



Manual do Usuário do Cisco Unified Personal Communicator, Versão 7.0

para Windows
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-17819-01

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 Manual do Usuário do Cisco Unified Personal Communicator para Windows, 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.



CONTEÚDO

CAPÍTULO 1

Preparando o uso do Cisco Unified Personal Communicator 1-1

Como configurar o aplicativo 1-1

Instalando o Cisco Unified Personal Communicator 1-2

Instalando e configurando a câmera de vídeo da Cisco 1-3

Fone de ouvido 1-4

Iniciando sessão 1-4

Configurando o correio de voz 1-5

Configurando uma webconferência 1-5

Como configurar preferências opcionais 1-6

Início e login automático 1-7

Especificando os dispositivos de áudio e vídeo 1-8

Especificando o dispositivo de toque e o volume 1-9

Como selecionar um telefone 1-9

Selecionando a ação do clique duplo 1-12

O ícone da bandeja do sistema 1-14

Atualizando o Cisco Unified Personal Communicator 1-14

Onde encontrar mais documentação 1-15

Visão geral de segurança do produto da Cisco 1-16

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 (aparecer off-line) 2-4
- 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 2-9
- Bloqueando contatos 2-10
- Como compartilhar seu status de disponibilidade com funcionários de outras empresas 2-11
 - Selecionando permissões de acesso para funcionários de outras empresas 2-11
 - Respondendo a solicitações de status de disponibilidade 2-12
 - Exibindo e alterando suas decisões de bloqueios individuais para contatos externos 2-14

CAPÍTULO 3

Efetuando 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
 - Como discar do Microsoft Outlook usando o Cisco Unified Personal Communicator 3-3

- Atendendo chamadas recebidas 3-6
- Como trabalhar com conversações em andamento 3-7
 - Inserindo respostas com tons de discagem 3-8
 - Colocando conversações em espera e recuperando-as 3-8
 - Transferência de chamadas 3-9
 - Alterando o volume de uma chamada do softphone 3-9
 - Lista da conversação 3-10
 - Encerrando conversações 3-10

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

Selecionando opções de mensagens 7-3

Salvando mensagens 7-3

Enviando mensagens de e-mail 7-4

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 8-4

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

- Erros de instalação 10-2
- Como resolver problemas de início de sessão e inicialização 10-2
 - Erro: Falha no logon 10-2
 - O aplicativo congela no início da sessão 10-3
 - 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
 - Problemas de redimensionamento do painel do console 10-6
- Como resolver problemas de status de disponibilidade 10-6
 - Status de disponibilidade incorreto ou não disponível 10-7
 - O telefone toca quando o status de disponibilidade é Não incomodar 10-8
 - Contatos externos que exibem meu status de disponibilidade 10-8
- Como resolver problemas de inicialização de chamadas 10-8
 - Botão e item de menu esmaecidos 10-9
 - Chamando do Outlook: Um aviso de segurança é exibido 10-9
 - Dígitos duplos nem sempre são discados 10-9
- Como resolver problemas de chamadas recebidas 10-10
 - Ausência de notificação de chamadas recebidas 10-10
 - O telefone não toca 10-10
- Como resolver problemas de chamadas 10-11
 - Problemas no teclado 10-11
 - Não há som ou o volume está muito baixo 10-11

Áudio unidirecional ou de baixa qualidade	10-14
Áudio alto demais	10-16
Os controles da janela de conversação não estão disponíveis	10-16
Função de mesclagem desativada	10-17
Erro ao remover um computador laptop da estação de acoplamento	10-17
Como resolver problemas de câmera ouvídeo	10-17
O processo de configuração é executado desnecessariamente	10-18
Prompt inesperado de driver de câmera	10-18
Opções de vídeo desativadas	10-18
Sem câmera ou imagem local	10-19
Não há visualização de vídeo	10-19
Não há vídeo nas chamadas	10-20
Não há imagem de vídeo remota	10-20
Vídeo lento, de baixa qualidade ou ausente	10-20
Vídeo ausente no telefone de vídeo Tandberg	10-21
Imagem local em ambas as janelas	10-21
Como resolver problemas de webconferência	10-21
Solicitação de login na webconferência	10-22
Webconferência não disponível	10-22
Idioma incorreto da webconferência	10-22
Perda de conexão da webconferência	10-23
Webconferência ausente	10-23
Aparência da webconferência fora do padrão	10-23
Como resolver problemas de mensagens instantâneas	10-24
Botão de mensagens instantâneas desativado	10-24
Mensagem instantânea não recebida	10-25
Mensagem de erro de mensagens instantâneas	10-25
Janela única por usuário	10-26
Sem conteúdo na janela de mensagens instantâneas	10-26

Como resolver problemas do painel Comunicações recentes	10-26
Chamadas conhecidas ausentes	10-27
Nome não listado	10-27
Como resolver problemas de correio de voz	10-27
Como resolver problemas de pesquisa	10-27
Resultados incorretos da pesquisa	10-28
Congelamento do aplicativo após a pesquisa	10-28
Ajuda on-line não disponível	10-28
Como obter informações para o seu administrador	10-29
Verificando estatísticas da chamada	10-29
Verificando o status do servidor	10-29
Capturando arquivos de log	10-30
Ativando o log detalhado	10-31

GLOSSÁRIO



CAPÍTULO 1

Preparando o uso do Cisco Unified Personal Communicator

- [Como configurar o aplicativo, página 1-1](#)
- [Como configurar preferências opcionais, página 1-6](#)
- [O ícone da bandeja do sistema, página 1-14](#)
- [Atualizando o Cisco Unified Personal Communicator, página 1-14](#)
- [Onde encontrar mais documentação, página 1-15](#)
- [Visão geral de segurança do produto da Cisco, página 1-16](#)

Como configurar o aplicativo

Execute as seguintes tarefas na ordem apresentada:

- [Instalando o Cisco Unified Personal Communicator, página 1-2](#)
- [Instalando e configurando a câmera de vídeo da Cisco, página 1-3](#)
- [Fone de ouvido, página 1-4](#)
- [Iniciando sessão, página 1-4](#)
- [Configurando o correio de voz, página 1-5](#)
- [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 o instalador com o administrador do sistema.
- Passo 2** Verifique se você possui no mínimo 175 MB de espaço livre em disco.
- Passo 3** Clique duas vezes no instalador.
- Passo 4** Siga as instruções.
-



Nota

Por padrão, esse processo instala a barra de ferramentas do Microsoft Outlook.

Dica de solução de problemas

Para remover a barra de ferramentas do Outlook, consulte a ajuda on-line do Outlook sobre a remoção de suplementos. Também é possível desinstalar o aplicativo Cisco Unified Personal Communicator usando Adicionar ou Remover Programas.

Tópicos relacionados

- [Erros de instalação, página 10-2](#)
- [Instalando e configurando a câmera de vídeo da Cisco, página 1-3](#)
- [Como discar do Microsoft Outlook usando o Cisco Unified Personal Communicator, página 3-3](#)

Instalando e configurando a câmera de vídeo da Cisco

O administrador do sistema fornecerá uma câmera de vídeo da Cisco e informará se você precisa instalar o software descrito nesta seção.

