



## **Manual do Usuário do Cisco Unified Personal Communicator, Versão 7.0**

para Macintosh  
25 de agosto de 2008

### **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

Referência de texto: OL-17833-01

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, o logotipo da Cisco, DCE e Welcome to the Human Network são marcas comerciais; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn é uma marca de serviço; Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, o logotipo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, o logotipo Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQ Expertise, o logotipo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, o logotipo IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx e o logotipo WebEx são marcas registradas da Cisco Systems, Inc. e/ou suas afiliadas nos Estados Unidos e em alguns outros países.

Todas as outras marcas comerciais mencionadas neste documento ou no site são de propriedade de seus respectivos titulares. O uso do termo parceiro não implica em uma relação de parceria entre a Cisco e nenhuma outra empresa. (0805R)

Os endereços IP usados neste documento não têm como objetivo representar endereços reais. Todos os exemplos, saídas de exibição de comando e figuras incluídas no documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. Qualquer uso de endereços IP reais em conteúdo ilustrativo é não intencional e representa uma coincidência.

*Manual do Usuário do Cisco Unified Personal Communicator para Macintosh, Versão 7.0*

© 2006-2008 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.

Para obter informações de licenciamento de terceiros, consulte *Informações de Licenciamento do Cisco Unified Personal Communicator* em [http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products\\_licensing\\_information\\_listing.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_licensing_information_listing.html).



## CONTEÚDO

---

### CAPÍTULO 1

<b>Preparando o uso do Cisco Unified Personal Communicator</b>	<b>1-1</b>
Como configurar o aplicativo	1-1
Instalando o Cisco Unified Personal Communicator	1-2
Instalando o plug-in da Agenda	1-2
Configurando o fone de ouvido	1-3
Iniciando sessão	1-3
Configurando o correio de voz	1-4
Configurando uma webconferência	1-5
Como configurar preferências opcionais	1-5
Início e login automático	1-6
Especificando os dispositivos de áudio e vídeo	1-6
Especificando o dispositivo de toque e o volume	1-8
Como selecionar um telefone	1-9
Selecionando a ação do clique duplo	1-12
O ícone da barra de menus	1-13
Usando o AppleScript com o Cisco Unified Personal Communicator	1-14
Atualizando o Cisco Unified Personal Communicator	1-14
Desinstalando o Cisco Unified Personal Communicator	1-15
Onde encontrar mais documentação	1-16
Visão geral de segurança do produto da Cisco	1-18

**CAPÍTULO 2**

**Status de disponibilidade e privacidade no Cisco Unified Personal Communicator 2-1**

- Sobre o status de disponibilidade 2-1
  - Tipos de status de disponibilidade 2-2
  - Status Não incomodar 2-3
  - Status Invisível 2-4
  - Status Ausente do escritório 2-5
- Como especificar seu status de disponibilidade 2-5
  - Configurando as preferências do status de disponibilidade 2-5
  - Alterando manualmente o status de disponibilidade 2-6
  - Exibindo uma mensagem de ausência do escritório 2-7
- Como adicionar mensagens de status de disponibilidade personalizadas 2-8
  - Criando mensagens de status de disponibilidade personalizadas 2-8
  - Modificando mensagens de status de disponibilidade personalizadas 2-9
  - Excluindo mensagens de status de disponibilidade personalizadas 2-10
- Bloqueando contatos 2-10
- Como compartilhar seu status de disponibilidade com funcionários de outras empresas 2-12
  - Selecionando permissões de acesso para funcionários de outras empresas 2-12
  - Respondendo a solicitações de status de disponibilidade 2-13
  - Exibindo e alterando suas decisões de bloqueios individuais para contatos externos 2-15

**CAPÍTULO 3**

**Efetutando conversações com o Cisco Unified Personal Communicator 3-1**

- Conversações de áudio 3-1
- Como efetuar chamadas 3-2
  - Ligando para pessoas relacionadas no console 3-2
  - Ligando para qualquer número 3-3

- Discando um número em outros aplicativos 3-3
- Discando da Agenda do Macintosh 3-4
- Atendendo chamadas recebidas 3-4
- Como trabalhar com conversações em andamento 3-5
  - Inserindo respostas com tons de discagem 3-6
  - Colocando conversações em espera e recuperando-as 3-6
  - Transferência de chamadas 3-7
  - Alterando o volume de uma chamada do softphone 3-7
  - Lista da conversação 3-8
  - Encerrando conversações 3-8

---

**CAPÍTULO 4****Usando vídeo com o Cisco Unified Personal Communicator 4-1**

- Conversações de vídeo 4-1
- Exibindo vídeo 4-2
- Trabalhando com conversações de vídeo em andamento 4-4

---

**CAPÍTULO 5****Usando a webconferência com o Cisco Unified Personal Communicator 5-1**

- Webconferência 5-1
- Adicionando participantes da webconferência e da Web a conversações 5-2
- Controlando a abertura da janela de webconferência 5-3
- Trabalhando com sessões de webconferência em andamento 5-4
- Comparação com reuniões da Web completas do Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express 5-5

---

**CAPÍTULO 6****Hospedando chamadas de conferência com o Cisco Unified Personal Communicator 6-1**

- Mesclando chamadas 6-1
- Mesclando chamadas 6-2

---

**CAPÍTULO 7**

**Enviando mensagens com o Cisco Unified Personal Communicator 7-1**

- Enviando mensagens instantâneas 7-1
- Recebendo mensagens instantâneas 7-3
- Selecionando opções de mensagens 7-3
- Salvando mensagens 7-4
  - Salvando automaticamente todas as sessões de mensagens 7-4
  - Salvando uma mensagem 7-5
- Enviando mensagens de e-mail 7-5

---

**CAPÍTULO 8**

**Gerenciando contatos no Cisco Unified Personal Communicator 8-1**

- Lista de contatos 8-1
- Como procurar contatos 8-2
  - Procurando contatos 8-2
  - Trabalhando com resultados da pesquisa 8-3
- Como adicionar contatos à lista 8-3
  - Adicionando contatos do diretório corporativo 8-3
  - Adicionando contatos externos de mensagens instantâneas 8-4
  - Adicionando contatos não afiliados 8-5
- Exibindo mais informações sobre contatos 8-6
- Modificando informações de contato 8-7
- Excluindo contatos da lista 8-8
- Trabalhando com grupos de contatos 8-9

---

**CAPÍTULO 9**

**Trabalhando com comunicações recentes com o Cisco Unified Personal Communicator 9-1**

- Comunicações recentes 9-1
- Trabalhando com a lista Comunicações recentes 9-2
- Acessando o correio de voz 9-4

**Solucionando problemas do Cisco Unified Personal Communicator 10-1**

- O processo de instalação não é claro 10-2
- Como resolver problemas de início de sessão e inicialização 10-2
  - Erro: Falha no logon 10-2
  - A inicialização do aplicativo é lenta 10-3
  - Dispositivo de telefone de mesa indisponível 10-3
- Como resolver problemas do modo de telefone 10-4
  - Não é possível ativar um telefone 10-4
  - O telefone de mesa desejado não está na lista 10-4
- Como resolver problemas de console 10-5
  - O console não cabe na tela 10-5
  - Item de menu, botão ou opção esmaecidos 10-5
  - As colunas estão muito estreitas 10-6
- Como resolver problemas de status de disponibilidade 10-6
  - Status de disponibilidade incorreto ou não disponível 10-6
  - O telefone toca quando o status de disponibilidade é Não incomodar 10-7
  - Contatos externos que exibem meu status de disponibilidade 10-8
- Como resolver problemas de inicialização de chamadas 10-8
- Como resolver problemas de chamadas recebidas 10-8
  - Ausência de notificação de chamadas recebidas 10-8
  - O telefone não toca 10-9
- Como resolver problemas de chamadas 10-9
  - Não há som ou o volume está muito baixo 10-10
  - Áudio unidirecional ou de baixa qualidade 10-11
  - Os controles da janela de conversação não estão disponíveis 10-13
  - Função de mesclagem desativada 10-13
  - Erro ao remover um computador laptop da estação de acoplamento 10-14
- Como resolver problemas de vídeo 10-14
  - Opções de vídeo desativadas 10-14
  - Sem câmera ou imagem local 10-15

Não há visualização de vídeo	10-15
Não há vídeo nas chamadas	10-16
Não há imagem de vídeo remota	10-16
Vídeo lento, de baixa qualidade ou ausente	10-16
Vídeo ausente no telefone de vídeo Tandberg	10-17
Imagem local em ambas as janelas	10-17
Como resolver problemas de webconferência	10-17
Solicitação de login na webconferência	10-17
Webconferência não disponível	10-18
Idioma incorreto da webconferência	10-18
Perda de conexão da webconferência	10-18
Webconferência ausente	10-19
Aparência da webconferência fora do padrão	10-19
Como resolver problemas de mensagens instantâneas	10-20
Mensagem instantânea não recebida	10-20
Mensagem de erro de mensagens instantâneas	10-20
Janela única por usuário	10-21
Como resolver problemas do painel Comunicações recentes	10-21
Chamadas conhecidas ausentes	10-21
Nome não listado	10-22
Como resolver problemas de correio de voz	10-22
Como resolver problemas de pesquisa	10-22
Resultados incorretos da pesquisa	10-22
Congelamento do aplicativo após a pesquisa	10-23
Como obter informações para o seu administrador	10-23
Verificando estatísticas da chamada	10-23
Verificando o status do servidor	10-24
Capturando arquivos de log	10-24
Ativando o log detalhado	10-25



# CAPÍTULO 1

## Preparando o uso do Cisco Unified Personal Communicator

---

- [Como configurar o aplicativo, página 1-1](#)
- [Como configurar preferências opcionais, página 1-5](#)
- [O ícone da barra de menus, página 1-13](#)
- [Usando o AppleScript com o Cisco Unified Personal Communicator, página 1-14](#)
- [Atualizando o Cisco Unified Personal Communicator, página 1-14](#)
- [Desinstalando o Cisco Unified Personal Communicator, página 1-15](#)
- [Onde encontrar mais documentação, página 1-16](#)
- [Visão geral de segurança do produto da Cisco, página 1-18](#)

### Como configurar o aplicativo

Execute as seguintes tarefas na ordem apresentada:

- [Instalando o Cisco Unified Personal Communicator, página 1-2](#)
- [Instalando o plug-in da Agenda, página 1-2](#)
- [Configurando o fone de ouvido, página 1-3](#)
- [Iniciando sessão, página 1-3](#)
- [Configurando o correio de voz, página 1-4](#)
- [Configurando uma webconferência, página 1-5](#)

## Instalando o Cisco Unified Personal Communicator

Instale o Cisco Unified Personal Communicator caso ele não tenha sido instalado pelo administrador do sistema.

### Antes de começar

Feche todos os aplicativos abertos antes de iniciar o processo de instalação.

Se estiver atualizando de uma versão anterior, siga as instruções em [Atualizando o Cisco Unified Personal Communicator, página 1-14](#).

### Procedimento

---

- Passo 1** Obtenha a imagem do disco com o administrador do sistema.
  - Passo 2** Clique duas vezes na imagem do disco se ela não for montada automaticamente.
  - Passo 3** Aceite o contrato de licença.
  - Passo 4** Arraste o ícone do aplicativo para o ícone da pasta Aplicativos.
  - Passo 5** (Opcional) Mova a imagem de disco para a lixeira.
- 

### Tópicos relacionados

## Instalando o plug-in da Agenda

Se instalar esse plug-in, você poderá usar o Cisco Unified Personal Communicator para discar números da Agenda do Macintosh.

### Procedimento

---

- Passo 1** Inicie o Cisco Unified Personal Communicator.
  - Passo 2** Selecione **Cisco UPC > Instalar o plug-in da Agenda**.
  - Passo 3** Siga as instruções.
-

**Tópicos relacionados**

- [Discando da Agenda do Macintosh, página 3-4](#)
- [Desinstalando o Cisco Unified Personal Communicator, página 1-15](#)

## Configurando o fone de ouvido

**Procedimento**

- 
- Passo 1** Siga as instruções que acompanham o fone de ouvido.
- Passo 2** Aguarde alguns momentos para conectar o fone de ouvido antes de fazer qualquer coisa.
- 

**Nota**

---

Os botões especiais de alguns dispositivos, como os botões para iniciar uma chamada pelo fone de ouvido, não foram projetados para funcionar com o Cisco Unified Personal Communicator.

---

## Iniciando sessão

**Antes de começar**

- Conclua todos os procedimentos de configuração.
- Se você iniciar sessão remotamente, conecte-se primeiro à rede corporativa, por exemplo, via VPN (rede virtual privada).
- Obtenha seu nome de usuário e a senha para o Cisco Unified Personal Communicator com o administrador do sistema.
- Obtenha o nome ou o endereço IP do servidor de acesso com o administrador do sistema.

### Procedimento

---

**Passo 1** Inicie o Cisco Unified Personal Communicator.

**Passo 2** Insira seu nome de usuário e senha.

---

### Tópicos relacionados

- [Como resolver problemas de início de sessão e inicialização, página 10-2](#)
- [Início e login automático, página 1-6](#)

## Configurando o correio de voz

### Antes de começar

Solicite ao administrador do sistema o nome de usuário e a senha que você deverá inserir no Cisco Unified Personal Communicator para acessar o correio de voz via aplicativo.

### Procedimento

---

**Passo 1** Selecione **Cisco UPC > Preferências**.

**Passo 2** Clique em **Contas**.

**Passo 3** Clique em **Correio de voz do Unity**.

**Passo 4** Insira as informações de acesso. Se o administrador do sistema forneceu duas senhas e o seu aplicativo de correio de voz é o Cisco Unity, use a senha do Assistente do Cisco Unity (Web).

**Passo 5** Clique em **Salvar**.

---

### Tópicos relacionados

- [Acessando o correio de voz, página 9-4](#)

## Configurando uma webconferência

### Antes de começar

Solicite ao administrador de sistema o nome de usuário e a senha que você deve usar no Cisco Unified Personal Communicator para usar a webconferência. Elas podem ser diferentes das suas credenciais de login.

### Procedimento

- 
- Passo 1** Selecione **Cisco UPC > Preferências**.
  - Passo 2** Clique em **Contas**.
  - Passo 3** Clique em **MeetingPlace**.
  - Passo 4** Insira suas informações de login no **Cisco Unified MeetingPlace** ou **Cisco Unified MeetingPlace Express** (o que for usado pela sua empresa).
  - Passo 5** Clique em **Salvar**.
- 

### Tópicos relacionados

- [Usando a webconferência com o Cisco Unified Personal Communicator, página 5-1](#)

## Como configurar preferências opcionais

- [Início e login automático, página 1-6](#)
- [Especificando os dispositivos de áudio e vídeo, página 1-6](#)
- [Especificando o dispositivo de toque e o volume, página 1-8](#)
- [Como selecionar um telefone, página 1-9](#)
- [Selecionando a ação do clique duplo, página 1-12](#)

## Início e login automático

### Procedimento

Para	Faça isto
Iniciar sessão automaticamente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inicie o aplicativo.</li> <li>2. Insira seu nome de usuário e senha.</li> <li>3. Marque <b>Recordar senha nas chaves</b>.</li> <li>4. (Opcional) Marque <b>Iniciar sessão automaticamente como:</b> [nome de usuário].</li> <li>5. Clique em <b>Iniciar sessão</b>.</li> </ol>
Cancelar o início de sessão e a entrada de senha automáticos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecione <b>Cisco UPC &gt; Preferências</b>.</li> <li>2. Clique em <b>Perfil</b>.</li> <li>3. Desmarque as opções apropriadas na seção Iniciar sessão.</li> </ol>

### Tópicos relacionados

- [Iniciando sessão, página 1-3](#)

## Especificando os dispositivos de áudio e vídeo

Selecione o auto-falante, o microfone e os dispositivos de vídeo que deseja usar durante as chamadas do [softphone](#).

### Antes de começar

Configure os dispositivos de acordo com as instruções em [Configurando o fone de ouvido, página 1-3](#).

## Procedimento

---

- Passo 1** Conecte os dispositivos de áudio que você irá selecionar.
- Passo 2** Reinicie o Cisco Unified Personal Communicator.
- Passo 3** Selecione **Cisco UPC > Preferências**.
- Passo 4** Clique em **Áudio/vídeo**.
- Passo 5** Selecione os dispositivos aplicáveis.
- Passo 6** Ajuste o volume padrão de conversação:
- O **Volume do dispositivo** pode ser encontrado na configuração de volume das Preferências do sistema. É uma configuração única que se aplica a todo o áudio.
  - O **Vol. padrão de chamada** é um percentual do Volume do dispositivo. Ele se aplica somente ao volume das chamadas no Cisco Unified Personal Communicator.
- 

## Dicas de solução de problemas

- Se você alterar as configurações do dispositivo de áudio durante uma chamada, poderá haver uma breve interrupção do áudio enquanto a alteração entra em vigor.
- Se você desconectar um dispositivo selecionado durante uma chamada, o auto-falante ou microfone será alterado para o dispositivo padrão do sistema, se houver algum disponível.
- Se você desconectar o único dispositivo de vídeo e houver um dispositivo de áudio disponível, a conversação continuará como apenas áudio. Caso contrário, a chamada será encerrada.

