



Manual do usuário do Click to Call Versão 8.0

5/13/10

Sede das Américas

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
EUA
<http://www.cisco.com>
Tel.: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Text Part Number: OL-22660-01

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco Explorer, Cisco HealthPresence, Cisco IronPort, the Cisco logo, Cisco Nurse Connect, Cisco Pulse, Cisco SensorBase, Cisco StackPower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco TrustSec, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flipshare (Design), Flip Ultra, Flip Video, Flip Video (Design), Instant Broadband, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Capital, Cisco Capital (Design), Cisco:Financed (Stylized), Cisco Store, Flip Gift Card, and One Million Acts of Green are service marks; and Access Registrar, Aironet, AllTouch, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, Continuum, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Explorer, Follow Me Browsing, GainMaker, iLynX, IOS, iPhone, IronPort, the IronPort logo, Laser Link, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, PCNow, PIX, PowerKEY, PowerPanels, PowerTV, PowerTV (Design), PowerVu, Prisma, ProConnect, ROSA, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1002R)

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

Manual do usuário do Click to Call

© 2008-2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



SUMÁRIO

CAPÍTULO 1

Como se preparar para usar o Click to Call 1-1

Pré-requisitos para uso do Click to Call 1-1

Como instalar o Click to Call 1-2

Como configurar preferências do Click to Call 1-3

Como acessar o Click to Call 1-4

Como selecionar o telefone para uso com o Click to Call 1-5

Como alternar para outro telefone antes de fazer uma chamada 1-6

Como configurar regras de discagem do para chamadas internacionais 1-7

Como habilitar ou desabilitar o plug-in do Click to Call manualmente 1-8

Como habilitar ou desabilitar o plug-in no Microsoft Word, Excel ou
Powerpoint para Microsoft Office 2007 1-8

Como habilitar ou desabilitar o plug-in no Microsoft Outlook 2007 1-9

Como habilitar ou desabilitar o plug-in no Mozilla Firefox 1-10

CAPÍTULO 2

Como fazer chamadas com o Click to Call 2-1

Como discar um número de telefone em um aplicativo 2-1

Como chamar um contato em um aplicativo 2-2

Como chamar um destinatário de e-mail 2-4

Como discar um número na área de transferência 2-5

Como chamar números da lista do histórico de chamadas 2-6

Como encerrar uma chamada 2-7

CAPÍTULO 3

Solução de problemas do Click to Call 3-1

FAQs (Frequently Asked Questions, Perguntas frequentes) **3-1**

Mensagens de erro **3-5**



CAPÍTULO 1

Como se preparar para usar o Click to Call

- [Pré-requisitos para uso do Click to Call, página 1-1](#)
- [Como instalar o Click to Call, página 1-2](#)
- [Como configurar preferências do Click to Call, página 1-3](#)
- [Como acessar o Click to Call, página 1-4](#)
- [Como selecionar o telefone para uso com o Click to Call, página 1-5](#)
- [Como alternar para outro telefone antes de fazer uma chamada, página 1-6](#)
- [Como configurar regras de discagem do para chamadas internacionais, página 1-7](#)
- [Como habilitar ou desabilitar o plug-in do Click to Call manualmente, página 1-8](#)

Pré-requisitos para uso do Click to Call

O Click to Call funciona com os aplicativos a seguir, que você pode acessar diretamente do seu computador baseado em Windows ou usando o Citrix XenApp:

- Navegadores — Internet Explorer e Mozilla Firefox
- Aplicativos Microsoft — Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Outlook e SharePoint

No entanto, para adicionar a funcionalidade Click to Call a um aplicativo:

- O aplicativo deve ser de uma versão compatível com o Click to Call. Verifique as versões compatíveis com seu administrador do sistema.
- Você deve instalar o aplicativo antes de instalar o Click to Call. Se você atualizar um aplicativo, será necessário reinstalar o Click to Call.
- Se você realizar uma instalação personalizada do Click to Call, será necessário selecionar o aplicativo durante a instalação.

