



Administrando o Avaya IP Office com o Web Manager

Versão 11.1.3
Edição 40
Junho de 2023

© 2021-2023, Avaya Inc.
Todos os direitos reservados.

Aviso

Embora tenha se empenhado para garantir a abrangência e a fidedignidade das informações presentes neste documento por ocasião da impressão, a Avaya não se responsabiliza por eventuais erros. A Avaya se reserva o direito de fazer alterações e correções nas informações deste documento sem obrigação de notificar nenhuma pessoa ou organização sobre tais alterações.

Aviso de isenção de responsabilidade sobre a documentação

"Documentação" refere-se a informações publicadas em meios diversificados que podem incluir informações do produto, instruções de operação e especificações de desempenho que são geralmente disponibilizadas aos usuários dos produtos. A Documentação não inclui materiais de marketing. A Avaya não se responsabiliza por nenhuma modificação, adição ou exclusão efetuada na versão originalmente publicada desta Documentação, a menos que tais modificações, adições ou exclusões tenham sido realizadas pela Avaya ou explicitamente em nome dela. O Usuário Final concorda em indenizar e isentar a Avaya, seus agentes e seus funcionários de todas as queixas, ações judiciais, processos e sentenças decorrentes de ou relacionados a modificações, adições ou exclusões subsequentes realizadas nesta documentação pelo Usuário Final.

Aviso de isenção de responsabilidade sobre links

A Avaya não é responsável pelo conteúdo nem pela confiabilidade de qualquer site com links indicados neste site ou na Documentação fornecida pela Avaya. A Avaya não se responsabiliza pela precisão de nenhuma das informações, declarações ou conteúdo fornecido nesses sites e a simples presença deles não significa que a Avaya endossa os produtos, serviços ou informações descritos ou oferecidos por eles. A Avaya não garante o funcionamento constante desses links e não tem controle sobre a disponibilidade das páginas vinculadas.

Garantia

A Avaya fornece uma garantia limitada para o hardware e o software Avaya. Consulte o contrato de venda para conhecer os termos da garantia limitada. Além disso, o idioma padrão da garantia da Avaya, assim como as informações referentes ao suporte deste produto durante o período da garantia, estão disponíveis aos clientes da Avaya e outras partes no site de suporte da Avaya: <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> no link "Warranty & Product Lifecycle" (Garantia e ciclo de vida do produto) ou em um site sucessor conforme designado pela Avaya. Observe que caso tenha adquirido os produtos diretamente de um Avaya Channel Partner autorizado fora dos Estados Unidos e Canadá, a garantia é fornecida a Você pelo respectivo Avaya Channel Partner e não pela Avaya.

"Serviço Hospedado" significa a assinatura de um serviço hospedado da Avaya que Você adquiriu da Avaya ou de um Avaya Channel Partner autorizado (conforme aplicável) e que é descrito em mais detalhes em SAS hospedado ou outra documentação de descrição de serviço relacionada ao serviço hospedado aplicável. Caso Você adquira uma assinatura de Serviço Hospedado, a garantia limitada antecedente pode não ser aplicável, mas Você pode ter direito a serviços de suporte vinculados ao Serviço Hospedado, conforme descrito em mais detalhes em seus documentos de descrição de serviço para o Serviço Hospedado aplicável. Entre em contato com a Avaya ou com o Avaya Channel Partner (conforme aplicável) para obter mais informações.

Serviço Hospedado

AS INFORMAÇÕES A SEGUIR SÃO VÁLIDAS SOMENTE SE VOCÊ TIVER ADQUIRIDO UMA ASSINATURA DE SERVIÇO HOSPEDADO DA AVAYA OU DE UM AVAYA CHANNEL PARTNER (CONFORME APLICÁVEL). OS TERMOS DE USO PARA SERVIÇOS HOSPEDADOS ESTÃO DISPONÍVEIS NO SITE DA AVAYA, EM [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LICENSEINFO) NO LINK "Avaya Terms of Use for Hosted Services" (Termos de Uso da Avaya para Serviços Hospedados) OU EM OUTRO SITE INDICADO PELA AVAYA, E APLICAM-SE A QUALQUER INDIVÍDUO QUE ACESSE OU UTILIZE O SERVIÇO HOSPEDADO. AO ACESSAR OU UTILIZAR O SERVIÇO HOSPEDADO, OU AUTORIZAR OUTROS A FAZÊ-LO, VOCÊ, EM SEU NOME E EM NOME DA ENTIDADE PARA A QUAL VOCÊ ESTIVER FAZENDO ISSO (DORAVANTE DENOMINADA RESPECTIVAMENTE COMO "VOCÊ" E O "USUÁRIO FINAL"),