Antes de começar

- Certifique-se de que a câmera de vídeo *não esteja* conectada ao computador.
- Verifique se você possui no mínimo 20 MB de espaço livre em disco.

Antes de começar

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

Procedimento

- Passo 1** Clique duas vezes no instalador.
- Passo 2** Siga as instruções.
- Passo 3** Se necessário, monte a câmera de acordo com as instruções que a acompanham.
- Passo 4** Conecte a câmera em uma porta USB do computador.

Windows XP: você verá uma série de mensagens na tela. Aguarde até que a seguinte mensagem seja exibida: “Novo hardware encontrado. O novo hardware está instalado e pronto para uso”.

Windows Vista: aguarde até que a mensagem “Os dispositivos estão prontos para serem usados” seja exibida.

Dica de solução de problemas

Se for necessário instalar esse software, certifique-se de que a câmera não esteja conectada ao computador antes de instalá-lo.

Tópicos relacionados

- [Especificando os dispositivos de áudio e vídeo, página 1-8](#)
- [Usando vídeo com o Cisco Unified Personal Communicator, página 4-1](#)
- [Como resolver problemas de câmera ou vídeo, página 10-17](#)

Fone de ouvido

Para usar um fone de ouvido com seu [softphone](#), siga as instruções que acompanham o dispositivo.

**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.

Tópicos relacionados

- [Especificando os dispositivos de áudio e vídeo, página 1-8](#)

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.
- Saia de programas incompatíveis:
 - Cisco IP Communicator
 - Cisco Unified Video Advantage ou Cisco VT Advantage

Procedimento

-
- Passo 1** Inicie o Cisco Unified Personal Communicator.
- Passo 2** Clique em **Desbloquear** se uma janela perguntando se você deseja que o firewall bloqueie o Cisco Unified Personal Communicator for exibida.
- Passo 3** 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 1-7](#)

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 **Arquivo > Preferências** na barra de menus na parte superior do [console](#).
- Passo 2** Clique em **Contas**.
- Passo 3** Insira as informações de acesso ao **Correio de voz**. 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 4** Clique em **OK**.
-

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 **Arquivo > Preferências** na barra de menus na parte superior do console.
- Passo 2** Clique em **Contas**.
- Passo 3** Insira suas informações de login no **Cisco Unified MeetingPlace** ou **Cisco Unified MeetingPlace Express** (o que for usado pela sua empresa).
- Passo 4** Clique em **OK**.
-

Tópicos relacionados

- Usando a webconferência com o Cisco Unified Personal Communicator, página 5-1

Como configurar preferências opcionais

- Início e login automático, página 1-7
- Especificando os dispositivos de áudio e vídeo, página 1-8
- Especificando o dispositivo de toque e o volume, página 1-9
- Como selecionar um telefone, página 1-9
- Selecionando a ação do clique duplo, página 1-12

Início e login automático

Procedimento

Para	Faça isto
Configurar o Cisco Unified Personal Communicator para iniciar automaticamente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selecione Arquivo > Preferências. 2. Clique em Perfil. 3. Marque Iniciar este aplicativo quando meu computador for iniciado. <p>Por padrão, esta opção não é ativada.</p>
Iniciar sessão automaticamente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inicie o aplicativo. 2. Insira seu nome de usuário e senha. 3. Marque Lembrar minha senha. 4. (Opcional) Marque Iniciar sessão automaticamente. 5. Clique em Iniciar sessão.
Cancelar o início de sessão e a entrada de senha automáticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selecione Arquivo > Preferências na barra de menus na parte superior do console. 2. Clique em Perfil. 3. Desmarque as opções apropriadas na seção Opções de conexão. Clique em OK.

Tópicos relacionados

- [Iniciando sessão, página 1-4](#)

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 [Instalando e configurando a câmera de vídeo da Cisco](#), página 1-3 e [Fone de ouvido](#), página 1-4.

Procedimento

- Passo 1** Conecte os dispositivos de áudio que você irá selecionar.
- Passo 2** Selecione **Arquivo > Preferências**.
- Passo 3** Clique em **Áudio/vídeo**.
- Passo 4** Selecione os dispositivos aplicáveis.
-

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 (conforme especificado no Painel de Controle em Sons e dispositivos de áudio), 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.

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** Selecione **Arquivo > Preferências**.
 - Passo 3** Clique em **Áudio/vídeo**.
 - Passo 4** Selecione um dispositivo de **Toque**.
 - Passo 5** Ajuste o volume dos toques.
-

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.
- 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** Selecione **Arquivo > Modo de telefone** na barra de menus na parte superior do [console](#).
- Passo 2** Selecione **Telefone de mesa** ou **Softphone**.



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** Selecione **Arquivo > Modo de telefone > Telefone de mesa**.
- Passo 4** Selecione **Arquivo > Modo de telefone > Escolher telefone para controlar** na barra de menus na parte superior do **console**.
- 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 com o botão direito do mouse no nome e selecione Renomear dispositivo . Insira um nome à sua escolha e clique em Salvar .
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 **Alternar para**.

Passo 7 Clique em **Fechar**.

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 1-10](#)
- [O telefone de mesa desejado não está na lista, página 10-4](#)
- [Onde encontrar mais documentação, página 1-15](#)

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. O ponto 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 **Arquivo > Preferências** na barra de menus na parte superior do [console](#).
- Passo 2** Clique em **Perfil**.
- Passo 3** Selecione uma opção para **Ao fazer dois cliques em um contato**.
-

Tópicos relacionados

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

O ícone da bandeja do sistema

Quando o Cisco Unified Personal Communicator está em execução, um ícone na bandeja do sistema indica se você perdeu alguma chamada ou se há alguma nova mensagem de correio de voz. Se não houver, ou se Cisco Unified Personal Communicator for o aplicativo ativo, ele exibirá seu [status](#) de disponibilidade.

Tópicos relacionados

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

Atualizando o Cisco Unified Personal Communicator

Procedimento

- Passo 1** Saia do Cisco Unified Personal Communicator.
- Passo 2** Desconecte a câmera.
- Passo 3** Instale o Cisco Unified Personal Communicator.
- Passo 4** Instale o software da câmera.
- Passo 5** Conecte a câmera.
-

Tópicos relacionados

- [Instalando o Cisco Unified Personal Communicator, página 1-2](#)
- [Instalando e configurando a câmera de vídeo da Cisco, página 1-3](#)

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

Ajuda on-line

Em qualquer barra de menus do Cisco Unified Personal Communicator, selecione **Ajuda > Tópicos da ajuda**. 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

Documentação em outros idiomas

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

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_list.html

Documentação da Webconferência do Cisco Unified MeetingPlace

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

Documentação do telefone IP Cisco Unified (Telefone de mesa)

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

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

Tópicos relacionados

- [Ajuda on-line não disponível, página 10-28](#)

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.



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 2-11](#)

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 Status Não incomodar , página 2-3.
Invisível (aparecer off-line)	Consulte Status Invisível (aparecer off-line) , página 2-4
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 2-11

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 (aparecer off-line)

Este recurso pode não estar disponível em sua empresa.

Definir seu [status](#) de disponibilidade como Invisível (aparecer off-line) 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.