Tópicos relacionados

- [Como instalar o Click to Call, página 1-2](#)
- [Solução de problemas do Click to Call, página 3-1](#)

Como instalar o Click to Call

Verifique com seu administrador para garantir que seu sistema atende aos requisitos para usar o Click to Call.

Antes de iniciar

- Usuários do Windows - é preciso ter privilégios de administrador e pelo menos 80 MB de espaço livre em disco no computador para instalar o aplicativo.
- Usuários do Citrix - você não precisa instalar o Click to Call. Seu administrador do sistema concluirá a configuração que permitirá que você use o Click to Call a partir do Citrix XenApp. Se seu administrador do sistema sugerir que você também instale o Click to Call no computador, siga as etapas no procedimento a seguir.

Procedimento

Etapa 1 Obtenha o instalador (arquivo .exe) e as instruções de configuração aplicáveis com o administrador do sistema.

Etapa 2 Clique duas vezes no instalador e siga os alertas na tela.

**Dica**

Se você precisar reinstalar o Click to Call para um aplicativo específico após atualizar o aplicativo, selecione a opção Custom (Personalizada) e escolha o aplicativo.

Tópicos relacionados

- [Como configurar preferências do Click to Call, página 1-3.](#)
- [Solução de problemas do Click to Call, página 3-1](#)

Como configurar preferências do Click to Call

Para funcionar, o Cisco Unified Communications Manager requer as informações de sua conta. O Click to Call armazena essas configurações, de forma que você não precise reinseri-las a cada vez que executar o aplicativo.

Antes de iniciar

Obtenha suas informações de conta do Cisco Unified Communications Manager com o administrador do sistema, caso ainda não as tenha.

Procedimento

-
- Etapa 1** Abra a caixa de diálogo Preferências do Click to Call:
- **Usuários do Windows - selecione Iniciar > Todos os Programas > Cisco Click to Call > Click to Call Configuração.**
 - **Usuários do Citrix - entre no Citrix XenApp e selecione Configuração do Click to Call.** Se esse aplicativo não estiver disponível, seu administrador do sistema já o configurou para você.
- Etapa 2** Insira seu nome de usuário do Cisco Unified Communications Manager em **Nome de usuário**, caso esteja em branco.
- Etapa 3** Insira sua senha do Cisco Unified Communications Manager em **Senha**, caso esteja em branco.
- Etapa 4** Selecione **mais opções**.

Etapa 5 Se o **Serviço WebDialer** ou o **Serviço CCMCIP** estiver em branco, siga as instruções fornecidas por seu administrador para inserir as informações aplicáveis.

Etapa 6 Selecione **Salvar**.

Tópicos relacionados

- [Como selecionar o telefone para uso com o Click to Call, página 1-5.](#)
- [Solução de problemas do Click to Call, página 3-1](#)

Como acessar o Click to Call


Você pode abrir o Click to Call e deixá-lo ativo em sua barra de tarefas do Windows para fácil acesso.

Procedimento

Etapa 1 Inicie o Click to Call usando um destes métodos:

- Usuários do Windows - selecione **Iniciar > Todos os Programas > Cisco Click to Call > Configuração do Click to Call** para iniciar o aplicativo.
- Usuários do Citrix - entre no Citrix XenApp e selecione **Configuração do Click to Call** para iniciar o aplicativo. No entanto, dependendo da sua configuração, o seu sistema pode impedir o Click to Call de permanecer ativo na barra de tarefas do Windows.

Etapa 2 Verifique se o ícone Click to Call  é exibido na barra de tarefas do Windows.

Etapa 3 Assim que tiver iniciado, clique com o botão direito do mouse em  sua barra de tarefas do Windows para acessar o Click to Call.

Tópicos relacionados

- [Solução de problemas do Click to Call, página 3-1](#)

Como selecionar o telefone para uso com o Click to Call

Quando você entrar no Click to Call, ele localizará automaticamente seu Telefone IP Cisco Unified e o Cisco IP Communicator permitirá que você selecione qual telefone usar. Se você não vir o telefone que deseja usar, verifique com seu administrador do sistema se seu telefone é compatível com o Click to Call.