## Tópicos relacionados

- [Verificando o volume da sua voz, página 10-12](#)

## Especificando o dispositivo de toque e o volume

É possível selecionar se o Cisco Unified Personal Communicator indicará chamadas recebidas por meio dos auto-falantes embutidos no computador (se houver) ou por meio de um fone de ouvido ou de outro dispositivo de áudio.

### Antes de começar

Configure e conecte o dispositivo de áudio selecionado e verifique se ele funciona.

### Procedimento

---

- Passo 1** Conecte o dispositivo de áudio.
  - Passo 2** Reinicie o Cisco Unified Personal Communicator.
  - Passo 3** Selecione **Cisco UPC > Preferências**.
  - Passo 4** Clique em **Áudio/vídeo**.
  - Passo 5** Selecione um dispositivo de **Toque e alertas**.
  - Passo 6** Ajuste o Volume dos toques e alertas.
    - O **Volume do dispositivo** pode ser encontrado na configuração de volume das Preferências do sistema. É uma configuração única que se aplica a todo o áudio.
    - O **Volume dos toques e alertas** é um percentual do Volume do dispositivo. Ele se aplica somente ao volume dos toques e alertas no Cisco Unified Personal Communicator.
- 

### Dicas de solução de problemas

- Silenciar o áudio por um método qualquer pode impedir que você ouça o toque do softphone ao receber uma chamada.
- Se o dispositivo escolhido se tornar indisponível, você ouvirá o toque por meio do dispositivo de áudio padrão do sistema.
- Verifique se o volume de saída do som do sistema está configurado alto o suficiente para que o toque seja ouvido.
- O seu [telefone de mesa](#) tocará sempre.

## Como selecionar um telefone

- [Como selecionar um telefone, página 1-9](#)
- [Associando um telefone de mesa, página 1-10](#)

## Selecionando o modo Softphone ou Telefone de mesa

O Cisco Unified Personal Communicator pode trabalhar com um telefone IP Cisco Unified, como aquele de sua mesa, ou trabalhar independentemente como um [softphone](#).

Se o [modo de telefone](#) estiver configurado como softphone, será possível usar o [telefone de mesa](#), mas as chamadas efetuadas usando o telefone de mesa não serão mostradas na lista Comunicações recentes.

### Procedimento

---

**Passo 1** Role o mouse sobre os botões próximos à parte superior direita do [console](#) principal para identificar o botão **Modo de telefone**.

**Passo 2** Clique para selecionar uma opção de **Modo de telefone**.



**Nota** Se desejar usar vídeo, selecione Softphone.

---

### Tópicos relacionados

- [Dispositivo de telefone de mesa indisponível, página 10-3](#)
- [Associando um telefone de mesa, página 1-10](#)

## Associando um telefone de mesa

Por padrão, o telefone IP Cisco Unified da sua mesa é o [telefone de mesa](#) associado ao Cisco Unified Personal Communicator.

Se o administrador do sistema ativou este recurso, você poderá associar o Cisco Unified Personal Communicator a um outro telefone de mesa. Por exemplo, você pode associar temporariamente um telefone em uma sala de conferência com o Cisco Unified Personal Communicator como se ele fosse o telefone da sua própria mesa.

### Procedimento

- 
- Passo 1** Vá até o telefone que deseja associar ao Cisco Unified Personal Communicator e inicie sessão no EM Services (Extension Mobility Services). Para obter informações, consulte a documentação do telefone.
- Você poderá pular este passo se souber que o telefone está atribuído exclusivamente a você.
- Passo 2** Inicie o Cisco Unified Personal Communicator.
- Passo 3** Role o mouse sobre os botões próximos à parte superior direita do [console](#) principal para identificar o botão **Modo de telefone**.
- Passo 4** Clique no botão **Modo de telefone** e selecione **Telefone de mesa**.
- Passo 5** Clique em um telefone na lista para selecioná-lo. Use as informações na tabela para ajudar a identificar os telefones na lista:

Número da coluna	Nome da coluna	Descrição
1	Status do dispositivo	Uma marca de seleção identifica o telefone de mesa associado no momento.
2	Tipo de dispositivo	Desloque o ponteiro do mouse sobre o ícone para identificar o modelo do telefone.
3	Nome	Para modificar este campo para identificar um telefone para referência futura:  Clique duas vezes no nome e insira um nome à sua escolha.

Número da coluna	Nome da coluna	Descrição
4	Nome do dispositivo	Número impresso na etiqueta MAC na parte inferior do telefone.
5	Linhas	Os números de telefones (ramais) disponíveis neste telefone.



**Nota** Clique em **Restaurar o padrão** para selecionar o telefone de sua própria mesa depois de tê-lo alterado. Pule os passos restantes deste procedimento.

**Passo 6** Clique em **Controlar dispositivo selecionado**.

**Passo 7** Clique em **OK**.

A alteração demora alguns instantes para entrar em vigor.



**Nota** Nem todos os telefones estão necessariamente disponíveis para esse fim. Se o telefone desejado não estiver disponível, entre em contato com o administrador do sistema.

#### Tópicos relacionados

- [Selecionando o modo Softphone ou Telefone de mesa, página 1-9](#)
- [O telefone de mesa desejado não está na lista, página 10-4](#)
- [Onde encontrar mais documentação, página 1-16](#)

## Selecionando a ação do clique duplo

Se a sua empresa oferecer vários métodos de comunicação, você poderá definir globalmente o tipo de comunicação que será iniciado ao clicar duas vezes em um contato. Por padrão, clicar duas vezes em um nome na lista de contatos abre uma janela de mensagens instantâneas.

A seleção da ação de clique duplo deve corresponder às informações no perfil do contato. Por exemplo, se a sua preferência de ação de clique duplo for Enviar um e-mail, deverá haver um endereço de e-mail no perfil do contato. Se não houver um endereço de e-mail no perfil, o Cisco Unified Personal Communicator determinará a ação com base nas informações de perfil disponíveis. O ícone após o nome do contato indica a ação de clique duplo.

### Ação de clique duplo no console

- Se o ícone após um nome na lista de contatos for um telefone, clicar duas vezes iniciará uma chamada mesmo que a sua preferência de clique duplo seja Mensagem instantânea. O telefone será exibido somente se o cartão do contato incluir um número de telefone.
- Se o ícone após um nome na lista de contatos for um envelope, clicar duas vezes abrirá uma mensagem de email. O envelope será exibido somente se a sua preferência de clique duplo for “Enviar um e-mail”, o contato não estiver em seu diretório e o cartão do contato possuir um endereço de e-mail.
- Se você definir sua preferência de clique duplo para efetuar uma chamada de áudio ou vídeo, será possível determinar o número para o qual o Cisco Unified Personal Communicator discará: pressione Control e clique no contato e selecione Efetuar chamada de áudio ou Efetuar chamada de vídeo. A marca de seleção identifica o número. Em geral, clicar duas vezes disca o primeiro número listado no cartão do contato.
- Clicar duas vezes em um item de comunicação recente diferente do correio de voz iniciará uma chamada de vídeo se você definir essa preferência para vídeo. Caso contrário, uma chamada de áudio será sempre iniciada.
- Clicar duas vezes em um item de correio de voz tocará a mensagem.

### Procedimento

---

- Passo 1** Selecione **Cisco UPC > Preferências**.
- Passo 2** Clique em **Perfil**.
- Passo 3** Selecione uma opção para **Ação de clique duplo**.
- 

### Tópicos relacionados

- [Tipos de status de disponibilidade, página 2-2](#)

## O ícone da barra de menus

O ícone Cisco Unified Personal Communicator na barra de menus indica seu [status](#) de disponibilidade. O ícone no Dock indica se você perdeu alguma chamada ou se há mensagens de correio de voz ou instantâneas.

Na barra de menus, você pode:

- Atender à uma chamada recebida.
- Silenciar, ativar o som, colocar em espera, retomar ou encerrar chamadas ativas.
- Alterar seu status de disponibilidade.
- Exibir e entrar em contato com pessoas em sua lista de contatos.

Com exceção de atender chamadas, as ações executadas com o ícone da barra de menus não maximizam nem trazem o Cisco Unified Personal Communicator para a frente.

As opções de exibição para este recurso podem ser encontradas em **Cisco UPC > Preferências**.

### Tópicos relacionados

- [Tipos de status de disponibilidade, página 2-2](#)

# Usando o AppleScript com o Cisco Unified Personal Communicator

Para obter informações sobre os comandos de script com suporte, consulte o dicionário do AppleScript definido no aplicativo Cisco Unified Personal Communicator.

## Procedimento

---

- Passo 1** Inicie o Script Editor.app.
  - Passo 2** Selecione **Arquivo > Abrir dicionário**.
  - Passo 3** Selecione o aplicativo Cisco Unified Personal Communicator.
- 

# Atualizando o Cisco Unified Personal Communicator

## Procedimento

---

- Passo 1** Saia do Cisco Unified Personal Communicator.
  - Passo 2** Desinstale o aplicativo existente de acordo com as instruções em [Desinstalando o Cisco Unified Personal Communicator](#), página 1-15.
  - Passo 3** Siga o procedimento em [Instalando o Cisco Unified Personal Communicator](#), página 1-2.
-

# Desinstalando o Cisco Unified Personal Communicator

## Procedimento

- Passo 1** Saia do Cisco Unified Personal Communicator.
- Passo 2** Saia do aplicativo Agenda.
- Passo 3** Mova os seguintes itens para a lixeira:

Este item	Nesta pasta
O aplicativo <b>Cisco Unified Personal Communicator</b>	<Seu disco rígido>/Aplicativos/
<b>Cisco UPC_Dialer.bundle</b>	<Seu disco rígido>/Biblioteca/Plug-ins da Agenda/ e <Seu disco rígido>/Usuários/<seu nome de usuário>/Biblioteca/Plug-Ins da Agenda/
<b>Pasta Cisco</b> e pasta <b>Cisco Unified Personal Communicator</b> (se houver)	<Seu disco rígido>/Usuários/<seu nome de usuário>/Biblioteca/Cache/
Pasta <b>Cisco</b> (se houver)	<Seu disco rígido>/Usuários/<seu nome de usuário>/Biblioteca/Logs/
Pasta <b>Cisco</b> (se houver)	<Seu disco rígido>/Usuários/<seu nome de usuário>/Biblioteca/Preferências/

Este item	Nesta pasta
Arquivo <b>com.cisco.CiscoUPC.plist</b> e <b>com.cisco.ProblemReportingAssistant.plist</b> (se houver)	<Seu disco rígido>/Usuários/<seu nome de usuário>/Biblioteca/Preferências/

**Passo 4** Esvazie a lixeira.

Se você vir uma mensagem indicando que a operação não pode ser concluída porque o discador está em uso, saia do aplicativo Agenda e esvazie a lixeira novamente.

## Onde encontrar mais documentação

A seguinte documentação está disponível para este produto:

**Manual de Início Rápido**

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html)

**Ajuda on-line**

Selecione **Ajuda > Ajuda do Cisco UPC**. Na janela de webconferência, clique no menu Ajuda.

**Documentação atualizada (PDF)**

A versão mais recente desta documentação está disponível em inglês como um arquivo PDF no endereço:

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html)

**Documentação em outros idiomas**

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/tsd\\_products\\_support\\_translated\\_end\\_user\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/tsd_products_support_translated_end_user_guides_list.html)

**Informações de acessibilidade**

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_user_guide_list.html)

A documentação a seguir está disponível para produtos relacionados a este produto:

**Informações de licenciamento**

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products\\_licensing\\_information\\_listing.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_licensing_information_listing.html)

**Documentação da Webconferência do Cisco Unified MeetingPlace**

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products_user_guide_list.html)

**Documentação do Cisco Unified MeetingPlace Express**

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products_user_guide_list.html)

**Documentação do telefone IP Cisco Unified (Telefone de mesa)**

[http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/products_user_guide_list.html)

**Documentação do Messenger do telefone IP (IPPM) e as páginas da Web das opções do usuário do Cisco Unified Presence:**

[http://cisco.com/en/US/products/ps6837/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://cisco.com/en/US/products/ps6837/products_user_guide_list.html)

**Páginas da Web de Documentação das opções do usuário do Cisco Unified Communications Manager:**

[http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/products_user_guide_list.html)

# Visão geral de segurança do produto da Cisco

Este produto contém funções criptográficas e está sujeito às leis dos Estados Unidos e do país local que controlam a importação, exportação, transferência e utilização. O fornecimento de produtos criptográficos da Cisco não implica que terceiros tenham autoridade para importar, exportar, distribuir ou utilizar criptografia. O cumprimento das leis dos Estados Unidos e locais é responsabilidade dos importadores, exportadores, distribuidores e usuários. Ao utilizar este produto, você concorda em cumprir as leis e regulamentações aplicáveis. Se não for possível cumprir as leis dos Estados Unidos e locais, devolva este produto imediatamente.

Um resumo das leis dos Estados Unidos que controlam produtos criptográficos da Cisco pode ser encontrado no endereço: <http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html>. Para obter ajuda adicional, entre em contato conosco através do e-mail [export@cisco.com](mailto:export@cisco.com).



## CAPÍTULO 2

# Status de disponibilidade e privacidade no Cisco Unified Personal Communicator

---

- [Sobre o status de disponibilidade, página 2-1](#)
- [Tipos de status de disponibilidade, página 2-2](#)
- [Como especificar seu status de disponibilidade, página 2-5](#)
- [Como adicionar mensagens de status de disponibilidade personalizadas, página 2-8](#)
- [Bloqueando contatos, página 2-10](#)
- [Como compartilhar seu status de disponibilidade com funcionários de outras empresas, página 2-12](#)

## Sobre o status de disponibilidade

Use o [status](#) de disponibilidade para verificar se as pessoas da sua lista de contatos estão disponíveis para comunicação. Você também pode definir seu próprio status de disponibilidade manualmente ou ao configurar suas preferências conforme o necessário.

Por padrão, o sistema determina automaticamente o status de disponibilidade de cada pessoa. O sistema detecta quando uma pessoa está usando o computador ou falando ao telefone, ou, se aplicável, o calendário do Microsoft Outlook indica se a pessoa está em uma reunião. Também é possível definir preferências para determinar quais elementos o sistema usa para identificar o status de disponibilidade.

O status de disponibilidade é exibido somente para os contatos da sua empresa ou para contatos em outras empresas que aceitaram sua solicitação de exibir seus status de disponibilidade.

**Nota**

Se você definir seu status de disponibilidade ou as preferências em aplicativos que não sejam o Cisco Unified Personal Communicator, como o seu telefone de mesa ou o [Messenger do telefone IP](#), essas opções se aplicarão ao Cisco Unified Personal Communicator e vice-versa.

**Tópicos relacionados**

- [Tipos de status de disponibilidade, página 2-2](#)
- [Como especificar seu status de disponibilidade, página 2-5](#)
- [Como adicionar mensagens de status de disponibilidade personalizadas, página 2-8](#)

## Tipos de status de disponibilidade

A lista suspensa acima da lista de contatos no [console](#) principal exibe seu próprio status de disponibilidade.

Status de disponibilidade	Descrição
Disponível	A pessoa iniciou sessão no Cisco Unified Personal Communicator e está usando seu computador ou telefone no momento. Alternativamente, a pessoa definiu o status como Disponível.
(Vários)	A pessoa pode estar disponível. Mova o mouse sobre o nome da pessoa para ver o status.
Ausente	A pessoa definiu o status como Ausente.

Status de disponibilidade	Descrição
Não incomodar	Consulte <a href="#">Status Não incomodar</a> , página 2-3.
Invisível	Consulte <a href="#">Status Invisível</a> , página 2-4
Ausente do escritório	Consulte <a href="#">Status Ausente do escritório</a> , página 2-5
Off-line ou desconhecido	A pessoa não está em sessão no Cisco Unified Personal Communicator, adicionou você à lista de bloqueados ou seu status não pode ser determinado pelo sistema.
(Nenhum)	A pessoa não está configurada para trocar status de disponibilidade e mensagens instantâneas com você via Cisco Unified Personal Communicator.

#### Tópicos relacionados

- [Status de disponibilidade e privacidade no Cisco Unified Personal Communicator](#), página 2-1
- [Como resolver problemas de status de disponibilidade](#), página 10-6
- [Como compartilhar seu status de disponibilidade com funcionários de outras empresas](#), página 2-12

## Status Não incomodar

Este recurso pode não estar disponível em sua empresa.