**Nota**

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

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 **Arquivo > Preferências** na barra de menus na parte superior do console.
- Passo 2** Clique em **Status**.
- Passo 3** Selecione as opções.
- Passo 4** Clique em **OK**.
-

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"> 1. Clique no status de disponibilidade que deseja ver acima da Lista de contatos. 2. Selecione uma opção.
Cancelar a seleção manual e permitir que o sistema reflita sua atividade automaticamente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clique em seu status atual. 2. Selecione Disponível. <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>
Ver a mensagem personalizada que é exibida no momento.	Mova seu mouse sobre o indicador de status.

Dicas de solução de problemas

- Os demais usuários do Cisco Unified Personal Communicator vêem sua mensagem personalizada selecionada quando movem o mouse sobre seu nome em suas listas de contatos.

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 **Arquivo > Preferências** na barra de menus na parte superior do [console](#).
- 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** Clique em **OK**.
-

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 2-9](#)

Criando mensagens de status de disponibilidade personalizadas

Procedimento

- Passo 1** Selecione **Arquivo > Status > Editar menu de status**.
- Passo 2** Clique no botão **Adicionar** abaixo da categoria da mensagem a ser adicionada (Disponível ou Ausente).
- Passo 3** Insira uma mensagem.
- Passo 4** Clique em **Salvar**.
- Passo 5** Clique em **Fechar**.

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 Selecione **Arquivo > Status > Editar menu de status**.

Passo 2 Selecione a mensagem personalizada que será modificada.

Passo 3 Clique em **Editar**.

Passo 4 Revise o texto.

Passo 5 Clique em **Salvar**.

Passo 6 Clique em **Fechar**.

A mensagem personalizada é exibida na lista de opções de status de disponibilidade.

Excluindo mensagens de status de disponibilidade personalizadas

Procedimento

Passo 1 Selecione **Arquivo > Status > Editar menu de status**.

Passo 2 Selecione a mensagem personalizada que será modificada.

Passo 3 Clique em **Remover**.

Passo 4 Clique em **Salvar**.

Passo 5 Clique em **Fechar**.

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

Para	Faça isto
Bloquear contatos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clique em um nome na lista de contatos. 2. Clique em Contatos > Bloquear contato. <p>Você também pode bloquear um contato em uma sessão de mensagem instantânea.</p>
Consultar uma lista de todos os contatos que você bloqueou	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clique em Arquivo > Preferências. 2. Clique em Privacidade. 3. Clique em Lista de bloqueio.
Desbloquear contatos da lista	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clique em um nome. 2. Clique em Contatos > Desbloquear contato.

Dicas de solução de problemas

Tópicos relacionados

- [Procurando contatos, página 8-2](#)
- [Como compartilhar seu status de disponibilidade com funcionários de outras empresas, página 2-11](#)

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 2-11](#)
- [Respondendo a solicitações de status de disponibilidade, página 2-12](#)
- [Exibindo e alterando suas decisões de bloqueios individuais para contatos externos, página 2-14](#)

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 **Arquivo > 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

Clique em	Para
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 2-14](#)

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	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. Nota Você pode receber uma mensagem instantânea inicial do solicitante para compartilhar seu status de disponibilidade. O solicitante o verá sempre como Off-line e não saberá que você bloqueou seu status de disponibilidade.
Ignorar	Dispensa a solicitação sem respondê-la. O solicitante não poderá ver seu status de disponibilidade. A solicitação é exibida mais tarde ou na próxima vez que você inicia sessão.

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 **Aceitar tudo**.

Tópicos relacionados

- [Selecionando permissões de acesso para funcionários de outras empresas, página 2-11](#)
- [Bloqueando contatos, página 2-10](#)
- [Exibindo e alterando suas decisões de bloqueios individuais para contatos externos, página 2-14](#)

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"> 1. Selecione Arquivo > Preferências. 2. Clique em Privacidade. 3. Clique em Contatos externos.
<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"> 1. Selecione Arquivo > Preferências. 2. Clique em Privacidade. 3. Clique em Contatos externos. 4. Clique em um nome na lista. 5. Clique em Bloquear. <p>A pessoa o verá sempre como Off-line e não saberá que você bloqueou seu status de disponibilidade.</p>

Para	Faça isto
<p>Permitir que uma pessoa bloqueada individualmente de outra empresa veja seu status de disponibilidade.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selecione Arquivo > Preferências. 2. Clique em Privacidade. 3. Clique no nome da pessoa bloqueada. 4. Clique em Remover. 5. Clique em OK. <p>A pessoa é movida 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 2-12](#)
- [Bloqueando contatos, página 2-10](#)
- [Selecionando permissões de acesso para funcionários de outras empresas, página 2-11](#)



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 3-6](#)
- [Como trabalhar com conversações em andamento, página 3-7](#)

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).

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](#)
- [Como discar do Microsoft Outlook usando o Cisco Unified Personal Communicator, página 3-3](#)



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** Clique com o botão direito do mouse em um nome ou número e selecione **Efetuar uma chamada**.
- 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 **Abrir teclado** 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.

Passo 3 Clique no ícone **Clique aqui para discar** no discador.

Dicas de solução de problemas

- Para rediscar o último número, selecione **Ações > Rediscar** na barra de menus na parte superior do console chamado.

Tópicos relacionados

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

Como discar do Microsoft Outlook usando o Cisco Unified Personal Communicator

Por padrão, o Cisco Unified Personal Communicator instala um suplemento no Microsoft Outlook. Se você usa o Outlook, uma barra de ferramentas do Cisco Unified Personal Communicator é exibida abaixo da barra de ferramentas padrão do Outlook.

Quando a barra de ferramentas está instalada, você pode utilizar o Cisco Unified Personal Communicator para discar para uma pessoa em sua lista de contatos do Outlook ou discar para o remetente ou destinatário de uma mensagem de e-mail. Se a pessoa que você deseja chamar não estiver na lista de contatos do Outlook, você poderá criar facilmente um cartão de contato do Outlook para a pessoa.

Quando você discar um número, o Cisco Unified Personal Communicator será iniciado automaticamente se ainda não estiver em execução.

Para iniciar o Cisco Unified Personal Communicator ou trazê-lo para a frente sem discar um número: Clique no ícone Abrir o Cisco Unified Personal Communicator na extremidade esquerda da barra de ferramentas.