Você não pode usar o Click to Call com os seguintes aplicativos:

- Cisco Unified Personal Communicator
- Cisco Unified Communications Integration para Cisco WebEx Connect
- Cisco Unified Communications Integration para Microsoft Office Communicator. Embora você não possa instalar os aplicativos Click to Call e o Cisco Unified Communications Integration para Microsoft Office Communicator separadamente, o Click to Call será instalado como parte do Cisco Unified Communications Integration para Microsoft Office Communicator e poderá ser usado dessa forma.

O Click to Call geralmente armazena suas preferências de telefone, de forma que você não precise reinseri-las sempre que reiniciar o Click to Call. Se você acessar usando o Citrix XenApp, será necessário reinserir essas configurações, dependendo de como seu administrador do sistema configurar sua conta do Citrix.

Procedimento

-
- Etapa 1** Abra a caixa de diálogo Preferências do Click to Call:
- **Usuários do Windows - selecione Iniciar > Todos os Programas > Cisco Click to Call > Configuração do Click to Call.**
 - **Usuários do Citrix - entre no Citrix XenApp e selecione Configuração do Click to Call.** Se esse aplicativo não estiver disponível, seu administrador do sistema já o configurou para você.
- Etapa 2** Selecione a guia **Telefones** na caixa de diálogo Preferências do Click to Call.
- Etapa 3** Selecione o telefone que você deseja usar para fazer chamadas usando o Click to Call.
- Etapa 4** (Opcional) Atualize os campos de aliases com nomes para seus telefones que sejam fáceis de reconhecer, como “Residencial” e “Comercial”.

Etapa 5 Selecione **Salvar**.


Tópicos relacionados

- [Como configurar preferências do Click to Call, página 1-3](#)
- [Solução de problemas do Click to Call, página 3-1.](#)

Como alternar para outro telefone antes de fazer uma chamada

A qualquer momento, você pode alterar o telefone que o Click to Call usa. O Click to Call usará o novo telefone na próxima vez que você fizer uma chamada.

Procedimento

Etapa 1 Clique com o botão direito do mouse em  sua barra de tarefas do Windows para acessar o menu do Click to Call.

Etapa 2 Selecione **Selecionar telefone** e escolha o telefone que deseja usar.

Tópicos relacionados

- [Como configurar preferências do Click to Call, página 1-3](#)
- [Como acessar o Click to Call, página 1-4](#)
- [Solução de problemas do Click to Call, página 3-1.](#)

Como configurar regras de discagem do para chamadas internacionais

Os números de telefone internacionais são frequentemente escritos com um sinal de mais (+) antes do número de telefone, representando o código de acesso internacional.

Se o administrador do sistema não configurar as regras de discagem, você poderá defini-las para facilitar chamadas para números internacionais. Quando configurar as regras de discagem, o Click to Call substituirá automaticamente o sinal de mais (+) pelo prefixo correto, incluindo o número de acesso da linha externa, se aplicável.

Procedimento

- Etapa 1** Abra a caixa de diálogo Preferências do Click to Call:
- **Usuários do Windows - selecione Iniciar > Todos os Programas > Cisco Click to Call > Configuração do Click to Call.**
 - **Usuários do Citrix - entre no Citrix XenApp e selecione Configuração do Click to Call.** Se esse aplicativo não estiver disponível, seu administrador do sistema já o configurou para você.
- Etapa 2** Selecione a guia **Regras de discagem** na caixa de diálogo Preferências do Click to Call.
- Etapa 3** Digite o código exigido para discar para números fora da empresa. Por exemplo, a empresa pode exigir que disque "9" para acessar uma linha externa.
- Etapa 4** Digite o código exigido para discar para fora do país. Por exemplo, para fazer chamadas nos EUA, digite "011."
- Etapa 5** Selecione **Salvar**.
-

Tópicos relacionados

- [Como configurar preferências do Click to Call, página 1-3](#)
- [Solução de problemas do Click to Call, página 3-1.](#)

Como habilitar ou desabilitar o plug-in do Click to Call manualmente

Você pode habilitar ou desabilitar manualmente o plug-in do Click to Call nos aplicativos Microsoft Office e Mozilla Firefox independentemente. Por exemplo, se você desabilitar o plug-in no Microsoft Word, o plug-in ainda poderá ser habilitado no Microsoft Excel.