Definir seu [status](#) de disponibilidade como Não incomodar impede que outras pessoas iniciem sessões de mensagens instantâneas com você. No entanto, se você iniciar a sessão, o destinatário poderá trocar mensagens com você até a janela ser fechada.

Quando seu status de disponibilidade está definido como Não incomodar, se o [modo de telefone](#) estiver configurado como [Softphone](#) e alguém ligar para você, as chamadas geralmente irão diretamente para o correio de voz sem que você seja alertado no computador.

No entanto:

- O seu [telefone de mesa](#) poderá tocar.
- As chamadas poderão ser encaminhadas para outros números (diferentes do correio de voz).
- As chamadas recebidas poderão não ser exibidas na lista Comunicações recentes.

Os seguintes fatores podem afetar o comportamento das chamadas recebidas:

- As suas configurações nas páginas da Web Opções de usuário do Cisco Unified Communications Manager para **Não incomodar**, **Encaminhamento de chamadas recebidas** e **Configurações de toque** para cada dispositivo que você usa.
- Se o telefone é uma linha compartilhada (por exemplo, você é um administrador que compartilha uma linha com um executivo).

Para obter informações adicionais:

- Acesse as páginas da Web de Opções do usuário do Cisco Unified Communications Manager. Para obter informações, entre em contato com seu administrador.
- Consulte a documentação que acompanha o telefone de mesa.

### Tópicos relacionados

- [Sobre o status de disponibilidade, página 2-1](#)
- [Alterando manualmente o status de disponibilidade, página 2-6](#)

## Status Invisível

Este recurso pode não estar disponível em sua empresa.

Definir seu [status](#) de disponibilidade como Invisível impede que as pessoas vejam suas informações de presença quando você está em sessão. O seu nome de exibição será mostrado como off-line para todas as pessoas que contêm você em suas listas de contatos.

O status Invisível não afeta a sua capacidade de usar os recursos de saída do Cisco Unified Personal Communicator.

Esse não é um status persistente. Ele deverá ser redefinido para cada sessão.

## Status Ausente do escritório

Este recurso pode não estar disponível em sua empresa.

Definir seu [status](#) de disponibilidade como Ausente do escritório impede que as pessoas vejam suas informações de presença quando você está em sessão. O seu nome de exibição será mostrado como off-line para todas as pessoas que contêm você em suas listas de contatos. Ao definir esse status, você poderá configurar uma mensagem de exibição.

O status Ausente do escritório afeta a sua capacidade de usar os recursos de saída do Cisco Unified Personal Communicator. Esse é um status persistente. Uma vez definido, você deverá alterá-lo manualmente.



### Nota

---

As mensagens instantâneas ainda podem ser recebidas quando você define sua disponibilidade como Ausente do escritório. Isso é determinado por como seus contatos iniciam mensagens. O status Ausente do escritório não é tão restritivo quanto Não incomodar.

---

### Tópicos relacionados

- [Exibindo uma mensagem de ausência do escritório, página 2-7](#)

## Como especificar seu status de disponibilidade

- [Como especificar seu status de disponibilidade, página 2-5](#)
- [Alterando manualmente o status de disponibilidade, página 2-6](#)
- [Exibindo uma mensagem de ausência do escritório, página 2-7](#)

## Configurando as preferências do status de disponibilidade

Você pode alterar manualmente seu status de disponibilidade para a sessão ativa a qualquer momento. É possível mostrar a disponibilidade com base em compromissos de seu calendário do Outlook (ou do calendário de qualquer ferramenta utilizada para interagir com o Microsoft Exchange, como o Outlook Web Access). Se você tiver adicionado outros calendários, apenas o calendário padrão (principal) será avaliado.

Se você optar por mostrar a disponibilidade com base no seu calendário, o sistema o utilizará para determinar e exibir sua disponibilidade mesmo quando você não estiver em sessão no Cisco Unified Personal Communicator.

Se você desmarcar todas as caixas de seleção e selecionar **Nunca** para **Mostrar meu estado como Ao telefone**, seu status será sempre mostrado como Disponível a menos que você o altere manualmente durante uma sessão.

### Procedimento

---

**Passo 1** Selecione **Cisco UPC > Preferências**.

**Passo 2** Clique em **Status**.

**Passo 3** Selecione as opções.

---

### Tópicos relacionados

- [Status de disponibilidade e privacidade no Cisco Unified Personal Communicator, página 2-1](#)
- [Alterando manualmente o status de disponibilidade, página 2-6](#)
- [Exibindo uma mensagem de ausência do escritório, página 2-7](#)
- [Como resolver problemas de status de disponibilidade, página 10-6](#)
- [Bloqueando contatos, página 2-10](#)

## Alterando manualmente o status de disponibilidade

O seu [status](#) de disponibilidade será alterado automaticamente a não ser que você selecione um status de disponibilidade para exibição manualmente. O status selecionado será exibido até que você o altere ou encerre a sessão no Cisco Unified Personal Communicator.

O status Não incomodar permanecerá em vigor até você selecionar um status de disponibilidade diferente, até mesmo após encerrar a sessão no Cisco Unified Personal Communicator.

### Procedimento

Para	Faça isto
Especificar seu status de disponibilidade atual	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clique no status de disponibilidade que deseja ver acima da Lista de contatos.</li> <li>2. Selecione uma opção.</li> </ol>
Cancelar a seleção manual e permitir que o sistema reflita sua atividade automaticamente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clique em seu status atual.</li> <li>2. Selecione Disponível.</li> </ol> <p>Certifique-se de que configurou as preferências para refletir as atividades que deseja que o sistema avalie ao determinar seu status de disponibilidade.</p>

### Tópicos relacionados

- [Configurando as preferências do status de disponibilidade, página 2-5](#)
- [Tipos de status de disponibilidade, página 2-2](#)
- [Como adicionar mensagens de status de disponibilidade personalizadas, página 2-8](#)
- [Como resolver problemas de status de disponibilidade, página 10-6](#)

## Exibindo uma mensagem de ausência do escritório

A mensagem de ausência do escritório continua a ser exibida após você encerrar a sessão. Na próxima vez que você iniciar sessão, o Cisco Unified Personal Communicator o avisará para desativar sua mensagem de ausência do escritório.

### Procedimento

**Passo 1** Selecione Cisco **UPC > Preferências**.

**Passo 2** Clique em **Estado**.

- Passo 3** Selecione **Mostrar imediatamente meu estado**“Off-line” e exibir esta mensagem.
- Passo 4** Insira a mensagem a ser exibida.
- Passo 5** Feche a janela Preferências de status.
- 

#### Tópicos relacionados

- [Como adicionar mensagens de status de disponibilidade personalizadas, página 2-8](#)

## Como adicionar mensagens de status de disponibilidade personalizadas

Para fornecer informações adicionais a outras pessoas sobre seu status de disponibilidade, você pode criar mensagens de [status](#) personalizadas. Essas mensagens são adicionadas à lista de opções de status de disponibilidade. Não é possível adicionar mensagens personalizadas para o status Não incomodar.

- [Criando mensagens de status de disponibilidade personalizadas, página 2-8](#)
- [Modificando mensagens de status de disponibilidade personalizadas, página 2-9](#)
- [Excluindo mensagens de status de disponibilidade personalizadas, página 2-10](#)

## Criando mensagens de status de disponibilidade personalizadas

### Procedimento

---

- Passo 1** Clique no menu pop-up Disponibilidade próximo à parte superior do [console](#) e selecione **Editar menu de status**.
- Passo 2** Clique no ícone **Adicionar uma mensagem** abaixo da categoria da mensagem a ser adicionada (Disponível ou Ausente).
- Passo 3** Insira a mensagem de status personalizada.

**Passo 4** Pressione **Return**.

**Passo 5** Clique em **Concluído**.

A mensagem personalizada é exibida na lista de opções de [status](#) de disponibilidade.

---

#### Tópicos relacionados

- [Alterando manualmente o status de disponibilidade, página 2-6](#)
- [Exibindo uma mensagem de ausência do escritório, página 2-7](#)

## Modificando mensagens de status de disponibilidade personalizadas

#### Procedimento

---

**Passo 1** Clique no menu pop-up de [status](#) de disponibilidade próximo à parte superior do [console](#) e escolha **Editar menu de status**.

**Passo 2** Clique duas vezes na mensagem a ser alterada.

**Passo 3** Insira a nova mensagem.

**Passo 4** Pressione **Return**.

**Passo 5** Clique em **Concluído**.

---

#### Tópicos relacionados

- [Como adicionar mensagens de status de disponibilidade personalizadas, página 2-8](#)

## Excluindo mensagens de status de disponibilidade personalizadas

### Procedimento

- 
- Passo 1** Clique no menu pop-up Disponibilidade próximo à parte superior do [console](#) e selecione **Editar menu de status**.
- Passo 2** Clique na mensagem a ser excluída.
- Passo 3** Clique no ícone **Excluir mensagem** abaixo da mensagem.
- Passo 4** Clique em **Concluído**.
- 

### Tópicos relacionados

- [Como adicionar mensagens de status de disponibilidade personalizadas, página 2-8](#)

## Bloqueando contatos

Este recurso pode não estar disponível em sua empresa.

Se você bloquear pessoas usando um aplicativo relacionado, como as páginas da Web de Opções do usuário do Cisco Unified Presence, essas alterações se aplicarão ao Cisco Unified Personal Communicator e vice-versa.

Contatos bloqueados:

- Vêm seu [status](#) de disponibilidade como Off-line.
- Podem ligar para você.
- Não podem iniciar sessões de mensagens instantâneas com você.
- Podem responder a mensagens instantâneas iniciadas por você até você fechar a janela da sessão.
- Não são notificados de que você os bloqueou.

**Procedimento**

<b>Para</b>	<b>Faça isto</b>
Bloquear contatos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clique em um nome na lista de contatos.</li> <li>2. Clique em <b>Contatos &gt; Bloquear contato</b>.</li> </ol> <p>Você também pode bloquear um contato em uma sessão de mensagem instantânea.</p>
Pesquisar no diretório LDAP e nas listas de contatos para encontrar pessoas e bloqueá-las	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clique em <b>Cisco UPC &gt; Preferências</b>.</li> <li>2. Clique em <b>Privacidade</b>.</li> <li>3. Clique no ícone <b>Adicionar à lista de bloqueio</b>. A janela Preferências de privacidade é exibida.</li> <li>4. Insira um nome no campo de pesquisa.</li> <li>5. Pressione <b>Return</b>.</li> <li>6. Selecione o nome que deseja adicionar à lista de bloqueio.</li> <li>7. Clique em <b>Bloquear</b>.</li> </ol>
Consultar uma lista de todos os contatos que você bloqueou	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clique em <b>Cisco UPC &gt; Preferências</b>.</li> <li>2. Clique em <b>Privacidade</b>.</li> <li>3. Clique em <b>Lista de bloqueio</b>.</li> </ol>
Desbloquear contatos da lista	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clique em um nome.</li> <li>2. Clique em <b>Contatos &gt; Desbloquear contato</b>.</li> </ol>

**Dicas de solução de problemas****Tópicos relacionados**

- [Procurando contatos, página 8-2](#)
- [Como compartilhar seu status de disponibilidade com funcionários de outras empresas, página 2-12](#)

# Como compartilhar seu status de disponibilidade com funcionários de outras empresas

A funcionalidade a seguir estará disponível somente se o seu administrador tiver configurado o Cisco Unified Personal Communicator para trocar informações de status de disponibilidade e mensagens instantâneas entre a sua e outras empresas.

- [Selecionando permissões de acesso para funcionários de outras empresas, página 2-12](#)
- [Respondendo a solicitações de status de disponibilidade, página 2-13](#)
- [Exibindo e alterando suas decisões de bloqueios individuais para contatos externos, página 2-15](#)

## Selecionando permissões de acesso para funcionários de outras empresas

Seu administrador pode permitir que outras empresas ou organizações compartilhem status de disponibilidade e mensagens instantâneas via Cisco Unified Personal Communicator. No entanto, é possível definir o nível de permissão que será concedido à essa funcionalidade para os funcionários externos.

Por padrão, cada um dos funcionários deve solicitar permissão para exibir seu status de disponibilidade. Eles poderão precisar da sua permissão para enviar mensagens instantâneas, a menos que usem o Microsoft Office Communicator.

### Procedimento

- 
- Passo 1** Selecione **Cisco UPC > Preferências**.
  - Passo 2** Clique em **Privacidade**.
  - Passo 3** Clique em **Gerenciar Domínios**.
  - Passo 4** Clique em um nome de domínio.



**Dica** Mova o ponteiro do mouse sobre o nome da empresa para ver todo o texto.

---

**Passo 5**

<b>Clique em</b>	<b>Para</b>
Aprovar	Permitir automaticamente que todos os funcionários da empresa em questão vejam seu status de disponibilidade.
Perguntar	Exigir que todos os funcionários da empresa em questão solicitem a sua permissão antes de poderem ver seu status de disponibilidade.
Bloquear	Impedir que todos os funcionários da empresa em questão vejam seu status de disponibilidade, enviem mensagens instantâneas e solicitem sua permissão para fazer ambos.  Todos os funcionários dessa empresa o verão sempre como Off-line.

**Passo 6** Repita para cada empresa.

**Passo 7** Clique em **OK**.

**Dica de solução de problemas**

Bloquear uma empresa não bloqueia os funcionários da empresa aos quais você já concedeu permissão para ver seu status de disponibilidade e enviar mensagens instantâneas. Você deverá bloqueá-los individualmente.

**Tópicos relacionados**

- [Exibindo e alterando suas decisões de bloqueios individuais para contatos externos, página 2-15](#)

## Respondendo a solicitações de status de disponibilidade

Se você exigir que os funcionários de outras empresas solicitem a sua permissão para poder ver seu status de disponibilidade, você poderá responder a cada solicitação individualmente.

### Procedimento

Ao receber uma solicitação para compartilhar seu status de disponibilidade, você poderá:

Clique em	Para
Aceitar	Permitir que o solicitante veja seu status de disponibilidade.
Adicionar à lista de bloqueio	<p>Adicionar o solicitante à sua lista de bloqueio e impedir que ele envie a você qualquer outra resposta. O solicitante não poderá ver seu status de disponibilidade ou enviar mensagens instantâneas.</p> <p><b>Nota</b> Você pode receber uma mensagem instantânea inicial do solicitante para compartilhar seu status de disponibilidade.</p> <p>O solicitante o verá sempre como Off-line e não saberá que você bloqueou seu status de disponibilidade.</p>
Ignorar	<p>Dispensa a solicitação sem respondê-la. O solicitante não poderá ver seu status de disponibilidade.</p> <p>A solicitação é exibida mais tarde ou na próxima vez que você inicia sessão.</p>

### Dicas de solução de problemas

- Se você clicar em **Ao aceitar esta pessoa, adicione-a a minha lista de contato**, essa opção não se aplicará se você selecionar Bloquear ou Ignorar.
- Se você receber solicitações enquanto estiver off-line, uma lista de solicitações poderá ser exibida quando você iniciar sessão novamente. Para responder, clique em um nome e em uma opção ou clique em **Selecionar tudo** e, em seguida, selecione uma opção.

### Tópicos relacionados

- [Selecionando permissões de acesso para funcionários de outras empresas, página 2-12](#)
- [Bloqueando contatos, página 2-10](#)
- [Exibindo e alterando suas decisões de bloqueios individuais para contatos externos, página 2-15](#)

## Exibindo e alterando suas decisões de bloqueios individuais para contatos externos

Estes procedimentos se aplicam somente aos indivíduos aos quais você respondeu.

### Procedimento

Para	Faça isto
<p>Ver a quais indivíduos de outras empresas você concedeu permissão para ver seu status de disponibilidade.</p> <p>Se você permitiu que todos os funcionários de uma empresa vissem seu status de disponibilidade sem solicitar sua permissão, eles não serão mostrados nessa lista.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecione <b>Cisco UPC &gt; Preferências</b>.</li> <li>2. Clique em <b>Privacidade</b>.</li> <li>3. Clique em <b>Contatos externos</b>.</li> </ol> <p>Se não possuir contatos externos, você não verá essa opção.</p>
<p>Impedir que pessoas a quem você concedeu anteriormente permissão para ver seu status de disponibilidade o façam.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecione <b>Cisco UPC &gt; Preferências</b>.</li> <li>2. Clique em <b>Privacidade</b>.</li> <li>3. Clique em <b>Contatos externos</b>.</li> <li>4. Clique em um nome na lista.</li> <li>5. Clique em <b>Bloquear</b>.</li> </ol> <p>A pessoa o verá sempre como Off-line e não saberá que você bloqueou seu status de disponibilidade.</p>

Para	Faça isto
Permitir que uma pessoa bloqueada individualmente de outra empresa veja seu status de disponibilidade.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Selecione <b>Cisco UPC &gt; Preferências</b>.</li><li>2. Clique em <b>Privacidade</b>.</li><li>3. Clique no nome da pessoa bloqueada.</li><li>4. Clique no ícone <b>Remover da lista de bloqueio</b>.</li></ol> <p>A pessoa é movida imediatamente para sua lista de contatos externos e passa a poder ver seu status de disponibilidade.</p>

### Dica de solução de problemas

Se você permitiu que todos os funcionários de outra empresa vissem o seu status de disponibilidade sem antes pedir sua permissão, essas pessoas não serão mostradas em nenhuma das listas deste tópico.