Tópicos relacionados

- [Discando de um e-mail ou contato do Outlook, página 3-4](#)
- [Discando qualquer número no Outlook, página 3-5](#)

Discando de um e-mail ou contato do Outlook

Procedimento

- Passo 1** Selecione no Outlook o contato da pessoa que deseja chamar:
- Clique em uma mensagem de e-mail em sua Caixa de entrada ou na lista Itens enviados.
 - Na Caixa de entrada, este método seleciona o remetente.
 - Em Itens enviados, este método seleciona a primeira pessoa da lista Para.
 - Clique em um contato na lista de contatos do Outlook.
- Passo 2** Dependendo do que for mostrado na barra de ferramentas do Cisco Unified Personal Communicator, execute uma das seguintes ações:
- Clique em **Ligar**, digite o número a ser chamado e clique em **Discar**.
Por padrão, essa ação também cria um cartão de contato do Outlook para essa pessoa e número de telefone. No cartão de contato, você pode inserir um número de telefone e selecionar um tipo de número de telefone.
 - Clique no tipo do número do telefone (por exemplo, Comercial) à direita do nome na barra de ferramentas.
 - Clique na seta à direita do tipo do número do telefone descrito no item com marcador anterior e selecione um número diferente no cartão de contato do Outlook a ser discado.
-

Dicas de solução de problemas

- Talvez seja necessário iniciar sessão antes de concluir a chamada.
- Os números que você deseja discar devem estar no formato que seria usado para discá-los do seu [telefone de mesa](#).
- O número discado se tornará o número do telefone padrão para ligar para esta pessoa no Outlook até que um número diferente seja selecionado.
- Se você clicar em uma mensagem com mais de um destinatário, você poderá clicar no nome na barra de ferramentas do Cisco Unified Personal Communicator e optar por chamar um destinatário diferente.
- Você também pode clicar com o botão direito do mouse na lista de contatos do Outlook e selecionar **Realizar chamada usando o Cisco Unified Personal Communicator** e selecionar o número a ser discado.
- Para adicionar a pessoa à lista de contatos do Outlook sem chamá-la: Clique na mensagem e, em seguida, clique no nome na barra de ferramentas do Cisco Unified Personal Communicator e selecione **Criar contato do Outlook**.

Tópicos relacionados

- [Como discar do Microsoft Outlook usando o Cisco Unified Personal Communicator](#), página 3-3
- [Chamando do Outlook: Um aviso de segurança é exibido](#), página 10-9

Discando qualquer número no Outlook

Procedimento

-
- Passo 1** Digite um número de telefone na caixa **Discagem direta** na barra de ferramentas utilizando um dos seguintes métodos:
- Insira o número do telefone.
 - Copie e cole um número de telefone, por exemplo, do texto de uma mensagem de e-mail.
 - Clique na seta ao lado da caixa **Discagem direta** para selecionar um número existente.
- Passo 2** Pressione **Enter**.
-

Dica de solução de problemas

Para apagar os números na caixa **Discagem direta** e na lista suspensa: Clique na seta ao lado da caixa e selecione **Limpar todos os itens**.

Tópicos relacionados

- [Como discar do Microsoft Outlook usando o Cisco Unified Personal Communicator, página 3-3](#)
- [Chamando do Outlook: Um aviso de segurança é exibido, página 10-9](#)

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	<p>Para atender usando o softphone:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clique em Atender. <p>OU</p> <p>Para atender usando o telefone de mesa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atenda o telefone IP Cisco Unified como faria normalmente.
Atender uma chamada com áudio e vídeo	<p>Clique em Atender com vídeo.</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 Exibindo vídeo, página 4-2.</p>
Enviar uma chamada para o correio de voz	<p>Clique em Enviar para correio de voz.</p> <p>O chamador não percebe que você optou por desviar a chamada.</p>

Para	Faça isto
Atender uma nova chamada quando você já está em uma chamada	<ul style="list-style-type: none">• Atenda a chamada. 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.• Envie a chamada para correio de voz.

Tópicos relacionados

- [Especificando o dispositivo de toque e o volume, página 1-9](#)
- [Colocando conversações em espera e recuperando-as, página 3-8](#)
- [Exibindo vídeo, página 4-2](#)
- [Como resolver problemas de chamadas recebidas, página 10-10](#)

Como trabalhar com conversações em andamento

- [Inserindo respostas com tons de discagem, página 3-8](#)
- [Colocando conversações em espera e recuperando-as, página 3-8](#)
- [Transferência de chamadas, página 3-9](#)
- [Alterando o volume de uma chamada do softphone, página 3-9](#)
- [Lista da conversação, página 3-10](#)
- [Encerrando conversações, página 3-10](#)

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 Verifique se a **janela de conversação** é a janela ativa.

Passo 2 Pressione os números ou as letras no teclado do computador para inserir sua resposta com tons de discagem.

Se você não ouvir os bipes padrão de pressionamento de teclas, clique na barra de título da janela de conversação para torná-la ativa e tente novamente.

Colocando conversações em espera e recuperando-as

Procedimento

Para	Faça isto	Notas
Colocar uma conversação em espera	<ol style="list-style-type: none"> 1. Torne a chamada que deseja colocar em espera a janela de conversação ativa. 2. Clique no ícone Chamada em espera/Continuar chamada. 	Várias janelas de webconferência podem permanecer ativas.
Recuperar uma chamada que está em espera	Clique no ícone Chamada em espera/Continuar chamada na janela de conversação em espera.	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 Silenciar áudio na janela de conversação ativa. Para restaurar o áudio, clique no ícone novamente.
Alterar o volume ouvido	Arraste o controle deslizante de volume na janela de conversação 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 1-8](#)
- [Não há som ou o volume está muito baixo, página 10-11](#)
- [Áudio unidirecional ou de baixa qualidade, página 10-14](#)
- [Áudio alto demais, página 10-16](#)

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. Clique com o botão direito do mouse na pessoa na lista para executar ações.

Clique no ícone **Abrir 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"> 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. 2. Clique no ícone Encerrar chamada na janela de conversação. 	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"> 1. Selecione Arquivo > Preferências, clique em Perfil e, em seguida, selecione as opções: <ul style="list-style-type: none"> – Fechar janela de conversação ao desconectar – Avisar antes de fechar a janela de conversação ativa 2. Clique em OK. 	Fechar uma janela de conversação ativa encerra a chamada.

Tópicos relacionados

- [Colocando conversações em espera e recuperando-as](#), página 3-8
- [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 câmara 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 Cisco Unified Video Advantage e o Cisco VT Advantage *não* devem estar em execução.
- O [Modo de telefone](#) deve estar configurado como [Softphone](#).

Procedimento

Para	Faça isto
Exibir sua imagem de vídeo	Selecione Exibir > Mostrar vídeo local na barra de menus na parte superior do console .

Para	Faça isto
<p>Iniciar uma conversação de vídeo</p>	<p>Clique com o botão direito do mouse em um nome e selecione Efetuar uma chamada de vídeo.</p> <p>Se a outra pessoa não atender à chamada com vídeo, a chamada será conectada como uma chamada de apenas áudio.</p> <hr/> <p> Dica 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>
<p>Adicionar vídeo a uma conversação de áudio</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verifique se você está pronto para usar vídeo. 2. Clique no ícone Adicionar vídeo à chamada na janela de conversação ativa. <p>Se você estiver em uma chamada de conferência, toda pessoa que desejar adicionar vídeo deverá executar esta ação.</p>
<p>Usar vídeo em uma reunião padrão completa do Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disque para fora da reunião. 2. Especifique que você está discando para um ponto de vídeo. 3. Quando o Cisco Unified Personal Communicator tocar, clique no ícone Atender com vídeo. <p>Para obter detalhes, consulte a Ajuda online do seu aplicativo de conferência.</p> <p>Nota Esse procedimento é diferente da webconferência que você adiciona pela janela de conversação no Cisco Unified Personal Communicator.</p>