Nota

Você pode habilitar e desabilitar manualmente o plug-in do Click to Call apenas no Microsoft Office 2007.

- [Como habilitar ou desabilitar o plug-in no Microsoft Word, Excel ou Powerpoint para Microsoft Office 2007, página 1-8](#)
- [Como habilitar ou desabilitar o plug-in no Microsoft Outlook 2007, página 1-9](#)
- [Como habilitar ou desabilitar o plug-in no Mozilla Firefox, página 1-10](#)

Como habilitar ou desabilitar o plug-in no Microsoft Word, Excel ou Powerpoint para Microsoft Office 2007

Procedimento

-
- Etapas**
- Etapas** 1 Inicie o Microsoft Word, Excel ou Powerpoint 2007.
 - Etapas** 2 Selecione o botão Microsoft Office; em seguida, selecione **Opções do Word**, **Opções do Excel** ou **PowerPoint Options**, conforme apropriado.
 - Etapas** 3 Selecione **Suplementos** no painel esquerdo da caixa de diálogo Opções do Word.
 - Etapas** 4 Selecione **Suplementos de COM** da lista suspensa Gerenciar e selecione **Ir**.
 - Etapas** 5 Marque ou desmarque a caixa de seleção **Cisco.ClickToCall.NomedoAplicativo** para habilitar ou desabilitar o plug-in, onde **NomedoAplicativo** é o nome do aplicativo compatível.

Etapa 6 Selecione **OK**.

Tópicos relacionados

- [Como habilitar ou desabilitar o plug-in no Microsoft Outlook 2007, página 1-9](#)
- [Como habilitar ou desabilitar o plug-in no Mozilla Firefox, página 1-10](#)

Como habilitar ou desabilitar o plug-in no Microsoft Outlook 2007

Procedimento

- Etapa 1** Inicie o Microsoft Outlook 2007.
- Etapa 2** Selecione **Ferramentas > Central de Confiabilidade**.
- Etapa 3** Selecione **Suplementos** no painel esquerdo da caixa de diálogo Opções do Word.
- Etapa 4** Selecione **Suplementos de COM** da lista suspensa Gerenciar e selecione **Ir**.
- Etapa 5** Marque ou desmarque a caixa de seleção **Cisco.ClickToCall.Outlook** para habilitar ou desabilitar o plug-in.
- Etapa 6** Selecione **OK**.
-

Tópicos relacionados

- [Como habilitar ou desabilitar o plug-in no Microsoft Word, Excel ou Powerpoint para Microsoft Office 2007, página 1-8](#)
- [Como habilitar ou desabilitar o plug-in no Mozilla Firefox, página 1-10](#)

Como habilitar ou desabilitar o plug-in no Mozilla Firefox

Procedimento

- Etapa 1** Inicie o Mozilla Firefox.
- Etapa 2** Selecione **Ferramentas > Complementos**.
- Etapa 3** Selecione **Extensões** na caixa de diálogo Complementos.
- Etapa 4** Selecione o plug-in **Cisco Click to Call** e selecione **Habilitar** ou **Desabilitar**.
- Etapa 5** Feche a caixa de diálogo Complementos.
- Etapa 6** Reinicie o Mozilla Firefox.
-

Tópicos relacionados

- [Como habilitar ou desabilitar o plug-in no Microsoft Word, Excel ou Powerpoint para Microsoft Office 2007, página 1-8](#)
- [Como habilitar ou desabilitar o plug-in no Microsoft Outlook 2007, página 1-9](#)



CAPÍTULO 2

Como fazer chamadas com o Click to Call

- [Como discar um número de telefone em um aplicativo, página 2-1](#)
- [Como chamar um contato em um aplicativo, página 2-2](#)
- [Como chamar um destinatário de e-mail, página 2-4](#)
- [Como discar um número na área de transferência, página 2-5](#)
- [Como chamar números da lista do histórico de chamadas, página 2-6](#)
- [Como encerrar uma chamada, página 2-7](#)

Como discar um número de telefone em um aplicativo

Usando o Click to Call, você pode chamar um número diretamente de um navegador da Web (Microsoft Internet Explorer e Mozilla Firefox) ou do Microsoft Excel, PowerPoint e Word.