### Tópicos relacionados

- [Respondendo a solicitações de status de disponibilidade, página 2-13](#)
- [Bloqueando contatos, página 2-10](#)
- [Selecionando permissões de acesso para funcionários de outras empresas, página 2-12](#)



## CAPÍTULO 3

# Efetuando conversações com o Cisco Unified Personal Communicator

---

- [Conversações de áudio, página 3-1](#)
- [Como efetuar chamadas, página 3-2](#)
- [Atendendo chamadas recebidas, página 3-4](#)
- [Como trabalhar com conversações em andamento, página 3-5](#)

## Conversações de áudio

É possível efetuar simultaneamente:

- Uma conversação ativa.
- Várias conversações em espera. (Sua empresa pode permitir apenas uma chamada ativa e uma chamada em espera.)
- Várias pessoas em uma conversação (uma chamada de conferência).

O iTunes é pausado automaticamente durante as chamadas.

### Tópicos relacionados

- [Hospedando chamadas de conferência com o Cisco Unified Personal Communicator, página 6-1](#)
- [Enviando mensagens com o Cisco Unified Personal Communicator, página 7-1](#)

# Como efetuar chamadas

Selecione um dos métodos a seguir para iniciar uma conversação de áudio:

- [Ligando para pessoas relacionadas no console, página 3-2](#)
- [Ligando para qualquer número, página 3-3](#)
- [Discando um número em outros aplicativos, página 3-3](#)
- [Discando da Agenda do Macintosh, página 3-4](#)



## Aviso

---

**Durante uma emergência, a tecnologia do softphone poderá não fornecer os dados mais imediatos ou precisos se usada para efetuar uma chamada de emergência para o 190. As chamadas podem ser direcionadas para o centro de atendimento a emergências incorreto ou o centro poderá cometer erros ao determinar onde você está. DURANTE UMA EMERGÊNCIA, USE O SOFTPHONE POR SUA CONTA E RISCO. A Cisco não será responsável por erros ou atrasos resultantes.**

---

## Ligando para pessoas relacionadas no console

### Procedimento

---

- Passo 1** Pressione Control e clique em um nome ou número e selecione **Efetuar chamada de áudio**.
- Passo 2** Selecione o número que será discado.
- 



### Dica

Você pode definir suas preferências para iniciar uma chamada ao clicar duas vezes em um nome ou número.

---

### Tópicos relacionados

- [Como procurar contatos, página 8-2](#)
- [Como resolver problemas de inicialização de chamadas, página 10-8](#)
- [Selecionando a ação do clique duplo, página 1-12](#)
- [Exibindo vídeo, página 4-2](#)

## Ligando para qualquer número

Você pode ligar para pessoas diretamente da sua lista de contatos (usando a pesquisa) ou seguir o procedimento abaixo para ligar do discador.

### Procedimento

---

**Passo 1** Clique no ícone **Ativar/desativar discador de nova chamada** no console.

**Passo 2** Insira o número do telefone.

Digite o número exatamente como discaria em seu [telefone de mesa](#). Por exemplo, você pode precisar discar um 9 antes do número para chamar alguém fora da empresa.

É possível digitar números, letras e os seguintes caracteres: - + ( ) . # \* " .

**Passo 3** Clique no ícone **Discar** no discador.

---

### Dicas de solução de problemas

- Para rediscar o último número, selecione **Arquivo > Rediscar**.
- Para ocultar o discador: Clique no ícone **Ativar/desativar discador de nova chamada**.

### Tópicos relacionados

- [Como procurar contatos, página 8-2](#)
- [Inserindo respostas com tons de discagem, página 3-6](#)

## Discando um número em outros aplicativos

É possível discar um número que é exibido como texto em outros aplicativos, como uma mensagem de e-mail ou documento.

### Procedimento

---

**Passo 1** Destaque o número a ser discado.

**Passo 2** Selecione **Serviços > Discar com o Cisco UPC** no menu do aplicativo.

---

## Discando da Agenda do Macintosh

### Procedimento

- 
- Passo 1** Verifique se o Cisco Unified Personal Communicator está em execução ou configurado para iniciar sessão automaticamente.
- Passo 2** Abra a Agenda do Macintosh.
- Passo 3** Selecione um nome.
- Passo 4** Pressionando Control, clique no rótulo ao lado do número a ser chamado.
- Passo 5** Selecione **Discar com o Cisco UPC**.
- 

### Tópicos relacionados

- [Instalando o plug-in da Agenda, página 1-2](#)

## Atendendo chamadas recebidas

Se o Cisco Unified Personal Communicator estiver em execução no computador quando alguém chamar, uma notificação pop-up será exibida na tela do computador com opções para seleção.

### Procedimento

Para	Faça isto
Atender uma chamada apenas com áudio	Para atender usando o <a href="#">softphone</a> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clique no ícone <b>Atender com áudio</b>.</li> </ul> OU Para atender usando o <a href="#">telefone de mesa</a> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atenda o telefone IP Cisco Unified como faria normalmente.</li> </ul>

Para	Faça isto
Atender uma chamada com áudio e vídeo	<p>Clique no ícone <b>Atender com vídeo</b>.</p> <p>Se o chamador não iniciou a chamada como uma chamada de vídeo, a chamada permanecerá como apenas áudio.</p> <p>Você poderá ver a pessoa que o chamou, mas o chamador não poderá ver sua imagem se você não estiver configurado para vídeo. Consulte <a href="#">Exibindo vídeo, página 4-2</a>.</p>
Enviar uma chamada para o correio de voz	<p>Clique no ícone <b>Enviar para correio de voz</b>.</p> <p>O chamador não percebe que você optou por desviar a chamada.</p>
Atender uma nova chamada quando você já está em uma chamada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atenda a chamada.</li> </ul> <p>Qualquer chamada existente é automaticamente colocada em espera, a não ser que você esteja utilizando o modo softphone e atenda uma chamada com o softphone e a outra com o telefone de mesa. Nesse caso, as duas chamadas permanecem ativas simultaneamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envie a chamada para correio de voz.</li> </ul>

#### Tópicos relacionados

- [Especificando o dispositivo de toque e o volume, página 1-8](#)
- [Colocando conversações em espera e recuperando-as, página 3-6](#)
- [Exibindo vídeo, página 4-2](#)
- [Como resolver problemas de chamadas recebidas, página 10-8](#)

## Como trabalhar com conversações em andamento

- [Inserindo respostas com tons de discagem, página 3-6](#)
- [Colocando conversações em espera e recuperando-as, página 3-6](#)
- [Transferência de chamadas, página 3-7](#)
- [Alterando o volume de uma chamada do softphone, página 3-7](#)
- [Lista da conversação, página 3-8](#)
- [Encerrando conversações, página 3-8](#)

## Inserindo respostas com tons de discagem

Durante uma chamada no [softphone](#), se você ouvir instruções para selecionar opções ou digitar um número, como uma senha, use este procedimento.

### Procedimento

**Passo 1** Selecione **Conversação > Ativar/desativar teclado da sessão**.

**Passo 2** Clique nos números e pressione Enter.



**Dica** Em vez de digitar, você pode copiar até 64 letras e números e selecionar **Editar > Colar** como tons de discagem.

## Colocando conversações em espera e recuperando-as

### Procedimento

Para	Faça isto	Notas
Colocar uma conversação em espera	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Torne a chamada que deseja colocar em espera a <a href="#">janela de conversação</a> ativa.</li> <li>2. Clique no ícone <b>Em espera/Continuar</b>.</li> </ol>	Várias janelas de webconferência podem permanecer ativas.
Recuperar uma chamada que está em espera	Clique no ícone <b>Em espera/Continuar</b> .	Quando uma conversação em espera é recuperada, qualquer outra conversação ativa é colocada em espera automaticamente.

### Tópicos relacionados

- [Mesclando chamadas, página 6-2](#)

## Transferência de chamadas

Use o mesmo procedimento utilizado para mesclar chamadas para transferir chamadas. Crie uma chamada de conferência que inclua você, o chamador a ser transferido e a pessoa para quem você deseja transferir a chamada. Depois que todos os participantes estiverem na conversação, você pode desligar o telefone e as outras pessoas podem continuar a conversação.

### Tópicos relacionados

- [Mesclando chamadas, página 6-2](#)

## Alterando o volume de uma chamada do softphone



### Nota

Se o [modo de telefone](#) estiver configurado como Telefone de mesa, consulte a documentação fornecida com o telefone.

Use os procedimentos a seguir quando o modo de telefone estiver configurado como [Softphone](#).

### Procedimento

Para	Faça isto
Silenciar o áudio para que os participantes não possam ouvir você	Clique no ícone <b>Silenciar áudio</b> na <a href="#">janela de conversação</a> ativa. Para restaurar o áudio, clique no ícone novamente.
Alterar o volume ouvido	Arraste o controle deslizante de volume na <a href="#">janela de conversação</a> ativa.
Alterar o volume de forma que outros participantes possam ouvi-lo mais facilmente	Aproxime ou afaste o microfone da sua boca.

**Tópicos relacionados**

- [Especificando os dispositivos de áudio e vídeo, página 1-6](#)
- [Não há som ou o volume está muito baixo, página 10-10](#)
- [Áudio unidirecional ou de baixa qualidade, página 10-11](#)

## Lista da conversação

A lista mostra os participantes de áudio e vídeo em uma conversação. Se o participante estiver em seu diretório ou na lista de contatos, o nome será mostrado. Caso contrário, o número do telefone será exibido. Mantenha a tecla Ctrl pressionada e clique na pessoa na lista para executar ações.

Clique no ícone **Ativar/desativar lista de participantes** na [janela de conversação](#) para exibir a lista dos participantes da conversação.

## Encerrando conversações

**Procedimento**

Para	Faça isto	Notas
Encerrar conversações	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recupere a chamada se ela estiver em espera. Se você encerrar a chamada sem recuperá-la primeiro, a outra pessoa permanecerá em espera após você desligar o telefone.</li> <li>2. Clique no ícone <b>Desligar</b> na <a href="#">janela de conversação</a>.</li> </ol>	Se você estiver em uma chamada de conferência e desligar o telefone, os outros participantes da conferência poderão continuar a conversação.

Para	Faça isto	Notas
Definir preferências para fechar janelas de conversação	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecione <b>Cisco UPC &gt; Preferências</b>, clique em <b>Perfil</b> e, em seguida, selecione as opções:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Fechar janela de conversação ao desconectar</b></li> <li>– <b>Avisar antes de fechar a janela de conversação ativa</b></li> </ul> </li> <li>2. Feche a janela Preferências de perfil.</li> </ol>	Fechar uma <a href="#">janela de conversação</a> ativa encerra a chamada.

**Tópicos relacionados**

- [Colocando conversações em espera e recuperando-as](#), página 3-6
- [Hospedando chamadas de conferência com o Cisco Unified Personal Communicator](#), página 6-1





## CAPÍTULO 4

# Usando vídeo com o Cisco Unified Personal Communicator

---

- [Conversações de vídeo, página 4-1](#)
- [Exibindo vídeo, página 4-2](#)
- [Trabalhando com conversações de vídeo em andamento, página 4-4](#)

## Conversações de vídeo

As informações a seguir aplicam-se a conversações de vídeo:

- Você poderá exibir vídeos recebidos mesmo se não possuir uma câmera.
- Se você usar vídeo, as pessoas que não possuem uma câmera de vídeo poderão ver sua imagem mesmo que você não possa vê-las.
- O chamador e o receptor da chamada podem cada um optar por usar vídeo ou apenas áudio.

É possível exibir imagens de vídeo em conversações com qualquer um dos seguintes usuários:

- Usuários do Cisco Unified Personal Communicator configurados para usar vídeo.
- Usuários do Cisco Unified Video Advantage 2.0.
- Usuários do telefone IP Cisco Unified modelo 7985

- Usuários com pontos de vídeo conectados aos produtos de videoconferência Cisco IPVC ou Cisco Unified.
- Participantes de videoconferência do Cisco Unified MeetingPlace ou MeetingPlace Express.


## Exibindo vídeo

### Antes de começar

Para transmitir sua imagem de vídeo:

- Você deve estar configurado para usar vídeo.
- Especifique sua câmera de vídeo em Preferências do Cisco Unified Personal Communicator.
- Para obter uma melhor qualidade de vídeo, utilize uma conexão com fio, e não uma conexão wireless.
- O [Modo de telefone](#) deve estar configurado como [Softphone](#).
- Outro aplicativo, como o iChat, não pode estar utilizando a câmera.

### Procedimento

Para	Faça isto
Exibir sua imagem de vídeo	Selecione <b>Janela &gt; Pré-visualização de vídeo</b> .
Iniciar uma conversa de vídeo	<p>Pressione Control e clique em um nome e selecione <b>Efetuar uma chamada de vídeo</b>.</p> <p>Se a outra pessoa não atender à chamada com vídeo, a chamada será conectada como uma chamada de apenas áudio.</p>
	<p> <b>Dica</b> Você pode definir suas preferências para sempre efetuar uma chamada de vídeo ao clicar duas vezes em um nome ou em um item da lista Comunicações recentes diferente de um e-mail.</p>

Para	Faça isto
Adicionar vídeo a uma conversação de áudio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifique se você está pronto para usar vídeo.</li> <li>2. Verifique se a <a href="#">janela de conversação</a> está ativa e selecione <b>Conversação &gt; Adicionar vídeo à chamada</b>.</li> </ol> <p>Se você estiver em uma chamada de conferência, toda pessoa que desejar adicionar vídeo deverá executar esta ação.</p>
Usar vídeo em uma reunião padrão completa do Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disque para fora da reunião.</li> <li>2. Especifique que você está discando para um ponto de vídeo.</li> <li>3. Quando o Cisco Unified Personal Communicator tocar, clique no ícone <b>Atender com vídeo</b>.</li> </ol> <p>Para obter detalhes, consulte a Ajuda online do seu aplicativo de conferência.</p> <p><b>Nota</b> Esse procedimento é diferente da webconferência que você adiciona pela janela de conversação no Cisco Unified Personal Communicator.</p>

**Tópicos relacionados**

- [Especificando os dispositivos de áudio e vídeo, página 1-6](#)
- [Conversações de vídeo, página 4-1](#)
- [Como resolver problemas de vídeo, página 10-14](#)
- [Como resolver problemas de inicialização de chamadas, página 10-8](#)

# Trabalhando com conversações de vídeo em andamento

Por padrão, sua imagem é exibida como picture-in-picture no interior da janela maior que mostra a imagem da outra pessoa.

Um ícone de vídeo pulsante na [janela de conversação](#) indica que sua imagem de vídeo está sendo transmitida.

## Procedimento

Para	Faça isto
Congelar (pausar) ou descongelar sua imagem de vídeo vista pelos outros participantes	Verifique se a janela de conversação está ativa e selecione <b>Conversação &gt; Pausar vídeo</b> . Sua própria exibição não é congelada.
Mover a sua própria imagem	Clique e arraste o picture-in-picture. Ela se encaixará em um canto ou no centro da imagem maior.
Exibir sua imagem em uma janela separada.	Mantenha a tecla Ctrl pressionada, clique na imagem e selecione <b>Separar pré-visualização</b> .
Mover sua imagem separada de volta para a janela picture-in-picture	Feche a janela da imagem separada.

Para	Faça isto
<p>Redimensionar as imagens de vídeo</p>	<p>Para redimensionar sua própria imagem:                      Mantenha a tecla Ctrl pressionada, clique na imagem e selecione um tamanho.</p> <p>Para redimensionar a janela de vídeo da imagem recebida:                      Arraste o canto inferior direito da janela de conversação.</p> <p>Há limites de tamanho máximo e mínimo para a janela. O redimensionamento deverá ocorrer dentro dessas dimensões.</p>
<p>Remover o vídeo da conversação e continuar com apenas áudio.                      Esta ação afeta todos os participantes da conversação.</p>	<p>Verifique se a <a href="#">janela de conversação</a> está ativa e selecione <b>Conversação &gt; Remover vídeo da chamada</b>.</p>





## CAPÍTULO 5

# Usando a webconferência com o Cisco Unified Personal Communicator

---

- [Webconferência, página 5-1](#)
- [Adicionando participantes da webconferência e da Web a conversações, página 5-2](#)
- [Controlando a abertura da janela de webconferência, página 5-3](#)
- [Trabalhando com sessões de webconferência em andamento, página 5-4](#)
- [Comparação com reuniões da Web completas do Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express, página 5-5](#)

## Webconferência

Se sua empresa disponibilizar webconferência, você poderá adicioná-la a suas conversações.