Tópicos relacionados

- [Instalando e configurando a câmera de vídeo da Cisco, página 1-3](#)
- [Especificando os dispositivos de áudio e vídeo, página 1-8](#)
- [Conversações de vídeo, página 4-1](#)
- [Como resolver problemas de câmera ou vídeo, página 10-17](#)
- [Como resolver problemas de inicialização de chamadas, página 10-8](#)

Trabalhando com conversações de vídeo em andamento

Procedimento

Para	Faça isto
Congelar (pausar) ou descongelar sua imagem de vídeo vista pelos outros participantes	Clique no ícone Pausar vídeo na janela de conversa�o ativa . Sua própria exibic�o não � congelada.
Mover a sua própria imagem	Arraste-a para outro canto da tela.
Ocultar ou mostrar sua própria imagem	Clique com o botão direito do mouse na janela de imagem e selecione Mostrar vídeo local .
Redimensionar as imagens de vídeo	Para redimensionar a imagem de vídeo recebido: Arraste uma borda ou um canto da janela de conversa�o. Para redimensionar sua própria imagem: Selecione Exibir > Tamanho do vídeo local no menu da janela de conversa�o e selecione uma op�o. Se você redimensionar uma imagem usando um menu, o tamanho mostrado dependerá da resolu�o do seu monitor.
Remover o vídeo da conversa�o e continuar com apenas �udio. Esta a�o afeta todos os participantes da conversa�o.	Clique no �cone Remover vídeo da chamada na janela de conversa�o .



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** Clique no ícone **Iniciar webconferência** na janela de [conversação ativa](#).
- 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 **Convidar participantes** na janela de conversação ativa.
 - Clique em **Enviar e-mail**.
 - 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 10-21](#)

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 **Arquivo > Preferências**.
- Passo 2** Clique em **Perfil**.
- Passo 3** Marque **Automaticamente inicia webconferências recebidas**.
- Passo 4** Clique em **OK**.
-

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"> Selecione a opção apropriada no menu Ajuda na barra de menus na parte superior da janela da webconferência.
Permitir o ingresso de outras pessoas na webconferência	<p>Consulte Adicionando participantes da webconferência e da Web a conversações, 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 Voltar à conferência na janela de conversação ativa.</p> <p>Nota Não adicione uma webconferência novamente utilizando o método descrito em Adicionando participantes da webconferência e da Web a conversações, 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 Finalizar conferência na janela de conversação ativa.</p> <p>Apenas a pessoa que adicionou a webconferência pode fazer isso.</p> <p>Nota A finalização da conversação telefônica não finaliza a sessão de webconferência.</p>

Tópicos relacionados

- [Como resolver problemas de webconferência, página 10-21](#)

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 1-15](#).



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 3-8](#)
- [Adicionando participantes da webconferência e da Web a conversações, página 5-2](#)
- [Função de mesclagem desativada, página 10-17](#)



CAPÍTULO 7

Enviando mensagens com o Cisco Unified Personal Communicator

- [Enviando mensagens instantâneas, página 7-1](#)
- [Selecionando opções de mensagens, página 7-3](#)
- [Salvando mensagens, página 7-3](#)
- [Enviando mensagens de e-mail, página 7-4](#)

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 uma mensagem instantânea**.
- Passo 3** Insira sua mensagem.
- Passo 4** Pressione **Enter**.
-

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.
- Você pode bloquear pessoas para impedir que elas iniciem sessões de mensagens instantâneas com você. No entanto, se você iniciar uma sessão de mensagens instantâneas com uma pessoa que bloqueou, a pessoa poderá responder até você fechar a janela de mensagens.
- 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

- [Selecionando a ação do clique duplo, página 1-12](#)
- [Como resolver problemas de mensagens instantâneas, página 10-24](#)
- [Selecionando opções de mensagens, página 7-3](#)
- [Como compartilhar seu status de disponibilidade com funcionários de outras empresas, página 2-11](#)

Selecionando opções de mensagens

Procedimento

- Passo 1** Selecione **Arquivo > Preferências** na barra de menus na parte superior do **console**.
- Passo 2** Clique em **Mensagens instantâneas**.
- Passo 3** Selecione as opções.
- Passo 4** Clique em **OK**.
-

Dicas de solução de problemas

- Algumas opções se aplicam à janela de mensagens instantâneas atual. Outras se aplicam quando uma nova janela de mensagens é aberta.
- Se você modificou a formatação do texto, poderá retornar rapidamente à formatação padrão: Selecione **Formatar > Restaurar formatação padrão**.

Salvando mensagens

É possível salvar o texto de uma janela de mensagens instantâneas aberta.

Procedimento

- Passo 1** Selecione **Arquivo > Salvar como** na barra de menus da sessão de mensagens que deseja salvar.
- Passo 2** (Opcional) Altere o nome do arquivo e o local.
-

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 Clique com o botão direito do mouse 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.

A lista de contatos é ordenada alfabeticamente de forma automática pelo primeiro nome de cada grupo.

É possível adicionar até 200 contatos.

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

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 **Enter**.

Dica de solução de problemas

Para interromper a pesquisa, pressione **Esc**.

Tópicos relacionados

- [Trabalhando com resultados da pesquisa, página 8-3](#)
- [Como resolver problemas de pesquisa, página 10-27](#)

Trabalhando com resultados da pesquisa

Procedimento

Para	Faça isto
Classificar a lista de resultados	<p>Clique em um título de coluna no painel de pesquisa.</p> <p>Clique novamente para reverter a ordem de classificação.</p>
Limpar a lista de resultados	Clique com o botão direito do mouse na lista de resultados da pesquisa e, em seguida, selecione Limpar todos .
Redimensionar instantaneamente a coluna para exibir o texto completo do item mais longo na coluna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clique com o botão direito do mouse em uma coluna para redimensioná-la. 2. Selecione Melhor ajuste.
Pular para um nome	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clique em qualquer nome na lista. 2. Insira a primeira ou as primeiras letras do nome.

Como adicionar contatos à lista

- [Adicionando contatos do diretório corporativo, página 8-4](#)
- [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.

Solte o nome em um nome de grupo ou em outro nome no grupo, mas não no espaço vazio no final da lista.

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 > Adicionar novo contato**.

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

Passo 3 Insira as informações de contato, incluindo o **Domínio** e a **ID de usuário**.

Se nome da empresa não for exibido, 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 **Salvar**.

Após a pessoa que você adicionou aprovar a sua solicitação, o status de disponibilidade para essa pessoa será exibido e você poderá trocar mensagens instantâneas.

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 10-7](#)
- [Selecionando permissões de acesso para funcionários de outras empresas, página 2-11](#)
- [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 > Adicionar novo contato**.

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

Passo 3 Insira as informações do contato.

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 em **Salvar**.

Tópicos relacionados

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

Exibindo mais informações sobre contatos

Procedimento

Para exibir	Faça isto
Informações básicas	Mova o ponteiro do mouse sobre um nome no console .
Detalhes	Clique com o botão direito do mouse em uma lista e selecione Detalhes do contato . No painel Comunicações recentes, os detalhes do contato estão disponíveis apenas para entradas nomeadas.

**Dica**

O cartão Detalhes do contato lista todas as informações de contato disponíveis para um indivíduo. Clique no ícone próximo a cada método de contato para iniciar. Por exemplo, clique no ícone próximo a um número de telefone para efetuar uma chamada.