Antes de iniciar

Verifique se você tem uma versão compatível do aplicativo a partir do qual você está fazendo uma chamada. Caso você não saiba se a sua versão é compatível, verifique com o administrador.

Procedimento

- Etapa 1** Selecione (destaque) um número de telefone no aplicativo da área de trabalho.
- Etapa 2** Clique com o botão direito do mouse no número para exibir o menu.
- Etapa 3** Selecione **Chamar**.
- Etapa 4** (Opcional) Para editar o número antes de chamar, selecione **Chamar com edição**, edite o número e selecione **OK**.
-



Dica

Se estiver usando o Microsoft Excel, PowerPoint ou Word 2007, você também poderá selecionar um número de telefone e selecionar **Chamar** ou **Chamar com edição** do grupo do Click to Call na guia Início da faixa de opções.

Tópicos relacionados

- [Como se preparar para usar o Click to Call, página 1-1](#)
- [Solução de problemas do Click to Call, página 3-1](#)
- [Como discar um número na área de transferência, página 2-5](#)
- [Como chamar um destinatário de e-mail, página 2-4](#)
- [Como chamar números da lista do histórico de chamadas, página 2-6](#)

Como chamar um contato em um aplicativo

Com o Click to Call, você pode chamar contatos no Microsoft Outlook e no Microsoft SharePoint.

Antes de iniciar

Verifique se você tem uma versão compatível do aplicativo a partir do qual você está fazendo uma chamada. Caso você não saiba se a sua versão é compatível, verifique com o administrador.

Procedimento

-
- Etapa 1** Dependendo de se você está chamando um contato do Microsoft Outlook ou do Microsoft SharePoint, faça o seguinte:
- No Microsoft Outlook, clique com o botão direito do mouse no nome do contato ou destinatário do e-mail.
 - No Microsoft SharePoint, passe o mouse no indicador de status on-line (●), ao lado do nome do contato, e clique nele para exibir o menu Persona.
- Etapa 2** Selecione **Ações adicionais > Chamar [Número]**.
- Etapa 3** (Opcional) Para editar o número antes de chamar, selecione **Ações adicionais > Chamar com edição**, edite o número e selecione **OK**.
-



Nota

Quando você chamar um contato de uma mensagem de e-mail no Microsoft Outlook, o Click to Call acessará os detalhes do contato na GAL (Global Address List, Lista global de endereços). Quando você chamar um contato da lista Contatos no Microsoft Outlook, o Click to Call acessará os detalhes do contato no PAB (Personal Address Book, Catálogo pessoal de endereços).

Tópicos relacionados

- [Como se preparar para usar o Click to Call, página 1-1](#)
- [Solução de problemas do Click to Call, página 3-1](#)
- [Como discar um número na área de transferência, página 2-5](#)
- [Como discar um número de telefone em um aplicativo, página 2-1](#)
- [Como chamar números da lista do histórico de chamadas, página 2-6](#)

Como chamar um destinatário de e-mail

Se você estiver usando o Microsoft Outlook 2007, o Click to Call permitirá que você chame destinatários de e-mail de mensagens de e-mail que você receber ou enviar. Se você usar o Microsoft Outlook 2003, consulte [Como chamar um contato em um aplicativo, página 2-2](#) para obter informações sobre como chamar destinatários de e-mail.

**Nota**

Quando você chamar um contato de uma mensagem de e-mail no Microsoft Outlook, o Click to Call acessará os detalhes do contato na GAL (Global Address List, Lista global de endereços).