A webconferência permite exibir documentos e aplicativos no seu computador para que outros participantes vejam. Todos os participantes podem desenhar ou escrever em um quadro de comunicações ou em uma sobreposição transparente sobre o conteúdo que você compartilhou, deixando os originais intactos.

Se você estiver familiarizado com as reuniões da Web do Cisco Unified MeetingPlace Express ou da webconferência do Cisco Unified MeetingPlace Web, consulte [Comparação com reuniões da Web completas do Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express, página 5-5](#).

# Adicionando participantes da webconferência e da Web a conversações

Os participantes da conversação que estão usando o Cisco Unified Personal Communicator são convidados automaticamente para participar da webconferência.

## Procedimento

---

- Passo 1** Verifique se você está configurado para usar webconferência. Consulte [Configurando uma webconferência, página 1-5](#).
- Passo 2** Com a [janela de conversação](#) ativa, selecione **Conversação > Iniciar webconferência**.
- Passo 3** Se solicitado, insira o nome de usuário e a senha usada no aplicativo Unified MeetingPlace ou MeetingPlace Express.
- Passo 4** Se alguns participantes da conversação não estiverem utilizando o Cisco Unified Personal Communicator ou se participantes adicionais entrarem na conversação e não virem a webconferência:
- Clique no botão **Convite por e-mail** na janela de conversação ativa.
  - Adicione os endereços de e-mail dos participantes que precisam ingressar na webconferência.
  - Envie o e-mail.
  - Informe aos destinatários para clicar no link na mensagem de e-mail que está sendo enviada.
  - Feche a janela **Convidar participantes**.

A janela de webconferência é aberta em sua tela e nas telas de todos os participantes da conversação que usam o Cisco Unified Personal Communicator. Isso poderá levar alguns instantes.

---

**Dica de solução de problemas**

Se exibida, clique em **Sim** para fechar uma janela auxiliar.

**Tópicos relacionados**

- [Trabalhando com sessões de webconferência em andamento, página 5-4](#)
- [Como resolver problemas de webconferência, página 10-17](#)

## Controlando a abertura da janela de webconferência

A janela de webconferência poderá ser aberta automaticamente em seu computador sempre que outro participante adicionar a webconferência à chamada, em vez de perguntar a você toda vez.

**Procedimento**

- 
- Passo 1** Selecione **Cisco UPC > Preferências**.
- Passo 2** Clique em **Perfil**.
- Passo 3** Marque **Automaticamente inicia webconferências recebidas**.
-

# Trabalhando com sessões de webconferência em andamento

## Procedimento

Para	Faça isto
Obter ajuda com a webconferência	<p>Durante a conferência:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Selecione a opção apropriada no menu <b>Ajuda</b> na barra de menus na parte superior da janela da webconferência.</li> </ul>
Permitir o ingresso de outras pessoas na webconferência	<p>Consulte <a href="#">Adicionando participantes da webconferência e da Web a conversações</a>, página 5-2.</p>
Reabrir a janela da webconferência de uma sessão em andamento se a janela do navegador foi fechada.	<p>Clique no botão <b>Voltar à conferência</b> na <a href="#">janela de conversação</a> ativa.</p> <p><b>Nota</b> Não adicione uma webconferência novamente utilizando o método descrito em <a href="#">Adicionando participantes da webconferência e da Web a conversações</a>, página 5-2. Se você fizer isso, os participantes poderão entrar em diferentes sessões de webconferência.</p>
Encerrar uma sessão de webconferência	<p>Clique no botão <b>Finalizar conferência</b> na janela de conversação ativa.</p> <p>Apenas a pessoa que adicionou a webconferência pode fazer isso.</p> <p><b>Nota</b> A finalização da conversação telefônica não finaliza a sessão de webconferência.</p>

## Tópicos relacionados

- [Como resolver problemas de webconferência](#), página 10-17

# Comparação com reuniões da Web completas do Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express

**Nota**

As informações desta seção são úteis apenas para pessoas familiarizadas com o Cisco Unified MeetingPlace Express ou a webconferência do Cisco Unified MeetingPlace.

As webconferências adicionadas a conversações do Cisco Unified Personal Communicator incluem um subconjunto da funcionalidade disponível em reuniões da Web iniciadas no Cisco Unified MeetingPlace Express ou na webconferência do Cisco Unified MeetingPlace.

As webconferências adicionadas a conversações do Cisco Unified Personal Communicator sempre têm as seguintes características:

- Apenas recursos de compartilhamento, anotação e quadro de comunicações e funções de gerenciamento de conexão e de tela estão disponíveis. Os recursos lista de participantes, discagem e bate-papo estão disponíveis por meio do aplicativo Cisco Unified Personal Communicator.
- Nenhuma senha ou [perfil](#) do Cisco Unified MeetingPlace Express ou Cisco Unified MeetingPlace é necessário para a participação, mas você poderá precisar de um perfil para adicionar a webconferência.
- As pessoas podem ingressar nessas webconferências apenas por meio de uma conversação do Cisco Unified Personal Communicator ou de um URL da conversação. Elas não podem localizar ou ingressar nessas webconferências por meio das páginas da Web do Cisco Unified MeetingPlace Express ou do Cisco Unified MeetingPlace ou do serviço dos telefones IP Cisco Unified.
- Todos os participantes da conferência, incluindo o iniciador da webconferência, possuem pelo menos privilégios de Apresentador.
- Não há notificações de reunião para essas conferências.

- As configurações de perfil do Cisco Unified MeetingPlace Express ou do Cisco Unified MeetingPlace não se aplicam a webconferências adicionadas via Cisco Unified Personal Communicator. No entanto, se a sua empresa cobrar as conferências iniciadas por você em um código de faturamento especificado em seu perfil, essa configuração se aplicará.
- Não há necessidade de agendar essas conferências antecipadamente.
- O idioma da webconferência é sempre o idioma do iniciador da conferência. O recurso de webconferência está disponível em um conjunto diferente de idiomas dos disponíveis no restante do aplicativo Cisco Unified Personal Communicator. Se o idioma do iniciador não estiver disponível, a webconferência será exibida em inglês.

Se você precisar da funcionalidade total de webconferência do Cisco Unified MeetingPlace Express ou do Cisco Unified MeetingPlace e tiver um perfil em um desses aplicativos, considere iniciar a conferência diretamente no aplicativo de webconferência em vez de no Cisco Unified Personal Communicator.

Para obter mais informações, consulte a Ajuda on-line do Cisco Unified MeetingPlace Express ou da webconferência do Cisco Unified MeetingPlace ou a documentação relacionada do produto relevante em [Onde encontrar mais documentação, página 1-16](#).



## CAPÍTULO 6

# Hospedando chamadas de conferência com o Cisco Unified Personal Communicator

---

Você pode criar chamadas de conferência mesclando conversações.

- [Mesclando chamadas, página 6-1](#)
- [Mesclando chamadas, página 6-2](#)

## Mesclando chamadas

A mesclagem de chamadas permite reunir várias conversações em uma única chamada de conversação. Você pode mesclar:

- Duas conversações, quando cada conversação possui uma outra pessoa além de você.
- Uma conversação com uma outra pessoa e uma chamada de conferência.
- Várias conversações sequencialmente em uma única chamada de conferência.

Considere o seguinte ao mesclar chamadas:

- O botão Mesclar está disponível apenas quando mais de uma chamada está em andamento e apenas na [janela de conversação](#) ativa (a conversação que não está em espera).

- Quando você mescla uma chamada que inclui webconferência, verifique se a conversação com webconferência *não* é a conversação ativa ao mesclar as chamadas.
- Se você mesclar duas chamadas e depois desligar o telefone, os outros participantes poderão continuar a chamada de conferência. Tudo depende da forma de implantação em sua empresa.
- Apenas a pessoa que mescla as chamadas primeiro em uma chamada de conferência pode mesclar participantes adicionais na chamada. Portanto, se você sair de uma chamada de conferência, não poderá reingressar. (Essa condição pode não se aplicar em sua empresa).
- É possível mesclar chamadas que incluem vídeo.
- O número máximo de participantes da chamada de conferência varia. Entre em contato com seu administrador para obter informações.

## Mesclando chamadas

### Antes de começar

É necessário haver pelo menos uma chamada ativa e uma chamada em espera.

### Procedimento

- 
- Passo 1** Escolha a conversação que deseja manter e coloque-a em espera. Por exemplo, se uma conversação incluir webconferência ou vários participantes, coloque-a em espera.
  - Passo 2** Clique na janela de conversação da chamada que deseja mesclar na chamada em espera.
  - Passo 3** Clique no ícone **Mesclar** na [janela de conversação](#) ativa.
  - Passo 4** Escolha a chamada que deseja mesclar.
  - Passo 5** Convide o novo participante para ingressar na webconferência se a chamada de conferência incluir uma webconferência associada e o novo participante não a vir.
  - Passo 6** Repita este procedimento conforme necessário para adicionar participantes adicionais.
-

### Tópicos relacionados

- [Mesclando chamadas, página 6-1](#)
- [Colocando conversações em espera e recuperando-as, página 3-6](#)
- [Adicionando participantes da webconferência e da Web a conversações, página 5-2](#)
- [Função de mesclagem desativada, página 10-13](#)





## CAPÍTULO 7

# Enviando mensagens com o Cisco Unified Personal Communicator

---

- Enviando mensagens instantâneas, página 7-1
- Recebendo mensagens instantâneas, página 7-3
- Selecionando opções de mensagens, página 7-3
- Salvando mensagens, página 7-4
- Enviando mensagens de e-mail, página 7-5

## Enviando mensagens instantâneas



### Nota

---

Este recurso pode não estar disponível em sua empresa.

---

### Procedimento

---

- Passo 1** Clique em um nome em uma lista.
- Passo 2** Clique no ícone **Enviar mensagem instantânea**.
- Passo 3** Insira sua mensagem.
- Passo 4** Pressione **Return**.
-

### Dicas de solução de problemas

- A configuração do Cisco Unified Personal Communicator determina para quem você pode enviar mensagens instantâneas em seu diretório corporativo ou lista de contatos.
- Se o destinatário de uma mensagem estiver configurado para usar o [Sistema de mensagens do telefone IP](#), mas não estiver em sessão no Cisco Unified Personal Communicator, a mensagem poderá ser encaminhada para o telefone IP Cisco Unified do destinatário. Caso contrário, você não poderá iniciar uma sessão de mensagens instantâneas com um contato cujo [status](#) de disponibilidade é Off-line.
- Você pode configurar suas preferências para iniciar uma mensagem instantânea ao clicar duas vezes em um nome da sua lista de contatos. A pessoa deverá ser capaz de receber mensagens instantâneas via Cisco Unified Personal Communicator.
- Para fechar uma guia, clique no indicador de status de disponibilidade na guia.
- Sua empresa poderá permitir a troca de mensagens instantâneas via Cisco Unified Personal Communicator com pessoas de determinadas outras empresas. Para iniciar uma sessão de mensagens instantâneas, você deverá primeiro adicionar o destinatário à sua lista de contatos. O destinatário poderá precisar aprovar sua solicitação para exibir seu status de disponibilidade.

### Tópicos relacionados

- [Recebendo mensagens instantâneas, página 7-3](#)
- [Selecionando a ação do clique duplo, página 1-12](#)
- [Como resolver problemas de mensagens instantâneas, página 10-20](#)
- [Selecionando opções de mensagens, página 7-3](#)

# Recebendo mensagens instantâneas

- Você pode impedir que pessoas específicas iniciem sessões de mensagens instantâneas com você. No entanto, se você iniciar uma sessão de mensagens instantâneas com tal pessoa, ela poderá responder até você fechar a janela de mensagens da sessão.
- Por padrão, as suas preferências são configuradas para exibir todas as sessões de mensagens instantâneas em guias de uma única janela.
- Se uma sessão de mensagens instantâneas estiver em andamento e uma pessoa diferente enviar uma mensagem a você, a nova mensagem aparecerá na mesma janela de mensagens, em uma nova guia sob a guia existente. Clique na nova guia para ver a mensagem.
- Se a sua empresa permitir a troca de mensagens instantâneas via Cisco Unified Personal Communicator com pessoas de outras empresas, talvez seja necessário aprovar primeiro uma solicitação da pessoa para exibir seu status de disponibilidade.

## Tópicos relacionados

- [Bloqueando contatos, página 2-10](#)
- [Como resolver problemas de mensagens instantâneas, página 10-20](#)
- [Como compartilhar seu status de disponibilidade com funcionários de outras empresas, página 2-12](#)

# Selecionando opções de mensagens

## Procedimento

- 
- Passo 1** Selecione **Cisco UPC > Preferências**.
- Passo 2** Clique em **Mensagens instantâneas**.
- Passo 3** Selecione as opções.
-

**Dicas de solução de problemas**

- Você pode personalizar ou recolher a barra de ferramentas na parte superior de uma janela de mensagens. Pressione Control e clique na área da barra de ferramentas e escolha uma opção.
- Selecione **Revelar links incorporados ao enviar mensagens** se desejar que o destinatário da mensagem possa clicar, exibir ou copiar URLs incorporados no conteúdo HTML copiado e colado, por exemplo, de páginas da Web.
- Desmarque **Criar novas mensagens nas abas** se desejar que sessões com pessoas diferentes sejam feitas em janelas separadas em vez de em guias em uma única janela.
- Para incluir texto de trocas de mensagens instantâneas recentes (até 99) com cada pessoa em sessões subsequentes com essa pessoa no mesmo computador, marque **Exibir mensagens recentes em novos bate-papos**. Se você usar um computador diferente, será necessário redefinir essa opção.

## Salvando mensagens

- [Salvando automaticamente todas as sessões de mensagens, página 7-4](#)
- [Salvando uma mensagem, página 7-5](#)

## Salvando automaticamente todas as sessões de mensagens

**Procedimento**

- 
- Passo 1** Seleccione **Cisco UPC > Preferências**.
- Passo 2** Clique em **Mensagens instantâneas**.
- Passo 3** Marque **Registrar transcrições de bate-papos para o local da pasta**.
- Passo 4** (Opcional) Especifique um local de pasta diferente.
-

**Dicas de solução de problemas**

- Esta preferência se aplica somente às suas sessões neste computador.
- O local padrão das transcrições salvas é a pasta **Cisco UPC-ChatTranscripts** em sua pasta Documentos.

## Salvando uma mensagem

**Procedimento**

- 
- Passo 1** Verifique se a sessão a ser salva é a janela ativa ou a guia visível na frente da janela de mensagens.
- Passo 2** Selecione **Arquivo > Salvar mensagem instantânea como**.
- 

## Enviando mensagens de e-mail

É possível enviar uma mensagem de e-mail a uma pessoa que não está em sessão no Cisco Unified Personal Communicator. Você pode selecionar vários contatos e enviar um email para todos.

**Procedimento**

- 
- Passo 1** Mantenha a tecla Ctrl pressionada e clique em um nome.
- Passo 2** Selecione **Enviar e-mail**.
- 

**Dica de solução de problemas**

É possível configurar suas preferências para abrir uma nova mensagem de e-mail quando você clicar duas vezes em um nome em sua lista de contatos caso o cartão de contato da pessoa inclua um endereço de e-mail.

**Tópicos relacionados**

- [Selecionando a ação do clique duplo, página 1-12](#)





## CAPÍTULO 8

# Gerenciando contatos no Cisco Unified Personal Communicator

---

- [Lista de contatos, página 8-1](#)
- [Como procurar contatos, página 8-2](#)
- [Como adicionar contatos à lista, página 8-3](#)
- [Exibindo mais informações sobre contatos, página 8-6](#)
- [Modificando informações de contato, página 8-7](#)
- [Excluindo contatos da lista, página 8-8](#)
- [Trabalhando com grupos de contatos, página 8-9](#)

## Lista de contatos

Você pode ver sua lista de contatos ao iniciar sessão no Cisco Unified Personal Communicator de qualquer computador. Somente você pode ver os contatos em sua lista de contatos. Os demais aplicativos do computador ou da rede não podem acessar informações de sua lista de contatos.

Se você adicionar contatos do seu diretório corporativo à lista de contatos dos aplicativos do Cisco Unified Communications, como o serviço [Messenger do telefone IP](#) em seu telefone IP Cisco Unified, eles serão exibidos em sua lista de contatos do Cisco Unified Personal Communicator e vice-versa.