Tópicos relacionados

- [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.	Este recurso pode não estar disponível em sua empresa. <ol style="list-style-type: none">1. Ao adicionar um número de telefone, Clique com o botão direito do mouse em um contato e selecione Detalhes do contato.2. Insira ou modifique as informações.3. Clique em Salvar.
Alterar a foto	Este recurso pode não estar disponível em sua empresa. As imagens podem estar em qualquer formato padrão e ser do mesmo tamanho e forma da imagem existente. Arraste e solte a nova foto para o cartão do contato.
Adicionar um nome de exibição, como um apelido	Clique com o botão direito do mouse no nome do contato e selecione Editar nome de exibição .

Para	Faça isto
Remover um nome de exibição	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clique com o botão direito do mouse no nome do contato e selecione Editar nome de exibição. 2. Exclua o texto. 3. Clique em Salvar.
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 Clique com o botão direito do mouse em uma entrada.

Passo 2 Selecione **Excluir**.

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 Contatos > Adicionar novo grupo na barra de menus na parte superior do console .	—
Listar um nome no início de um grupo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clique com o botão direito do mouse no nome e selecione Editar nome de exibição. 2. Insira um nome de exibição iniciado por um sublinhado. Por exemplo, <u>_</u>Joe Smith. 	—
Mover ou copiar contatos em grupos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crie o grupo se ele ainda não existir. 2. Arraste um nome para movê-lo ou arraste o nome enquanto mantém a tecla Control pressionada para copiá-lo para o grupo desejado. 	É possível adicionar um contato a vários grupos.
Renomear um grupo	Clique com o botão direito do mouse no nome de um grupo e selecione Renomear grupo .	Dependendo do sistema em sua empresa, talvez não seja possível renomear o grupo Geral.
Ocultar ou mostrar os contatos de um grupo	Clique no nome do grupo para recolher ou expandir a lista.	—

Para	Faça isto	Notas
Excluir um grupo	Clique com o botão direito do mouse no nome do grupo e selecione Excluir .	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 em itálico estão sendo processados e estarão disponíveis momentaneamente.
- Itens de correio de voz não lidos aparecem em **negrito**.
- Itens excluídos, mas ainda não eliminados 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 10-26](#)

Trabalhando com a lista Comunicações recentes

Procedimento

Para	Faça isto
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"> 1. Clique em Exibir > Alterar filtro de comunicações recentes. 2. Selecione uma opção.
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>
Redimensionar instantaneamente uma coluna para acomodar o tamanho do texto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clique com o botão direito do mouse em uma coluna para redimensioná-la. 2. Selecione Melhor ajuste.
Pular para um nome	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clique em qualquer nome na lista. 2. Insira a primeira letra do nome.
Ver detalhes sobre um item	<p>Clique com o botão direito do mouse em um item na lista Comunicações recentes e selecione Abrir histórico de chamadas ou Abrir correios de voz.</p>
Marcar itens de lidos ou não lidos	<p>Selecione um ou mais itens e clique com o botão direito do mouse em > Marcar como lida ou Marcar como não lida.</p>
Excluir itens	<p>Clique com o botão direito do mouse em um item e selecione Apagar Histórico de chamadas ou Correio de voz.</p>

Para	Faça isto
Desfazer a exclusão de itens	<ol style="list-style-type: none"> 1. Selecione Exibir > Alterar filtro de comunicações recentes > Excluído na barra de menus na parte superior do console. 2. Clique com o botão direito do mouse em um item marcado para exclusão e selecione Desfazer exclusão de histórico de chamadas. <p>Não é possível desfazer a exclusão de itens que foram eliminados.</p>
Eliminar todos os itens marcados para exclusão	Clique com o botão direito do mouse no painel Comunicações recentes e selecione Eliminar comunicações excluídas .

Tópicos relacionados

- [Acessando o correio de voz, página 9-4](#)
- [Como resolver problemas do painel Comunicações recentes, página 10-26](#)

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 eliminar 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 Exibir > Alterar filtro de comunicações recentes > Correios de voz.
Ouvir uma mensagem de correio de voz	Clique com o botão direito do mouse em um item do correio de voz na lista > Executar correio de voz.
Controlar reprodução do correio de voz <ul style="list-style-type: none"> • Rebobinar (para o início) • Reverter • Executar • Pausar • Avanço da execução • Buscar (retroceder para um ponto específico da mensagem) • Alterar o volume da reprodução 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Clique duas vezes em um item do correio de voz na lista Comunicações recentes. 2. Clique no botão adequado ou deslize o controle apropriado. O controle deslizante maior é o de Busca.
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 eliminado.</p>

Tópicos relacionados

- [Configurando o correio de voz, página 1-5](#)
- [Comunicações recentes, página 9-1](#)
- [Trabalhando com a lista Comunicações recentes, página 9-2](#)
- [Como resolver problemas de correio de voz, página 10-27](#)



CAPÍTULO 10

Solucionando problemas do Cisco Unified Personal Communicator

- Erros de instalação, 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 10-10
- Como resolver problemas de chamadas, página 10-11
- Como resolver problemas de câmera ovídeo, página 10-17
- Como resolver problemas de webconferência, página 10-21
- Como resolver problemas de mensagens instantâneas, página 10-24
- Como resolver problemas do painel Comunicações recentes, página 10-26
- Como resolver problemas de correio de voz, página 10-27
- Como resolver problemas de pesquisa, página 10-27
- Ajuda on-line não disponível, página 10-28
- Como obter informações para o seu administrador, página 10-29

Erros de instalação

Problema Quando tento instalar, obtenho um erro.

Solução Verifique se existe espaço suficiente em disco.

Tópico relacionado

[Instalando o Cisco Unified Personal Communicator, página 1-2.](#)

Como resolver problemas de início de sessão e inicialização

- [Erro: Falha no logon, página 10-2](#)
- [O aplicativo congela no início da sessão, página 10-3](#)
- [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 1-4](#)
- [Onde encontrar mais documentação, página 1-15](#)

O aplicativo congela no início da sessão

Problema Quanto tento iniciar a sessão, o Cisco Unified Personal Communicator congela. Esse problema pode ser intermitente.

Solução O Cisco Unified Personal Communicator é incompatível com o Citibank Virtual Account Number browser helper. A única solução é desinstalar o aplicativo.

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 “Dispositivo de telefone de mesa indisponível”.

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, e em seguida, clique em **Selecionar novo telefone de mesa**.

Tópicos relacionados

- [Selecionando o modo Softphone ou Telefone de mesa, página 1-10](#)

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 1-15](#)

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](#)
- [Problemas de redimensionamento do painel do console, 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:

Windows XP: Selecione **Iniciar > Painel de controle > Vídeo**.

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 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 uma borda do console para aumentar todo o console.

Tópicos relacionados

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

Problemas de redimensionamento do painel do console

Problema Não é possível redimensionar os painéis do console.

Solução Aumente a altura do console arrastando sua borda inferior e redimensione os painéis. Não será possível redimensionar painéis se o console estiver em seu tamanho mínimo.