Procedimento

-
- Etapa 1** Abra uma mensagem de e-mail no Microsoft Outlook 2007.
- Etapa 2** Selecione **Chamar** [*Nome do destinatário*] do grupo do Click to Call na guia Mensagem da faixa de opções, a fim de chamar o destinatário de e-mail principal (a pessoa indicada nos campos **De** ou **Para**) e selecione o [*Número*] ou opção **Chamar com edição**.
- Etapa 3** (Opcional) Selecione **Destinatários** do grupo do Click to Call na guia Mensagem da faixa de opções para chamar uma das outras pessoas que recebeu o e-mail (relacionadas nos campos **CC**).
-

**Dica**

Você também pode fazer chamadas usando o grupo do Click to Call na Faixa de opções ao visualizar o Calendário e Contatos no Microsoft Outlook 2007.

Tópicos relacionados

- [Como se preparar para usar o Click to Call, página 1-1](#)
- [Solução de problemas do Click to Call, página 3-1](#)
- [Como chamar um contato em um aplicativo, página 2-2](#)
- [Como discar um número na área de transferência, página 2-5](#)

- [Como discar um número de telefone em um aplicativo, página 2-1](#)
- [Como chamar números da lista do histórico de chamadas, página 2-6](#)



Como discar um número na área de transferência

Você pode copiar um número para sua área de transferência e usar o Click to Call para discar esse número. Isso permite que você faça chamadas com o Click to Call, mesmo que não use um dos aplicativos compatíveis.

Procedimento

Etapa 1 Copie o número do telefone para o qual deseja ligar. Se você não copiar o número em sua área de transferência, insira-o diretamente no Click to Call.

Etapa 2 Acesse a caixa de diálogo **Chamar com edição** usando um destes métodos:

- Clique duas vezes no  em sua barra de tarefas do Windows.
- Clique com o botão direito do mouse no  em sua barra de tarefas do Windows e selecione **Chamar > Chamar com edição**.
- Use o atalho do teclado, Ctrl-Alt-D (se você tiver o Click to Call instalado localmente em seu computador).
- Selecione **Iniciar > Todos os Programas > Cisco Click to Call > Click to Call**.

Etapa 3 Cole o número de telefone ou insira um novo número, conforme aplicável.

Etapa 4 Selecione **OK**.


Tópicos relacionados

- [Como se preparar para usar o Click to Call, página 1-1](#)
- [Como acessar o Click to Call, página 1-4](#)
- [Solução de problemas do Click to Call, página 3-1](#)
- [Como discar um número de telefone em um aplicativo, página 2-1](#)
- [Como chamar um destinatário de e-mail, página 2-4](#)
- [Como chamar números da lista do histórico de chamadas, página 2-6](#)

Como chamar números da lista do histórico de chamadas

O seu histórico de chamadas armazena os últimos 10 números diferentes que você chamou usando o Click to Call e permite que você chame novamente esses números do menu Chamada rapidamente. O histórico de chamadas exibe os números chamados mais recentemente primeiro e também indica quantas vezes você chamou cada número.

Procedimento

Etapa 1 Clique com o botão direito do mouse em  em sua barra de tarefas do Windows para acessar o menu do Click to Call.

Etapa 2 Selecione **Chamar > [Número]**.



Dica

Você também pode acessar seu histórico de chamadas do menu suspenso na caixa de diálogo Chamar com edição. Consulte [Como discar um número na área de transferência, página 2-5](#).

Tópicos relacionados

- [Como se preparar para usar o Click to Call, página 1-1](#)
- [Como acessar o Click to Call, página 1-4](#)
- [Solução de problemas do Click to Call, página 3-1](#)
- [Como discar um número na área de transferência, página 2-5](#)
- [Como discar um número de telefone em um aplicativo, página 2-1](#)

Como encerrar uma chamada

Para encerrar uma chamada realizada usando o Click to Call:

- Selecione **Encerrar chamada** enquanto a janela de notificação é exibida. No entanto, essa janela é exibida apenas por aproximadamente 10 segundos. Depois que ela desaparecer, desconecte a chamada usando o telefone que você usou para fazer a chamada.
- Desligue a chamada usando o telefone usado para fazer a chamada.