É possível adicionar até 200 contatos.

Para identificar ícones na lista de contatos, mova seu mouse sobre cada ícone.

Você pode arrastar informações de contato do Cisco Unified Personal Communicator para outros locais, como:

- Sua agenda
- Uma área de texto de outro aplicativo
- Uma pasta ou sua área de trabalho (esta ação cria um VCard)

#### Tópicos relacionados

- [Gerenciando contatos no Cisco Unified Personal Communicator, página 8-1](#)

## Como procurar contatos

- [Procurando contatos, página 8-2](#)
- [Trabalhando com resultados da pesquisa, página 8-3](#)

## Procurando contatos

Você pode pesquisar seu diretório corporativo.

### Procedimento

---

**Passo 1** Insira os critérios de pesquisa no campo Pesquisar.

**Passo 2** Insira os primeiros ou todos os caracteres de um nome completo, nome, sobrenome ou número de telefone.

A sua configuração determina se as pesquisas diferenciam maiúsculas de minúsculas. Os caracteres alfanuméricos inseridos serão mostrados nas primeiras posições dos resultados da pesquisa. Por exemplo, se você procurar “den”, os resultados da pesquisa poderão incluir “Denice” e “Denzel”, mas não “Arden” nem “Hayden”.

**Passo 3** Pressione **Return**.

---

**Tópicos relacionados**

- [Trabalhando com resultados da pesquisa, página 8-3](#)
- [Como resolver problemas de pesquisa, página 10-22](#)

## Trabalhando com resultados da pesquisa

**Procedimento**

Para	Faça isto
Classificar a lista de resultados	Clique em um título de coluna no painel de pesquisa.  Clique novamente para reverter a ordem de classificação.
Limpar a lista de resultados	Excluir o texto inserido no campo Procurar.

## Como adicionar contatos à lista

- [Adicionando contatos do diretório corporativo, página 8-3](#)
- [Adicionando contatos externos de mensagens instantâneas, página 8-4](#)
- [Adicionando contatos não afiliados, página 8-5](#)

## Adicionando contatos do diretório corporativo

**Procedimento**

---

**Passo 1** Procure a pessoa que deseja adicionar.

**Passo 2** Arraste o nome para o grupo desejado.

Se você não tiver criado nenhum grupo, o único grupo disponível será o grupo Geral.

---

**Tópicos relacionados**

- [Lista de contatos, página 8-1](#)
- [Como procurar contatos, página 8-2](#)
- [Trabalhando com grupos de contatos, página 8-9](#)

## Adicionando contatos externos de mensagens instantâneas

Se este recurso estiver disponível em sua empresa, você poderá adicionar contatos de outras empresas de forma a permitir que você veja seus [status](#) de disponibilidade e inicie mensagens instantâneas via Cisco Unified Personal Communicator.

**Antes de começar**

Obtenha a ID de usuário do contato que deseja adicionar.

**Procedimento**

---

**Passo 1** Selecione **Contatos > Novo contato**.

**Passo 2** Clique em **Criar novo contato**.

**Passo 3** Insira as informações de contato, incluindo o **Domínio** (em geral, o nome da empresa) e a **ID de usuário**.

Se nome da empresa não for exibido na seção Mensagem instantânea, você poderá adicionar essa pessoa como um contato não afiliado. No entanto, você não poderá trocar status de disponibilidade ou mensagens instantâneas com essa pessoa via Cisco Unified Personal Communicator.

Se inserir uma ID de usuário incorreta, você não receberá uma mensagem de erro. Isso ocorre por questões de proteção de privacidade.

**Passo 4** Clique em **Adicionar**.

---

**Dica de solução de problemas**

Os contatos adicionados por este método podem ver automaticamente seu status de disponibilidade.

**Tópicos relacionados**

- [Status de disponibilidade incorreto ou não disponível, página 10-6](#)
- [Selecionando permissões de acesso para funcionários de outras empresas, página 2-12](#)
- [Adicionando contatos não afiliados, página 8-5](#)

## Adicionando contatos não afiliados

Este recurso pode não estar disponível em sua empresa.

Um contato não afiliado é um contato que não pertence ao diretório corporativo nem é um contato externo (um funcionário de outra empresa com o qual você foi configurado para trocar mensagens instantâneas via Cisco Unified Personal Communicator).

Você também pode adicionar contatos ao arrastar um ou mais nomes da sua lista Comunicações recentes.

**Procedimento**

- 
- Passo 1** Selecione **Contatos > Novo contato**.
- Passo 2** Clique em **Criar novo contato**.
- Passo 3** Clique no texto do espaço reservado para substituí-lo pelas novas informações. Recomendamos inserir números de telefone completos, inclusive com o sinal + e o código do país, bem como o código de área, mesmo para contatos locais.
- Passo 4** Clique no botão + para adicionar outros números de telefone.
- 

**Tópicos relacionados**

- [Modificando informações de contato, página 8-7](#)

# Exibindo mais informações sobre contatos

## Procedimento

### Tópicos relacionados

Para exibir	Faça isto
Um nome e o status de disponibilidade para cada contato na lista.	Selecione <b>Exibir &gt; Visualização mínima de contatos</b> .
Informações básicas	Mova o ponteiro do mouse sobre um nome no <a href="#">console</a> .
Detalhes	Mantenha a tecla Ctrl pressionada e clique em uma lista > <b>Obter informações</b> .  No painel Comunicações recentes, os detalhes do contato estão disponíveis apenas para entradas nomeadas. Mantenha a tecla Ctrl pressionada e clique em <b>Obter informações do contato</b> .

- [Status de disponibilidade e privacidade no Cisco Unified Personal Communicator, página 2-1](#)
- [Modificando informações de contato, página 8-7](#)

# Modificando informações de contato

Você pode fazer alterações a entradas em sua lista de contatos. As alterações são exibidas somente para você. Quando as informações são fornecidas pelo diretório corporativo, somente é possível modificar a foto e o nome de exibição e adicionar dois números de telefone.

## Procedimento

Para	Faça isto
Adicionar ou alterar um número de telefone personalizado ou outra informação.	<p>Este recurso pode não estar disponível em sua empresa.</p> <p>Ao adicionar um número de telefone, recomendamos inserir números de telefone completos, inclusive com o sinal + e o código do país, bem como o código de área, mesmo para contatos locais.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mantenha o botão Control pressionado, clique em um contato e selecione <b>Obter informações</b>.</li><li>2. Clique em <b>Editar</b>.</li><li>3. Clique no espaço reservado ou no texto existente para alterá-lo.</li><li>4. Altere o texto.</li><li>5. Clique no rótulo e faça as alterações.</li><li>6. (Opcional) Clique no botão + para adicionar um novo número ou endereço de email.</li><li>7. (Opcional) Clique no botão - para excluir um número ou endereço de email.</li><li>8. Clique em <b>Salvar</b>.</li></ol>
Alterar a foto	<p>Este recurso pode não estar disponível em sua empresa.</p> <p>As imagens podem estar em qualquer formato padrão e ser do mesmo tamanho e forma da imagem existente.</p> <p>Arraste e solte a nova foto para o cartão do contato.</p>

Para	Faça isto
Adicionar um nome de exibição, como um apelido	Mantenha a tecla Ctrl pressionada e clique em um contato na lista e, em seguida, selecione <b>Editar contato</b> .
Remover um nome de exibição	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantenha a tecla Ctrl pressionada e clique em um contato na lista e, em seguida, selecione <b>Editar contato</b>.</li> <li>2. Clique em <b>Limpar</b>.</li> </ol>
Modificar informações de mensagens instantâneas para contatos externos	Adicione um novo contato externo para mensagens instantâneas. Em seguida, exclua o contato original.

#### Tópicos relacionados

- [Adicionando contatos externos de mensagens instantâneas, página 8-4](#)

## Excluindo contatos da lista



#### Nota

Se um contato for exibido mais de uma vez no [console](#), você deverá excluir cada instância separadamente.

#### Procedimento

**Passo 1** Mantenha a tecla Ctrl pressionada e clique em uma entrada.

**Passo 2** Selecione **Excluir contato**.

**Tópicos relacionados**

- [Trabalhando com grupos de contatos](#), página 8-9
- [Trabalhando com a lista Comunicações recentes](#), página 9-2
- [Trabalhando com resultados da pesquisa](#), página 8-3

# Trabalhando com grupos de contatos

É possível criar grupos para organizar seus contatos.

**Procedimento**

Para	Faça isto	Notas
Criar um grupo	Selecione <b>Contatos &gt; Novo grupo</b>	—
Listar um nome no início de um grupo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantenha a tecla Control pressionada e clique no nome e selecione <b>Editar contato</b>.</li> <li>2. Insira um nome de exibição iniciado por um sublinhado. Por exemplo, <b><u>J</u>oe Smith</b>.</li> </ol>	—
Mover ou copiar contatos em grupos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crie o grupo se ele ainda não existir.</li> <li>2. Mantenha a tecla Ctrl pressionada, clique em um contato e selecione <b>Mover contato para</b> ou <b>Copiar contato para</b> e selecione um grupo.</li> </ol>	É possível adicionar um contato a vários grupos.
Renomear um grupo	Selecione <b>Contatos &gt; Renomear grupo &gt;</b> [selecione um grupo a ser renomeado].	Dependendo do sistema em sua empresa, talvez não seja possível renomear o grupo Geral.

Para	Faça isto	Notas
Ocultar ou mostrar os contatos de um grupo	Clique no nome do grupo para recolher ou expandir a lista.	—
Reverter a ordem de classificação dos nomes em todos os grupos	Clique na barra <b>Nome</b> na parte superior da lista de contatos.	—
Excluir um grupo	Mantenha a tecla Ctrl pressionada, clique no nome de um grupo e selecione <b>Excluir grupo</b> .	Quando você exclui um grupo, os contatos do grupo também são excluídos.  Se o contato pertencer a vários grupos, apenas aquela instância será excluída.  Não é possível excluir o último grupo.

#### Tópicos relacionados

- [Como adicionar contatos à lista, página 8-3](#)
- [Excluindo contatos da lista, página 8-8](#)



## CAPÍTULO 9

# Trabalhando com comunicações recentes com o Cisco Unified Personal Communicator

---

- [Comunicações recentes, página 9-1](#)
- [Trabalhando com a lista Comunicações recentes, página 9-2](#)
- [Trabalhando com a lista Comunicações recentes, página 9-2](#)
- [Acessando o correio de voz, página 9-4](#)

## Comunicações recentes

O painel Comunicações recentes mostra uma lista de todas as mensagens de correio de voz recebidas e até 50 chamadas recebidas, iniciadas ou perdidas.

As chamadas efetuadas ou atendidas com seu [telefone de mesa](#) serão mostradas na lista Comunicações recentes apenas se o Cisco Unified Personal Communicator estiver em execução. As chamadas efetuadas por você serão mostradas apenas se o [modo de telefone](#) for Telefone de mesa. O correio de voz é sempre exibido. As novas mensagens de correio de voz são mostradas em até um minuto após serem gravadas.

Se você iniciar sessão em diferentes computadores, apenas as chamadas efetuadas e recebidas enquanto você estiver em sessão em um computador específico serão mostradas na lista Comunicações recentes nesse computador. O correio de voz é sempre exibido.

Você pode filtrar a lista por tipo de comunicação ou optar por exibir todas as entradas. Ícones e texto roll-over também indicam o tipo da comunicação. Outros indicadores visuais ajudam você a determinar o estado de cada comunicação:

- Itens de correio de voz não lidos aparecem em **negrito**. Ícones de comunicações não lidas também podem aparecer em cores.
- Itens excluídos, mas ainda não apagados são mostrados na lista de itens excluídos em formato de texto riscado.

**Nota**

Se você estiver usando o modo Softphone e atender a uma chamada em seu telefone de mesa, a chamada poderá ser exibida em sua lista Comunicações recentes como uma chamada perdida.

**Tópicos relacionados**

- [Como resolver problemas do painel Comunicações recentes, página 10-21](#)

## Trabalhando com a lista Comunicações recentes

**Procedimento**

<b>Para</b>	<b>Faça isto</b>
Identificar o tipo de comunicação de um item	Mova o mouse sobre o ícone na primeira coluna do painel Comunicações recentes para exibir o texto.
Ver o número de chamadas perdidas ou correios de voz	<p>O ícone na parte superior do painel Comunicações recentes exibe um número.</p> <p>A contagem é ajustada cada vez que você abre um item “não lido”, quer você ouça ou não o correio de voz. Um contador não será mostrado se não houver itens não lidos desse tipo.</p> <p>Em sua empresa, esses indicadores podem não exibir números. Se você vir um ícone, haverá pelo menos um novo item do tipo indicado.</p>

Para	Faça isto
Filtrar por tipo de comunicação	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clique em <b>Recente &gt; Exibir</b>.</li> <li>2. Selecione uma opção.</li> </ol>
Classificar a lista	<p>Clique em qualquer título de coluna para classificar por esse título.</p> <p>Clique novamente para reverter a ordem de classificação.</p>
Ver detalhes sobre um item	Mantenha a tecla Ctrl pressionada e clique em um item na lista Comunicações recentes e selecione <b>Obter informações</b> .
Marcar itens de correio de voz lidos ou não lidos	Mantenha a tecla Ctrl pressionada e clique em um item do correio de voz e selecione <b>Marcar item como não lido</b> .
Excluir itens	Mantenha a tecla Ctrl pressionada e clique em um item e selecione <b>Apagar item</b> .
Desfazer a exclusão de itens	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecione <b>Recente &gt; Exibir &gt; Excluído</b>.</li> <li>2. Mantenha a tecla Ctrl pressionada e clique em um item marcado para exclusão e selecione <b>Desfazer exclusão de item</b>.</li> </ol> <p>Não é possível desfazer a exclusão de itens que foram apagados.</p>
Apagar para exclusão	Mantenha a tecla Ctrl pressionada e clique na lista Comunicações recentes e selecione <b>Recente &gt; Excluir itens apagados</b> .

### Tópicos relacionados

- [Acessando o correio de voz, página 9-4](#)
- [Como resolver problemas do painel Comunicações recentes, página 10-21](#)

# Acessando o correio de voz

Se este recurso estiver ativado em sua empresa, você poderá receber e ouvir mensagens de correio de voz no Cisco Unified Personal Communicator.



**Nota**

Você deve apagar periodicamente suas mensagens de correio de voz excluídas para evitar demoras ao iniciar o Cisco Unified Personal Communicator ou ao acessar o correio de voz. Consulte as instruções sobre como excluir permanentemente itens da lista Comunicações recentes no [Trabalhando com a lista Comunicações recentes, página 9-2](#).

**Procedimento**

Para	Faça isto
Exibir uma lista das mensagens de correio de voz	Selecione <b>Recente &gt; Exibir &gt; Correio de voz</b> .
Ouvir uma mensagem de correio de voz <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rebobinar (para o início)</li> <li>• Reversão rápida da execução</li> <li>• Executar</li> <li>• Pausar</li> <li>• Avanço rápido da execução</li> <li>• Buscar (retroceder para um ponto específico da mensagem)</li> <li>• Alterar o volume da reprodução</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clique duas vezes em um item do correio de voz na lista Comunicações recentes.</li> <li>2. Clique no botão adequado ou deslize o controle apropriado.  O controle deslizante maior é o de Busca.</li> </ol> <p>Os marcadores indicam onde as mensagens de correio de voz encaminhadas começam.</p>
Recuperar uma mensagem de correio de voz excluída (Exclusão via telefone ou Cisco Unified Personal Communicator.)	<p>Consulte as instruções para desfazer a exclusão de itens de da lista Comunicações recentes.</p> <p>Não é possível recuperar um correio de voz após ele ter sido apagado.</p>

### Tópicos relacionados

- [Configurando o correio de voz, página 1-4](#)
- [Comunicações recentes, página 9-1](#)
- [Trabalhando com a lista Comunicações recentes, página 9-2](#)
- [Como resolver problemas de correio de voz, página 10-22](#)





# CAPÍTULO 10

## Solucionando problemas do Cisco Unified Personal Communicator

---

- O processo de instalação não é claro, página 10-2
- Como resolver problemas de início de sessão e inicialização, página 10-2
- Como resolver problemas do modo de telefone, página 10-4
- Como resolver problemas de console, página 10-5
- Como resolver problemas de status de disponibilidade, página 10-6
- Como resolver problemas de inicialização de chamadas, página 10-8
- Como resolver problemas de chamadas recebidas, página 10-8
- Como resolver problemas de chamadas, página 10-9
- Como resolver problemas de vídeo, página 10-14
- Como resolver problemas de webconferência, página 10-17
- Como resolver problemas de mensagens instantâneas, página 10-20
- Como resolver problemas do painel Comunicações recentes, página 10-21
- Como resolver problemas de correio de voz, página 10-22
- Como resolver problemas de pesquisa, página 10-22
- Como obter informações para o seu administrador, página 10-23

## O processo de instalação não é claro

**Problema** Quando clico duas vezes na imagem do disco, não vejo uma oportunidade de instalar o aplicativo.

**Solução** Verifique se o Finder está configurado para mostrar a Exibição de ícones. Selecione **Finder > Preferências** e desmarque **Abrir novas janelas na visualização de colunas**. Em seguida, monte a imagem novamente.

