo de chamadas: **1** Clique com o botão direito do rato na chamada e selecione **Transferir para correio de voz**. **2** Na caixa de procura do Teclado de marcação, introduza o número do contacto. **Nota** Se pretender marcar um número que não esteja no diretório, pode utilizar a funcionalidade **Substituir marcação de saída**: escreva o número que pretende marcar no campo de procura de diretórios ou no campo de procura do Teclado de marcação e utilize o atalho de teclado Substituir marcação de saída (predefinição = CTRL+Enter) para efetuar uma substituição. **3** Selecione o contacto e clique em **Transferir**.	✓	**Ctrl+O**
Enviar um e-mail para um contacto	Para enviar um e-mail para um contacto num diretório: **1** Clique com o botão direito do rato no contacto e escolha **E-mail**. **2** Utilize o sistema de e-mail para preencher e enviar o e-mail.	×	× (programável)

Cisco, Cisco Systems, o logótipo Cisco e o logótipo Cisco Systems são marcas registadas ou marcas comerciais da Cisco Systems, Inc. e/ou das suas afiliadas nos Estados Unidos da América e noutros países. Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou no website são propriedade dos respetivos titulares. A utilização da palavra "parceiro" não implica que exista uma relação de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.