Tópicos relacionados

- [Solução de problemas do Click to Call, página 3-1](#)





CAPÍTULO 3

Solução de problemas do Click to Call

- [FAQs \(Frequently Asked Questions, Perguntas frequentes\), página 3-1](#)
- [Mensagens de erro, página 3-5](#)

FAQs (Frequently Asked Questions, Perguntas frequentes)

- P.** Por que preciso inserir as informações de minha conta sempre que uso o Click to Call?
- R.** Se você acessar o Click to Call ou um aplicativo compatível usando o Citrix, talvez você esteja usando diferentes servidores cada vez que acessar o Citrix. Dependendo de como seu administrador do sistema configurar sua conta do Citrix, talvez você precise inserir suas informações de conta do Click to Call cada vez que acessar um novo servidor.
- P.** Como faço para determinar que telefone uso para o Click to Call?
- R.** Se não for possível determinar qual telefone selecionar utilizando as informações exibidas na guia Telefones, selecione um telefone e faça uma chamada de teste. Repita o processo até encontrar o telefone correto. Depois de identificar os diferentes telefones, atribua aliases a eles, a fim de ajudá-lo a identificá-los posteriormente.

- P.** Por que não consigo ver o ícone do Click to Call  na barra de tarefas do Windows?
- R.** Quando o Click to Call estiver em execução, você deverá ver o ícone do  na barra de tarefas do Windows. Se você não vir o ícone na barra de tarefas do Windows, as possíveis causas são:
- O ícone está oculto; selecione o botão para mostrá-lo na barra de tarefas, a fim de exibir ícones ocultos.
 - Você é um usuário do Windows e o aplicativo não está em execução; selecione **Iniciar > Todos os Programas > Cisco Click to Call > Configuração do Click to Call** para iniciar o aplicativo.
 - Você é um usuário do Citrix e o aplicativo não está em execução; entre em sua conta do Citrix e selecione **Configuração do Click to Call** para iniciar o aplicativo. No entanto, dependendo da sua configuração, o seu sistema pode impedir o Click to Call de permanecer ativo na barra de tarefas do Windows.
 - O seu administrador desabilitou o ícone do Click to Call na barra de tarefas durante o processo de instalação.
- P.** Por que as opções de menu do Click to Call não aparecem quando eu seleciono e clico com o botão direito do mouse em um número?
- R.** Talvez você tenha instalado o aplicativo de desktop afetado após ter instalado o Click to Call ou realizou uma instalação personalizada e não selecionou esse aplicativo. Para resolver esse problema, reinstale o Click to Call e certifique-se de selecionar o aplicativo desktop (consulte [Como instalar o Click to Call, página 1-2](#)).
- No caso do Internet Explorer, as opções do menu Click to Call não são adicionadas ao Internet Explorer enquanto você não iniciar o aplicativo de configuração Click to Call. Para fazer isso, selecione **Iniciar > Todos os Programas > Cisco Click to Call > Configuração do Click to Call**.
- P.** Ao usar o Microsoft Outlook ou o SharePoint, por que não vejo um menu **Ações adicionais**?
- R.** Se as opções do menu Click to Call não forem exibidas, talvez você não tenha instalado o aplicativo antes de ter instalado o Click to Call. Ou talvez você tenha realizado uma instalação personalizada e não tenha selecionado esse aplicativo. Para corrigir o problema, reinstale o Click to Call e selecione o aplicativo (consulte [Como instalar o Click to Call, página 1-2](#)).

- P.** Por que a janela de notificação do Click to Call desaparece enquanto ainda estou em uma chamada? Se isso ocorrer, como faço para encerrar a chamada?
- R.** Quando você usar o Click to Call, uma janela de notificação no canto direito inferior de sua tela será exibida por aproximadamente 10 segundos. Essa janela de notificação exibe o número que você está chamando e indica o telefone que você está usando para fazer a chamada. Enquanto a janela de notificação for exibida, você poderá selecionar **Encerrar chamada** para desconectar a chamada. Depois que a janela de notificação desaparecer, a sua chamada não será desconectada, exceto se você desligar o telefone.
- P.** Por que um número que chamei anteriormente usando o Click to Call não é exibido em minha lista do histórico de chamadas?
- R.** A lista do histórico de chamadas do Click to Call retém um registro dos 10 últimos números únicos que você chamou usando o Click to Call. Esse registro inclui chamadas que você fez a partir de aplicativos compatíveis ou diretamente do Click to Call.