## Como resolver problemas de início de sessão e inicialização

- [Erro: Falha no logon, página 10-2](#)
- [A inicialização do aplicativo é lenta, página 10-3](#)
- [Dispositivo de telefone de mesa indisponível, página 10-3](#)

## Erro: Falha no logon

**Problema** Erro ao iniciar sessão: falha no logon. Verifique se o nome do usuário e a senha estão corretos.

### Solução

- Verifique se você digitou seu nome de usuário, senha e informações do servidor de logon corretamente.
- Verifique se a senha está correta e se não foi alterada em outro local do sistema. Para fazer isso, visite a página da Web Opções do usuário do Cisco Unified Communications Manager. Se não souber como fazer isso, entre em contato com o administrador.

### Tópicos relacionados

- [Iniciando sessão, página 1-3](#)
- [Onde encontrar mais documentação, página 1-16](#)

## A inicialização do aplicativo é lenta

**Problema** O Cisco Unified Personal Communicator é iniciado muito lentamente.

### Solução

- Apague todos os itens da lista Comunicações recentes que foram marcados para exclusão. Isso é importante principalmente se você tiver muitas mensagens de correio de voz.
- Remova da lista de contatos todos os contatos que não são mais necessários. Uma lista de contatos mais curta será carregada mais rapidamente.

### Tópicos relacionados

- [Trabalhando com a lista Comunicações recentes, página 9-2](#)
- [Excluindo contatos da lista, página 8-8](#)

## Dispositivo de telefone de mesa indisponível

**Problema** Quando inicio o Cisco Unified Personal Communicator, vejo uma janela informando “Nenhum telefone de mesa disponível”.

**Solução** O telefone anteriormente associado ao Cisco Unified Personal Communicator não está disponível.

- Se não houver um telefone de mesa próximo que possa ser utilizado com o Cisco Unified Personal Communicator, clique em **Usar softphone**.
- Se desejar escolher um telefone de mesa diferente com o Cisco Unified Personal Communicator, clique em **Selecionar novo dispositivo**.

### Tópicos relacionados

- [Selecionando o modo Softphone ou Telefone de mesa, página 1-9](#)

# Como resolver problemas do modo de telefone

- [Não é possível ativar um telefone, página 10-4](#)
- [O telefone de mesa desejado não está na lista, página 10-4](#)

## Não é possível ativar um telefone

**Problema** Quando escolho um telefone, o [modo de telefone](#) é revertido para **Desativado** e eu não consigo efetuar ou receber chamadas.

**Solução** Tente o seguinte:

- Escolha a outra opção de telefone.
- Se você estiver tentando selecionar o [telefone de mesa](#), verifique se o computador está conectado à rede com a qual o telefone de mesa está conectado.

### Tópicos relacionados

- [Dispositivo de telefone de mesa indisponível, página 10-3](#)

## O telefone de mesa desejado não está na lista

**Problema** Estou tentando selecionar um [telefone de mesa](#) que não é o da minha mesa, mas o telefone que desejo não está na lista.

**Solução**

- Inicie sessão nos serviços EM (Extension Mobility - Mobilidade de ramal) no telefone primeiro. Para obter informações, consulte a documentação do telefone.
- Nem todos os telefones estão configurados para seu uso. Se o telefone desejado não estiver disponível para você, entre em contato com o administrador.

### Tópicos relacionados

- [Onde encontrar mais documentação, página 1-16](#)

# Como resolver problemas de console

- O console não cabe na tela, página 10-5
- Item de menu, botão ou opção esmaecidos, página 10-5
- As colunas estão muito estreitas, página 10-6

## O console não cabe na tela

**Problema** O **console** é muito grande e não cabe na minha tela.

**Solução** A resolução mínima de tela recomendada é de 1024 x 768.

Para alterar a resolução da tela:

Selecione o menu Apple > **Preferências do sistema** e clique em **Monitores**.

Para obter mais informações, consulte a Ajuda do sistema operacional.

## Item de menu, botão ou opção esmaecidos

**Problema** O item de menu, botão ou outra opção que desejo usar está esmaecido.

**Solução** As possíveis soluções incluem:

- Você pode precisar clicar em um contato ou comunicação primeiro e, em seguida, clicar no botão.
- A opção pode não estar disponível para o contato ou comunicação selecionada atualmente. Por exemplo, não é possível enviar mensagens instantâneas para um item de número de telefone na lista Comunicações recentes.
- A opção pode não se aplicar à situação atual. Por exemplo, “Marcar item como não lido” não estará disponível se você tiver selecionado um item que já está marcado como não lido.

### Tópicos relacionados

- Como resolver problemas de inicialização de chamadas, página 10-8

## As colunas estão muito estreitas

**Problema** As colunas no [console](#) estão muito estreitas para exibir todas as informações.

**Solução** Tente o seguinte:

- Mova o ponteiro do mouse sobre um item em uma lista para exibir mais informações.
- Redimensione as colunas.
- Arraste o canto inferior direito do console para aumentar todo o console.

**Tópicos relacionados**

- [Trabalhando com a lista Comunicações recentes, página 9-2](#)

## Como resolver problemas de status de disponibilidade

- [Status de disponibilidade incorreto ou não disponível, página 10-6](#)
- [O telefone toca quando o status de disponibilidade é Não incomodar, página 10-7](#)
- [Contatos externos que exibem meu status de disponibilidade, página 10-8](#)

## Status de disponibilidade incorreto ou não disponível

**Problema** Os indicadores de [status](#) de disponibilidade não são mostrados corretamente para mim ou para outras pessoas.

**Solução**

- Em sua empresa, nem todas as pessoas do diretório podem estar configuradas para mostrar status de disponibilidade.
- Verifique sua lista de bloqueio.

- Se você tiver alterado suas configurações de Privacidade nas páginas da Web Opções do usuário do Cisco Unified Presence, verifique essas opções.  
Verifique se você não modificou suas configurações de status de disponibilidade padrão ou criou qualquer política definida pelo usuário que possa estar fazendo com que outros usuários não vejam seu status conforme o esperado. A solução mais fácil pode ser restaurar suas configurações de presença para o padrão nas páginas da Web Opções do usuário do Cisco Unified Presence.
- Entre em contato com o administrador do sistema para verificar se suas configurações de firewall estão corretas. Se necessário, consulte a ajuda on-line ou a documentação do sistema operacional.
- Verifique se você ainda está conectado à rede e se pode utilizar seus outros aplicativos dependentes de rede, como e-mail.
- Se o contato pertencer a uma empresa que recebeu permissão do seu administrador para trocar informações de status de disponibilidade via Cisco Unified Personal Communicator e o contato for sempre mostrado como "Off-line", talvez a ID de usuário tenha sido inserida incorretamente. Verifique a ID do usuário, crie um novo contato com as informações corretas e, em seguida, exclua o cartão do contato original.

#### Tópicos relacionados

- [Onde encontrar mais documentação, página 1-16](#)
- [Bloqueando contatos, página 2-10](#)
- [Adicionando contatos externos de mensagens instantâneas, página 8-4](#)

## O telefone toca quando o status de disponibilidade é Não incomodar

**Problema** Meu [status](#) de disponibilidade está definido como Não incomodar, mas meu telefone me alerta assim mesmo.

**Solução** Muitos fatores afetam os resultados exatos da definição de Não incomodar.

#### Tópicos relacionados

- [Status Não incomodar, página 2-3](#)

## Contatos externos que exibem meu status de disponibilidade

**Problema** Desejo ver uma lista dos funcionários de outra empresa que podem ver meu status de disponibilidade. Verifiquei minha lista de contatos externos e nenhum funcionário daquela empresa é exibido.

**Solução** Se você permitiu que todos os funcionários de uma empresa ou de um domínio consultassem seu status de disponibilidade, esses funcionários não são exibidos em sua lista de contatos externos.

## Como resolver problemas de inicialização de chamadas

**Problema** Desejo iniciar uma chamada de áudio ou vídeo ou enviar um e-mail, mas o botão e o item de menu estão esmaecidos.

**Solução** As possíveis soluções incluem:

- Primeiro você deve clicar no nome de um contato ou comunicação no [console](#).
- As informações necessárias para o contato selecionado não estão disponíveis no sistema ou na entrada da lista Comunicações recentes. Por exemplo, o número do telefone ou o endereço de e-mail está faltando.

## Como resolver problemas de chamadas recebidas

- [Ausência de notificação de chamadas recebidas, página 10-8](#)
- [O telefone não toca, página 10-9](#)

## Ausência de notificação de chamadas recebidas

**Problema** Não fui notificado em minha tela quando recebi uma chamada.

**Solução** As notificações funcionam apenas quando o Cisco Unified Personal Communicator está em execução. Certifique-se de iniciar o aplicativo sempre que iniciar o computador.

## O telefone não toca

**Problema** Não ouvi um toque quando alguém ligou para mim, embora uma notificação tenha surgido.

### Solução

Se você estiver utilizando o modo **Telefone de mesa**, apenas o telefone de mesa tocará. Verifique o volume de toque daquele telefone.

Se estiver utilizando o modo **Softphone**:

- Se você tiver selecionado o fone de ouvido como o dispositivo de toque em Preferências e o fone de ouvido estiver conectado, você não poderá ouvir o toque se não estiver usando o fone de ouvido.
- Verifique se o Modo de telefone está configurado como Softphone.
- Verifique se o volume do toque foi configurado como alto o suficiente em Preferências.
- Verifique se o computador e os dispositivos de som associados não estão silenciados ou configurados com um volume muito baixo nas preferências de som do sistema operacional.

### Tópicos relacionados

- [Especificando o dispositivo de toque e o volume, página 1-8](#)
- [Não há som ou o volume está muito baixo, página 10-10](#)

## Como resolver problemas de chamadas

- [Não há som ou o volume está muito baixo, página 10-10](#)
- [Áudio unidirecional ou de baixa qualidade, página 10-11](#)
- [Os controles da janela de conversação não estão disponíveis, página 10-13](#)
- [Função de mesclagem desativada, página 10-13](#)
- [Erro ao remover um computador laptop da estação de acoplamento, página 10-14](#)

## Não há som ou o volume está muito baixo

**Problema** Estou usando meu **softphone** em uma chamada e não ouço nenhum som. No entanto a **janela de conversação** indica que estou conectado.

**Solução** Tente o seguinte:

- Verifique se o fone de ouvido e a câmera estão conectados corretamente nas portas USB.
- Examine a janela de conversação e verifique se o volume não está muito baixo e se a conversação não está em espera.
- Verifique se o Modo de telefone está configurado como Softphone.
- Verifique se o computador não está silenciado ou definido como volume muito baixo. Para testar, veja se você pode ouvir outros sons produzidos normalmente pelo computador, como bipes quando você pressiona uma tecla incorreta ou sons que indicam que uma mensagem foi recebida.
- Se o fone de ouvido ou outro dispositivo de áudio tiver um botão para silenciar ou atenuar o som de entrada, verifique se o botão não está ativado.
- Verifique se algum botão ou controle deslizante de volume do fone de ouvido ou de outro dispositivo de áudio não está configurado em um volume muito baixo.
- Verifique se você especificou corretamente o dispositivo de auto-falante que será usado com o Cisco Unified Personal Communicator.
- Tente outro dispositivo de fone de ouvido ou auto-falante, se disponível.
- Experimente usar os auto-falantes internos do computador, se houver.
- Verifique se o dispositivo de saída de som (por exemplo, fone de ouvido) que está sendo utilizado está selecionado e não silenciado. Selecione **Preferências do sistema > Som**, clique em **Saída** e examine as seleções. Se você fizer alterações, poderá ser necessário reiniciar o computador.
- Selecione **Cisco UPC > Preferências** e clique em **Áudio/vídeo**. Verifique se o **Volume de saída padrão** não está configurado muito baixo. Essa configuração determina o volume inicial que você ouvirá para cada chamada. Essa configuração é uma porcentagem da configuração do som em preferências do sistema.

- Se você estiver conectado via VPN (rede virtual privada): na janela do aplicativo VPN, clique no menu **Opções**. A opção **Firewall com monitoração de estado** NÃO deverá estar marcada. Em caso afirmativo, selecione **Firewall com monitoração de estado** para remover a marca de seleção.

#### Tópicos relacionados

- [Especificando os dispositivos de áudio e vídeo, página 1-6](#)

## Áudio unidirecional ou de baixa qualidade

**Problema** Os outros participantes não podem me ouvir ou a qualidade do áudio é inadequada.

**Solução** Tente o seguinte:

- Examine a [janela de conversação](#) e verifique se o áudio não está silenciado.
- Se estiver tentando utilizar o softphone, verifique se o Modo de telefone está configurado como Softphone.
- Se você tiver um fone de ouvido, utilize-o em vez do microfone interno do computador.
- Verifique se algum botão Silenciar no fone de ouvido ou no microfone não está ativado.
- Verifique se o microfone está próximo de sua boca. Tente localizar a distância ideal.
- Verifique se o fone de ouvido e a câmera estão conectados corretamente nas portas USB.
- Verifique se o microfone está identificado corretamente nas preferências do Cisco Unified Personal Communicator.
- Se estiver utilizando o [softphone](#) com uma câmera e um fone de ouvido, verifique se você especificou o fone de ouvido, e não a câmera, como o dispositivo de auto-falante em Preferências.
- Verifique o volume de sua voz em Preferências. Essa configuração é uma porcentagem da configuração equivalente em Preferências do sistema.

- Selecione **Preferências do sistema** > **Som** e, em seguida, clique em **Entrada**. Aumente o **Volume de entrada** (Se ele for configurado alto demais, sua voz pode ficar distorcida.) Se você fizer alterações, poderá ser necessário reiniciar o computador

#### Tópicos relacionados

- [Especificando os dispositivos de áudio e vídeo, página 1-6](#)
  - [Alterando o volume de uma chamada do softphone, página 3-7](#)
  - [Verificando o volume da sua voz, página 10-12](#)
- 

## Verificando o volume da sua voz

**Problema** As pessoas não ouvem você falar quando você usa seu softphone.

**Solução** Verifique o volume da sua voz:

- 
- Passo 1** Verifique se o dispositivo do microfone está conectado e funcionando.
- Passo 2** Selecione **Cisco UPC** > **Preferências**.
- Passo 3** Clique em **Áudio/vídeo**.
- Passo 4** Fale normalmente no microfone como o faria em uma conversação.
- Passo 5** Se o medidor indicar que outras pessoas terão dificuldade para ouvi-lo, deslize o controle deslizante **Microfone** para a direita.
- 

#### Tópicos relacionados

- [Áudio unidirecional ou de baixa qualidade, página 10-11](#)

## Os controles da janela de conversação não estão disponíveis

**Problema** Os botões e controles da [janela de conversação](#) estão esmaecidos ou ausentes.

### Solução

- A chamada pode estar em espera.
- Se o [modo de telefone](#) estiver configurado como Telefone de mesa, você deve silenciar o telefone ou alterar o volume utilizando os controles do [telefone de mesa](#).
- Você deve estar configurado para vídeo se desejar utilizar vídeo.

### Tópicos relacionados

- [Colocando conversações em espera e recuperando-as](#), página 3-6
- [Exibindo vídeo](#), página 4-2

## Função de mesclagem desativada

**Problema** Estou tentando mesclar duas chamadas, mas o botão Mesclar está esmaecido.

**Solução** Observe o seguinte:

- Não é possível mesclar duas chamadas de conferência. Pelo menos uma chamada deve ter apenas um participante além de você.
- Verifique se uma das chamadas não está em espera. O botão Mesclar está ativo na janela da chamada ativa. Se uma conversação estiver em espera, o botão mesclar ficará esmaecido.

### Tópicos relacionados

- [Mesclando chamadas](#), página 6-2

## Erro ao remover um computador laptop da estação de acoplamento

**Problema** Recebo uma mensagem de erro ao tentar remover meu computador da estação de acoplamento.

**Solução** Talvez haja uma janela de correio de voz aberta ou você está no meio de uma chamada com o softphone. Você deverá fechar todas as janelas de correio de voz e encerrar todas as chamadas no softphone para remover o computador com segurança.