Como resolver problemas de status de disponibilidade

- [Status de disponibilidade incorreto ou não disponível, página 10-7](#)
- [O telefone toca quando o status de disponibilidade é Não incomodar, página 10-8](#)
- [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 aplicativo de firewall que você está utilizando.
- 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 1-15](#)
- [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

- [Botão e item de menu esmaecidos, página 10-9](#)
- [Chamando do Outlook: Um aviso de segurança é exibido, página 10-9](#)
- [Dígitos duplos nem sempre são discados, página 10-9](#)

Botão e item de menu esmaecidos

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.

Chamando do Outlook: Um aviso de segurança é exibido

Problema Tentei efetuar uma chamada na barra de ferramentas do Cisco Unified Personal Communicator no Microsoft Outlook e vejo um aviso de segurança pedindo para eu escolher uma opção. O que fazer?

Solução Selecione **Permitir sempre**. Essa situação ocorrerá se você selecionar **Ajuda > Redefinir avisos de segurança**. Redefina os avisos de segurança somente se estiver seguindo instruções de outro tópico de solução de problemas neste documento.

Tópicos relacionados

- [Como resolver problemas do modo de telefone, página 10-4](#)

Dígitos duplos nem sempre são discados

Problema Quando clico em números no teclado, algumas vezes eles não são discados.

Solução Ao clicar no mesmo dígito mais de uma vez, faça uma ligeira pausa entre os cliques.

Como resolver problemas de chamadas recebidas

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

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 por métodos diferentes daqueles de Preferências. Uma lista dos lugares a serem verificados está incluída na seção de solução de problemas de som quando o softphone é usado.

Tópicos relacionados

- Especificando o dispositivo de toque e o volume, página 1-9
- Não há som ou o volume está muito baixo, página 10-11

Como resolver problemas de chamadas

- Problemas no teclado, página 10-11
- Não há som ou o volume está muito baixo, página 10-11
- Áudio unidirecional ou de baixa qualidade, página 10-14
- Áudio alto demais, página 10-16
- Os controles da janela de conversação não estão disponíveis, página 10-16
- Função de mesclagem desativada, página 10-17
- Erro ao remover um computador laptop da estação de acoplamento, página 10-17

Problemas no teclado

Problema Quando clico em números no teclado na janela de conversação, algumas vezes eles não são registrados.

Solução Ao clicar no mesmo dígito mais de uma vez, faça uma ligeira pausa entre os cliques.

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.

Seu computador pode possuir uma tecla ou um botão físico no teclado e um controle na tela, por exemplo um ícone de megafone na bandeja do sistema ou um Painel de controle para som. Você pode precisar defini-los separadamente.

- 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 as configurações avançadas de som do sistema operacional.
- 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 1-8](#)
- [Configurações avançadas de som do auto-falante no Windows XP, página 10-13](#)

Configurações avançadas de som do auto-falante no Windows XP

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 procedimento:

Este procedimento pode afetar outros aplicativos que utilizam som.

-
- Passo 1** Verifique se o dispositivo do auto-falante ou fone de ouvido a ser utilizado com o Cisco Unified Personal Communicator está conectado.
- Passo 2** Selecione **Iniciar > Todos os programas > Acessórios > Entretenimento > Controle de volume**.
- Passo 3** Selecione **Opções > Propriedades**.
- Passo 4** Selecione, como **Dispositivo do mixer**, o auto-falante ou fone de ouvido a ser utilizado com o Cisco Unified Personal Communicator.
- Passo 5** Clique em **Reprodução**.
- Passo 6** Marque as caixas **Controle de volume** e **Onda**. Desmarque as outras caixas.
- Passo 7** Clique em **OK**.
- Passo 8** Verifique se **Silenciar** não está selecionado para qualquer um dos itens.
- Passo 9** Verifique se nenhum dos controles deslizantes de volume está configurado muito baixo.
- Passo 10** Feche a janela **Auto-falante**.
- Passo 11** Se necessário, repita este procedimento, mas no Passo 5, marque todas as caixas de seleção. A lista de itens é diferente para cada dispositivo. Verifique se nenhum dos itens está silenciado ou configurado com um volume muito baixo. Exceção: se estiver utilizando um fone de ouvido, silencie o microfone (algumas vezes chamado de “Captura”) nas configurações de Reprodução para evitar ruído de retroalimentação.
-

Tópicos relacionados

- [Não há som ou o volume está muito baixo, página 10-11](#)

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 as configurações avançadas de som do microfone do sistema operacional.

Tópicos relacionados

- [Especificando os dispositivos de áudio e vídeo, página 1-8](#)
- [Alterando o volume de uma chamada do softphone, página 3-9](#)
- [Configurações avançadas de som do microfone no Windows XP, página 10-15](#)

Configurações avançadas de som do microfone no Windows XP

Problema Os outros participantes não podem me ouvir ou a qualidade do áudio é inadequada. Estou usando o softphone.

Solução Tente o seguinte:

Essa configuração permanecerá até que você a altere ou desconecte o dispositivo. Este procedimento pode afetar outros aplicativos que utilizam som.

-
- Passo 1** Verifique se o fone de ouvido ou microfone a ser utilizado com o Cisco Unified Personal Communicator está conectado.
- Passo 2** Selecione **Iniciar > Todos os programas > Acessórios > Entretenimento > Controle de volume**.
- Passo 3** Selecione **Opções > Propriedades**.
- Passo 4** Selecione, como **Dispositivo do mixer**, o fone de ouvido ou microfone a ser utilizado com o Cisco Unified Personal Communicator.
- Passo 5** Clique em **Gravação** e verifique se a caixa **Microfone** está selecionada.
- Alguns dispositivos não incluem uma caixa de seleção Microfone. Por exemplo, em vez disso o dispositivo utiliza “Captura”. Talvez seja necessário fazer um teste para identificar como o dispositivo chama essa função.
- Passo 6** Clique em **OK**.
- Passo 7** Verifique se a caixa **Selecionar microfone** (ou equivalente) está selecionada e se o dispositivo não está silenciado ou configurado com um volume muito baixo.
- As opções específicas são diferentes para cada dispositivo.
- Passo 8** Clique em **Avançado** na seção Microfone.
- Passo 9** Marque **Aumento de sensibilidade do microfone**.
- Passo 10** Clique em **Fechar**.
- Passo 11** Feche a janela.
-

Tópicos relacionados

- [Áudio unidirecional ou de baixa qualidade, página 10-14](#)

Áudio alto demais

Problema As outras pessoas dizem que meu áudio está alto demais. Estou usando o softphone.

Solução

- Afaste o microfone da sua boca.
- Reduza o volume do microfone no painel de controle de volume do Windows.
- Desmarque Aumento de sensibilidade do microfone no painel de controle de volume do Windows.

Tópicos relacionados

- [Configurações avançadas de som do microfone no Windows XP, página 10-15](#)

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 3-8](#)
- [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 câmera ouvídeo

- [O processo de configuração é executado desnecessariamente, página 10-18](#)
- [Prompt inesperado de driver de câmera, página 10-18](#)
- [Opções de vídeo desativadas, página 10-18](#)
- [Sem câmera ou imagem local, página 10-19](#)
- [Não há visualização de vídeo, página 10-19](#)
- [Não há vídeo nas chamadas, página 10-20](#)

- Não há imagem de vídeo remota, página 10-20
- Vídeo lento, de baixa qualidade ou ausente, página 10-20
- Vídeo ausente no telefone de vídeo Tandberg, página 10-21
- Imagem local em ambas as janelas, página 10-21

O processo de configuração é executado desnecessariamente

Problema Já instalei o driver da câmera. Por que o processo de configuração é executado novamente quando conecto a câmera?