No entanto, se você usar o Citrix para acessar aplicativos que usam o Click to Call, talvez não veja um histórico completo de chamadas. Quando acessar aplicativos usando o Citrix, você usará diferentes servidores a cada vez que se conectar ao Click to Call ou a um aplicativo compatível. Consequentemente, o histórico de chamadas do Click to Call indicará apenas chamadas que você fez usando o Click to Call e quaisquer aplicativos compatíveis acessados do mesmo servidor.

O seu administrador do sistema poderá resolver esse problema garantindo a sincronização do perfil de usuário correto no ambiente Citrix.

- P.** Quando estou acessando um site do Microsoft SharePoint do Internet Explorer, por que não consigo acessar o menu Persona quando passo o mouse sobre o indicador de status online (●), ao lado do nome de um contato?
- R.** O computador do qual você está acessando o site do SharePoint deve ter o Microsoft Office 2003 ou o Microsoft Office 2007, com o componente Smart Tag, instalado. Talvez o administrador do site do SharePoint precise habilitar o recurso do menu Persona no servidor. Em alguns ambientes Citrix, a funcionalidade de passagem do mouse necessária para exibir o menu Persona não funciona.

- P.** Quando estou usando o Click to Call em um ambiente Citrix, por que não consigo exibir a Ajuda on-line do aplicativo no meu navegador da Web?
- R.** Quando você executa um navegador da Web de um servidor, as configurações de segurança no navegador da Web impedem o navegador de exibir a Ajuda on-line. Para obter mais informações, contate o administrador do sistema do servidor.
- P.** Por que não vejo mais o grupo Click to Call ou as opções do menu do Click to Call de alguns dos aplicativos compatíveis?
- R.** Os menus e o plug-in do Click to Call não funcionarão corretamente se você tiver removido um dos seguintes componentes:

- Microsoft Visual C++ Redistributable
- Visual Studio 2005 Tools for Office Second Edition Runtime

Esses componentes são instalados quando você instala o Click to Call e você não deve removê-los. Para corrigir esse problema, reinstale o Click to Call.

- P.** Por que recebo mensagens de erro ao tentar usar o Click to Call para fazer uma chamada?
- R.** Se seu computador estiver configurado para usar um servidor proxy, as configurações de proxy podem estar impedindo você de se conectar ao Cisco Unified Communications Manager. Para resolver esse problema, você pode tentar ignorar o servidor proxy, como a seguir:
1. Selecione **Iniciar > Painel de Controle > Opções da Internet**.
 2. Selecione a guia **Conexões** e selecione **Configurações da LAN**.
 3. Selecione **Não usar proxy para endereços locais**.
 4. Selecione **Avançadas**.
 5. Insira o endereço IP ou nome de host do servidor Cisco Unified Communications Manager no campo **Exceções**.
 6. Selecione **OK**.

Se as etapas acima não resolverem o problema, contate o administrador do sistema.

Mensagens de erro

Mensagem de erro O Click to Call não está totalmente configurado.

Explicação Um ou mais campos obrigatórios nas Preferências do Click to Call foram deixados em branco.

Ação recomendada Verifique se você inseriu todas as informações necessárias descritas no [Como configurar preferências do Click to Call, página 1-3](#).

Mensagem de erro Falha no início da sessão. Verifique se o seu nome de usuário e senha estão corretos.

Explicação É necessário digitar suas informações de conta do Cisco Unified Communications Manager.

Ação recomendada Contate o administrador do sistema caso não tenha essas informações.

Mensagem de erro <Number> não pode ser convertido em um número de telefone válido.

Explicação O número de telefone é inválido.

Ação recomendada Edite o número de telefone e tente fazer a chamada novamente.