## Como resolver problemas de vídeo

- [Opções de vídeo desativadas, página 10-14](#)
- [Sem câmera ou imagem local, página 10-15](#)
- [Não há visualização de vídeo, página 10-15](#)
- [Não há vídeo nas chamadas, página 10-16](#)
- [Não há imagem de vídeo remota, página 10-16](#)
- [Vídeo lento, de baixa qualidade ou ausente, página 10-16](#)
- [Vídeo ausente no telefone de vídeo Tandberg, página 10-17](#)
- [Imagem local em ambas as janelas, página 10-17](#)

## Opções de vídeo desativadas

**Problema** As opções para iniciar uma conversação de vídeo, adicionar vídeo a minha conversação, atender a uma chamada com vídeo ou exibir minha própria imagem de vídeo estão esmaecidas.

### Solução

- Verifique se a câmera está conectada. Após conectá-la, você poderá precisar reiniciar o Cisco Unified Personal Communicator.
- Você poderá usar o vídeo apenas se o [modo de telefone](#) estiver configurado como [softphone](#). Será necessário finalizar qualquer conversação atual e iniciar uma nova com o softphone.

**Tópicos relacionados**

- [Selecionando o modo Softphone ou Telefone de mesa, página 1-9](#)
- [Sem câmera ou imagem local, página 10-15](#)

## Sem câmera ou imagem local

**Problema** O computador não reconhece corretamente a câmera ou não consigo ver minha própria imagem de vídeo.

**Solução** Tente o seguinte:

- Verifique se os critérios em [Exibindo vídeo, página 4-2](#) foram atendidos.
- Desconecte a câmera e conecte-a novamente.
- Conecte a câmera em uma porta diferente.
- Verifique se a câmera está selecionada em Preferências de áudio/vídeo.
- Saia do Cisco Unified Personal Communicator se ele estiver em execução e, em seguida, reinicie-o.
- Verifique se é possível utilizar a câmera com outros aplicativos. Caso contrário, verifique as informações de solução de problemas fornecidas com a câmera.
- Se estiver utilizando uma câmera iSight, verifique se a lente está aberta.

**Tópicos relacionados**

- [Especificando os dispositivos de áudio e vídeo, página 1-6](#)

## Não há visualização de vídeo

**Problema** Minha visualização de vídeo não funciona e eu não consigo iniciar nem receber chamadas. O aplicativo parece congelar.

**Solução** Conecte sua câmera diretamente na porta USB do seu computador ou experimente usar um hub USB 2.0. Sua câmera pode não ser compatível com hubs USB versão 1.1 ou hubs sem fontes de alimentação.

## Não há vídeo nas chamadas

**Problema** Efetuei uma chamada com vídeo ou atendi uma chamada com vídeo, mas a chamada é apenas áudio.

**Solução** As chamadas são conectadas com vídeo apenas quando são iniciadas e atendidas com vídeo. É possível adicionar vídeo a uma chamada só com áudio depois de conectá-la.

### Tópicos relacionados

- [Exibindo vídeo, página 4-2](#)

## Não há imagem de vídeo remota

**Problema** Atendi uma chamada com vídeo ou adicionei vídeo a uma conversa, mas a imagem de vídeo da outra pessoa não aparece.

**Solução** A outra pessoa pode não ter uma câmera de vídeo ou pode ter recusado adicionar vídeo à conversa.

### Tópicos relacionados

- [Imagem local em ambas as janelas, página 10-17](#)

## Video lento, de baixa qualidade ou ausente

**Problema** O vídeo está lento ou é de má qualidade ou não aparece.

**Solução** Tente o seguinte:

- Se o computador estiver funcionando com baterias, conecte o adaptador CA.
- Verifique se o log detalhado não está ativado desnecessariamente.
- Se você estiver acessando a rede remotamente através de uma conexão lenta, talvez seja melhor utilizar apenas áudio.

### Tópicos relacionados

- [Ativando o log detalhado, página 10-25](#)

## Vídeo ausente no telefone de vídeo Tandberg

**Problema** Não é possível adicionar vídeo a uma chamada de áudio. Meu parceiro de conversação está utilizando um telefone de vídeo Tandberg.

**Solução** Inicie a chamada como uma chamada de vídeo ou peça ao usuário do telefone Tandberg para iniciar a chamada. Esse é o comportamento padrão do telefone Tandberg.

## Imagem local em ambas as janelas

**Problema** Adicionei vídeo a uma chamada de conferência, mas vejo apenas minha própria imagem duas vezes.

**Solução** Cada participante deve adicionar vídeo à chamada de conferência. Depois que o outro participante adicionar vídeo, você verá a imagem dele.

## Como resolver problemas de webconferência

- [Solicitação de login na webconferência, página 10-17](#)
- [Webconferência não disponível, página 10-18](#)
- [Idioma incorreto da webconferência, página 10-18](#)
- [Perda de conexão da webconferência, página 10-18](#)
- [Webconferência ausente, página 10-19](#)
- [Aparência da webconferência fora do padrão, página 10-19](#)

## Solicitação de login na webconferência

**Problema** Quando adiciono uma webconferência, recebo uma solicitação de nome de usuário e senha. Que conjunto de credenciais de login devo usar?

**Solução** Insira seu nome de usuário e sua senha do Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express.

## Webconferência não disponível

**Problema** Não é possível adicionar uma webconferência. Ou, quando clico no botão para iniciar uma webconferência, vejo uma mensagem de erro.

**Solução** As possíveis soluções incluem:

- Você pode não ter especificado corretamente as informações da conta do Cisco Unified MeetingPlace ou do Cisco Unified MeetingPlace Express. Se você não souber seu nome de usuário e a senha, entre em contato com o administrador do sistema.
- Tente iniciar sessão no Cisco Unified MeetingPlace ou no Cisco Unified MeetingPlace Express diretamente. Se não puder iniciar sessão com êxito, digite o mesmo nome de usuário e a senha nas Preferências de conta do MeetingPlace no Cisco Unified Personal Communicator.
- Talvez seja necessário possuir um [perfil](#) (conta) no Cisco Unified MeetingPlace ou no Cisco Unified MeetingPlace Express. Entre em contato com o administrador do sistema.

### Tópicos relacionados

- [Configurando uma webconferência, página 1-5](#)

## Idioma incorreto da webconferência

**Problema** A webconferência não usa meu idioma.

**Solução** O recurso de webconferência está disponível em um conjunto diferente de idiomas dos disponíveis no restante do aplicativo Cisco Unified Personal Communicator. Se seu idioma não estiver disponível, será exibido o inglês.

## Perda de conexão da webconferência

**Problema** Perdi a conexão com a webconferência.

**Solução** Clique no botão **Voltar à conferência** na [janela de conversação](#).

## Webconferência ausente

**Problema** Alguns participantes da conversação não vêem a janela da webconferência.

**Solução** As possíveis soluções incluem:

- Os participantes que não estão usando o Cisco Unified Personal Communicator não vêem a janela da webconferência automaticamente.
- O sistema do Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express pode não estar configurado para acomodar participantes o suficiente. Entre em contato com o administrador do sistema.

### Tópicos relacionados

- [Adicionando participantes da webconferência e da Web a conversações, página 5-2](#)

## Aparência da webconferência fora do padrão

**Problema** As webconferências são diferentes das webconferências padrão com as quais estou acostumado.

**Solução** As webconferências acessadas via Cisco Unified Personal Communicator são diferentes das webconferências padrão. Alguns recursos das webconferências padrão são tratados pelo aplicativo Cisco Unified Personal Communicator.

### Tópicos relacionados

- [Comparação com reuniões da Web completas do Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express, página 5-5](#)

# Como resolver problemas de mensagens instantâneas

- [Mensagem instantânea não recebida, página 10-20](#)
- [Mensagem de erro de mensagens instantâneas, página 10-20](#)
- [Janela única por usuário, página 10-21](#)

## Mensagem instantânea não recebida

**Problema** Enviei uma mensagem instantânea sem erros, mas o destinatário nunca a recebeu ou alguém me enviou uma mensagem que eu não recebi.

**Solução** Se o destinatário não estava em sessão no Cisco Unified Personal Communicator quando o remetente enviou a mensagem e o destinatário está configurado para utilizar o Sistema de mensagens do telefone IP (IPPM), a mensagem poderá ter sido enviada para aquele destino e não para o Cisco Unified Personal Communicator. Para ver a mensagem, consulte a documentação do IPPM.

### Tópicos relacionados

- [Onde encontrar mais documentação, página 1-16](#)
- [Mensagem de erro de mensagens instantâneas, página 10-20](#)

## Mensagem de erro de mensagens instantâneas

**Problema** Quando tento enviar uma mensagem, vejo um aviso:

- “[Pessoa] não recebeu sua mensagem porque a mensagem não pôde ser enviada.”
- “[Pessoa] está off-line e não pode receber mensagens.”
- Sua mensagem para [pessoa] não pôde ser enviada.

**Solução** Se essa mensagem for exibida, recomendamos tentar novamente mais tarde ou usar outro método para entrar em contato com essa pessoa. Você também receberá um erro se tentar enviar mensagens instantâneas para pessoas relacionadas nas comunicações recentes ou em painéis de resultados de pesquisa que estiverem Off-line ou não habilitadas para usar o Cisco Unified Personal Communicator.

#### Tópicos relacionados

- [Mensagem instantânea não recebida, página 10-20](#)

## Janela única por usuário

**Problema** Uma mensagem nova é exibida na mesma janela que mensagens antigas.

**Solução** É possível haver uma única janela de mensagem aberta com um determinado usuário do Cisco Unified Personal Communicator de cada vez.

## Como resolver problemas do painel Comunicações recentes

- [Chamadas conhecidas ausentes, página 10-21](#)
- [Nome não listado, página 10-22](#)

## Chamadas conhecidas ausentes

**Problema** As comunicações recentes não relacionam chamadas que eu sei que ocorreram.

**Solução** As chamadas que você faz e recebe enquanto o Cisco Unified Personal Communicator não está em execução não são mostradas nas comunicações recentes. Chamadas feitas com o [telefone de mesa](#) enquanto o Cisco Unified Personal Communicator está em execução no modo de [softphone](#) também não aparecem na lista.

## Nome não listado

**Problema** Uma pessoa na minha empresa me chamou, mas o painel Comunicações recentes mostra o número do telefone da pessoa, e não o nome.

**Solução** A pessoa pode ter chamado de um número que o sistema não reconhece (por exemplo, um telefone residencial) ou o diretório corporativo pode estar desatualizado.

## Como resolver problemas de correio de voz

**Problema** O download do correio de voz é lento.

**Solução** Se você tiver muitas mensagens de correio de voz antigas que não foram permanentemente excluídas, apague esses itens da lista Comunicações recentes.

### Tópicos relacionados

- [Trabalhando com a lista Comunicações recentes, página 9-2](#)

## Como resolver problemas de pesquisa

- [Resultados incorretos da pesquisa, página 10-22](#)
- [Congelamento do aplicativo após a pesquisa, página 10-23](#)

## Resultados incorretos da pesquisa

**Problema** A pesquisa parece encontrar resultados incorretos.

**Solução** O sistema procura vários atributos diferentes e, dependendo de como o administrador os configurou, pode incluir resultados que você não espera.

## Congelamento do aplicativo após a pesquisa

**Problema** O aplicativo parece não responder após executar uma operação de pesquisa.

**Solução** Aguarde alguns minutos enquanto o sistema conclui a operação de procura.

## Como obter informações para o seu administrador

Se você enfrentar problemas, o administrador do sistema pode solicitar que você execute uma ou mais das seguintes ações:

- [Verificando estatísticas da chamada, página 10-23](#)
- [Verificando o status do servidor, página 10-24](#)
- [Capturando arquivos de log, página 10-24](#)
- [Ativando o log detalhado, página 10-25](#)

## Verificando estatísticas da chamada

**Problema** Estou tendo problemas durante uma chamada. Meu administrador está tentando solucionar problemas e me pediu as estatísticas das chamadas.

### Solução

As estatísticas da chamada estão disponíveis para a chamada atual.

- 
- Passo 1** Verifique se a [janela de conversação](#) da chamada com problema é a janela ativa.
- Passo 2** Verifique se a chamada não está em espera.
- Passo 3** Selecione **Ajuda > Mostrar estatística de chamadas**.
- Passo 4** Clique em **Áudio** ou em **Vídeo**.
-

## Verificando o status do servidor

**Problema** Estou tendo problemas com o Cisco Unified Personal Communicator. Meu administrador está solucionando problemas e me pediu para verificar o status do servidor.

### Solução

---

- Passo 1** Selecione **Ajuda > Mostrar diagnóstico do sistema**.
- Passo 2** Selecione uma opção à esquerda conforme orientação do administrador.
- 

## Capturando arquivos de log

**Problema** O Cisco Unified Personal Communicator congelou ou está se comportando de forma estranha. Meu administrador está tentando solucionar problemas e me pediu os arquivos de log.

**Solução** Use a Problem Reporting Tool para capturar arquivos de log:

### Isenção de responsabilidade

O Assistente de relatório de problemas irá coletar logs do seu computador que podem incluir informações de contato, conteúdo de mensagens instantâneas, números de telefone e outras informações que podem ser usadas para identificar você ou outras pessoas. Essas informações são necessárias como parte do processo de diagnóstico para determinar a causa do problema técnico relatado por você. Os logs podem ser transferidos para outros países e armazenados temporariamente como parte do processo de diagnóstico. Ao usar o Assistente de relatório de problemas, você concorda em fornecer à Cisco os logs necessários para permitir a solução de qualquer problema técnico do Cisco Unified Personal Communicator.

---

- Passo 1** Selecione **Ajuda > Iniciar o Assistente de Relatório de problemas**.
- Passo 2** Siga as instruções fornecidas.  
Aceite os padrões a não ser que instruído de outra forma pelo administrador.
- Passo 3** Localize o arquivo de relatório gerado e envie-o por e-mail ao administrador do sistema.
-

**Dica de solução de problemas**

Para cancelar o assistente de relatório de problemas e fechar a janela, selecione **Assistente de relatório de problemas > Sair**.

**Tópicos relacionados**

- [Ativando o log detalhado](#), página 10-25

## Ativando o log detalhado

**Problema** Estou enfrentando problemas com o Cisco Unified Personal Communicator e meu administrador me disse para ativar o log detalhado.

**Solução** Selecione **Ajuda > Ativar log detalhado**.

Use o mesmo procedimento para desativar o log detalhado.

A configuração permanecerá até que seja alterada, mesmo depois de um reinício.

O log detalhado pode prejudicar o desempenho, portanto desative-o assim que não precisar mais dele.





## GLOSSÁRIO

---

### C

**console** A janela principal do Cisco Unified Personal Communicator. Ela inclui os painéis Contatos, Comunicações recentes e Pesquisa, bem como [status](#) de disponibilidade, botões, menus e outras opções de controle.

---

### D

**discador** Uma pequena janela que funciona como um teclado de telefone e é usada para discar números de telefone.

**domínio** Um domínio representa o nome de uma empresa. É a parte do endereço de e-mail localizada após a @.

---

### J

**janela de conversação** Uma janela que é exibida durante uma conversação. Uma janela ativa representa uma conversação em andamento.

---

## M

**Messenger do telefone IP (IPPM)** Um aplicativo que é executado como um serviço no telefone IP Cisco Unified. Esse serviço é separado do Cisco Unified Personal Communicator, mas interage com ele em áreas como status de disponibilidade, mensagens instantâneas e gerenciamento de contatos.

**modo de telefone** Se o Cisco Unified Personal Communicator está funcionando como um softphone ou está associado a um telefone IP Cisco Unified (telefone de mesa).

---

## O

**off-line** A pessoa que não está em sessão no Cisco Unified Personal Communicator, adicionou você à lista de bloqueados ou cujo status não pode ser determinado pelo sistema.

---

## P

**perfil** Informações sobre você que estão armazenadas no sistema Cisco Unified Personal Communicator, por exemplo, as preferências que você definiu.

No contexto de webconferência, *perfil* refere-se a sua conta de usuário do Cisco Unified MeetingPlace Express.

---

**S**

- softphone** Software que funciona como um telefone. O Cisco Unified Personal Communicator inclui um softphone.
- status** O status de disponibilidade de um usuário do Cisco Unified Personal Communicator, como Disponível ou Ausente. Esse status é exibido para outros usuários do Cisco Unified Personal Communicator e de determinados produtos relacionados. Use essas informações para determinar a melhor hora e o método mais adequado de entrar em contato com pessoas.
- Para obter mais informações, consulte a [Status de disponibilidade e privacidade no Cisco Unified Personal Communicator, página 2-1](#).

---

**T**

- telefone de mesa** Um telefone IP Cisco Unified na rede da sua empresa. Geralmente, o telefone da sua mesa.

---

**W**

- webconferência** Um recurso do Cisco Unified Personal Communicator que permite exibir documentos e aplicativos em seu computador para participantes da conversação.