Solução Se você possuir mais de uma porta USB ou conectar a câmera em um hub em vez de diretamente no computador, o processo de configuração poderá ser executado todas as vezes que você conectar a câmera em uma porta que ainda não foi usada.

Prompt inesperado de driver de câmera

Problema Estou tentando usar minha câmera e vejo uma janela pedindo para eu selecionar um driver.

Solução Desconecte a câmera, instale o software da câmera e conecte a câmera.

Tópicos relacionados

- Instalando e configurando a câmera de vídeo da Cisco, página 1-3

Opções de vídeo desativadas

Problema As opções para iniciar uma conversa de vídeo, adicionar vídeo a minha conversa, 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 conversa atual e iniciar uma nova com o softphone.

Tópicos relacionados

- [Selecionando o modo Softphone ou Telefone de mesa, página 1-10](#)
- [Sem câmera ou imagem local, página 10-19](#)

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 USB 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.

Tópicos relacionados

- [Especificando os dispositivos de áudio e vídeo, página 1-8](#)

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 10-21](#)

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.
- Certifique-se de usar os drivers mais atualizados para sua placa de vídeo. Verifique o site do fabricante da sua placa de vídeo ou entre em contato com o administrador do sistema.

Tópicos relacionados

- [Ativando o log detalhado, página 10-31](#)
- [O aplicativo congela no início da sessão, página 10-3](#)

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 10-22](#)
- [Webconferência não disponível, página 10-22](#)
- [Idioma incorreto da webconferência, página 10-22](#)
- [Perda de conexão da webconferência, página 10-23](#)
- [Webconferência ausente, página 10-23](#)
- [Aparência da webconferência fora do padrão, página 10-23](#)

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 webconferência** na [janela de conversação](#).

Webconferência ausente

Problema Alguns participantes da conversação não vêm a janela da webconferência.

Solução As possíveis soluções incluem:

- Os participantes que não estão usando o Cisco Unified Personal Communicator não vêm 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

- [Botão de mensagens instantâneas desativado, página 10-24](#)
- [Mensagem instantânea não recebida, página 10-25](#)
- [Mensagem de erro de mensagens instantâneas, página 10-25](#)
- [Janela única por usuário, página 10-26](#)
- [Sem conteúdo na janela de mensagens instantâneas, página 10-26](#)

Botão de mensagens instantâneas desativado

Problema O botão para envio de mensagens instantâneas está esmaecido.

Solução

- Primeiro, selecione uma pessoa em uma lista.
- Verifique se apenas um nome foi selecionado.
- Não é possível enviar mensagens instantâneas para pessoas cujo [status](#) de disponibilidade é Off-line.
- É possível enviar mensagens instantâneas apenas para pessoas da sua empresa que estão configuradas para utilizar o Cisco Unified Personal Communicator ou o Messenger do telefone IP. Esse grupo pode não incluir todas ou algumas das pessoas do seu diretório corporativo.
- Você não pode enviar mensagens instantâneas para pessoas da sua lista de contatos que não exibem um ícone de status de disponibilidade.

Tópicos relacionados

- [Onde encontrar mais documentação, página 1-15](#)

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 1-15](#)
- [Mensagem de erro de mensagens instantâneas, página 10-25](#)

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 10-25](#)

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.

Sem conteúdo na janela de mensagens instantâneas

Problema Minha janela de mensagens instantâneas está aberta, mas nenhum conteúdo é mostrado quando envio ou recebo uma mensagem instantânea.

Solução Sua versão do Microsoft Internet Explorer não está funcionando corretamente. Sua configuração pode ter sido corrompida por um vírus ou outro malware. Você deve reparar o Internet Explorer. As possíveis soluções incluem:

- Execute uma verificação de vírus, spyware e adware.
- Execute uma atualização do Windows para garantir que o sistema operacional esteja atualizado.
- Restaure o Internet Explorer para sua configuração padrão. Acesse essas configurações em **Ferramentas > Opções da Internet**. Clique na guia **Programas**. Clique em **Redefinir configurações da Web**.
- Reinstale o Microsoft Internet Explorer.

Como resolver problemas do painel Comunicações recentes

- [Chamadas conhecidas ausentes, página 10-27](#)
- [Nome não listado, página 10-27](#)

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, elimine 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 10-28](#)
- [Congelamento do aplicativo após a pesquisa, página 10-28](#)

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.

Ajuda on-line não disponível

Problema Não é possível exibir a ajuda on-line.

Solução

- Você precisa permitir conteúdo ativo. Por exemplo, no Internet Explorer 6, clique na Barra de informações próxima à parte superior da janela do navegador e selecione **Permitir conteúdo bloqueado**.
- Seu administrador pode ter fornecido uma cópia da versão em PDF do Guia do usuário deste produto.
- A versão mais atual da documentação também está disponível como um PDF no site da Cisco.

Tópicos relacionados

- [Onde encontrar mais documentação, página 1-15](#)

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 10-29](#)
- [Verificando o status do servidor, página 10-29](#)
- [Capturando arquivos de log, página 10-30](#)
- [Ativando o log detalhado, página 10-31](#)

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** na barra de menus da janela de conversação ativa.
- Passo 4** Clique em **Áudio Estatística** ou em **Vídeo Estatística**.
-

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 Integridade do servidor** na barra de menus na parte superior do [console](#).
- 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

A Problem Reporting Tool (PRT) 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 a PRT, você concorda em fornecer à Cisco os logs necessários para permitir a solução de qualquer problema técnico do Cisco Unified Personal Communicator.

-
- Passo 1** Procure no desktop um arquivo.zip com um nome iniciado com **CUPC**, seguido por uma cadeia de números e letras.

Se esse arquivo não foi gerado automaticamente, crie-o:

- a. Execute uma das seguintes ações:
 - Selecione **Ajuda > Criar relatório de problemas**.
 - Selecione **Iniciar > Todos os programas > Cisco Unified Personal Communicator > Criar relatório de problemas**.
- b. Siga as instruções fornecidas. Antes de clicar em Concluir, observe se o nome do arquivo foi criado na área de trabalho.

- Passo 2** Crie um e-mail com as seguintes informações, principalmente se o sistema gerou o relatório de problemas automaticamente:
- Uma descrição do problema.
 - Uma explicação do que você estava fazendo no momento em que o problema ocorreu.
 - Todos os outros detalhes que podem ter afetado a situação.
- Passo 3** Envie o arquivo gerado e as informações relacionadas ao administrador do sistema por e-mail.
-

Tópicos relacionados

- [Ativando o log detalhado, página 10-31](#)

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.

Consulte também [teclado](#).

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

- teclado** Uma pequena janela que funciona como um teclado de telefone. Ela pode ser acessada de uma janela de conversação ativa e usada para responder a instruções de inserção de informações, como opções numeradas ou senhas.
- Consulte também [discador](#).
- 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.