ACEITA OS TERMOS DE USO. CASO ESTEJA ACEITANDO OS TERMOS DE USO EM NOME DE UMA EMPRESA OU OUTRA ENTIDADE LEGAL, VOCÊ DECLARA TER A AUTORIDADE DE VINCULAR ESSA ENTIDADE A ESTES TERMOS DE USO. CASO NÃO TENHA ESSA AUTORIDADE, OU CASO NÃO QUEIRA ACEITAR ESTES TERMOS DE USO, VOCÊ NÃO DEVE ACESSAR OU UTILIZAR O SERVIÇO HOSPEDADO NEM AUTORIZAR NINGUÉM A ACESSÁ-LO OU UTILIZÁ-LO.

Licenças

OS TERMOS DE LICENÇA DE SOFTWARE DISPONÍVEIS NO SITE DA AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LICENSEINFO), NO LINK "AVAYA SOFTWARE LICENSE TERMS (Avaya Products)" (TERMOS DA LICENÇA DE SOFTWARE DA AVAYA [Produtos Avaya]) OU NO SITE SUCESSOR CONFORME DESIGNADO PELA AVAYA, SÃO APLICÁVEIS A QUALQUER PESSOA QUE BAIXAR, UTILIZAR E/OU INSTALAR O SOFTWARE DA AVAYA, COMPRADO DA AVAYA INC., DE QUALQUER AFILIADA DA AVAYA OU DE AVAYA CHANNEL PARTNER (CONFORME APLICÁVEL) SOB ACORDO COMERCIAL COM A AVAYA OU AVAYA CHANNEL PARTNER. SALVO QUANDO HOUVER AUTORIZAÇÃO ESCRITA DA AVAYA, A AVAYA NÃO ESTENDE ESSA LICENÇA SE O SOFTWARE TIVER SIDO OBTIDO DE QUALQUER OUTRA ORGANIZAÇÃO QUE NÃO A AVAYA, UMA AFILIADA AVAYA OU UM AVAYA CHANNEL PARTNER; A AVAYA SE RESERVA O DIREITO DE ADOTAR AS MEDIDAS LEGAIS APLICÁVEIS CONTRA VOCÊ E QUALQUER INDIVÍDUO QUE UTILIZAR O SOFTWARE SEM UMA LICENÇA. AO INSTALAR, BAIXAR OU USAR O SOFTWARE OU AUTORIZAR OUTROS A FAZÊ-LO, VOCÊ, EM SEU NOME E EM NOME DA ENTIDADE PARA A QUAL ESTÁ INSTALANDO, BAIXANDO OU USANDO O SOFTWARE (DORAVANTE DENOMINADO ALTERNADAMENTE COMO "VOCÊ" E "USUÁRIO FINAL"), CONCORDA QUE ESTES TERMOS E CONDIÇÕES CRIAM UM CONTATO VINCULANTE ENTRE VOCÊ E A AVAYA INC. OU OUTRA AFILIADA AVAYA APLICÁVEL ("AVAYA").

A Avaya concede a Você uma licença dentro do escopo dos tipos de licença descritos abaixo, com a exceção do Heritage Nortel Software, cujo escopo de licença é detalhado abaixo. Embora a documentação do pedido não identifique explicitamente um tipo de licença, a licença aplicável será uma Licença de Sistema Designado, conforme definido abaixo na seção Licença de Sistemas Designados (Designated Systems, DS) conforme aplicável. O número aplicável de licenças e de unidades de capacidade com base nos quais a licença é concedida será 1 (um), salvo se uma quantidade diferente de licenças ou de unidades de capacidade estiver especificado na documentação ou em outros materiais disponibilizados para Você. "Software" significa programas de computador em código de objeto, fornecido pela Avaya ou por um Avaya Channel Partner, seja como produto autônomo, pré-instalado em produtos de hardware, e qualquer atualização, patch, correção de bugs ou versões modificadas do mesmo. "Processador Designado" significa um único dispositivo autônomo de computação. "Servidor" refere-se a um conjunto de Processadores Designados que hospeda (física ou virtualmente) um aplicativo de software que pode ser acessado por vários usuários. "Instância" significa uma única cópia do Software em execução em um determinado período de tempo: (i) em uma máquina física; ou (ii) em uma máquina virtual de software implantado ("VM") ou implantação similar.

Tipos de licença

Licença de Sistema Designado (DS). O Usuário Final pode instalar e usar cada cópia ou uma Instância do Software apenas: 1) em um número de Processadores Designados até a quantidade especificada no pedido; ou 2) até o número de Instâncias do Software indicado no pedido, na Documentação ou conforme autorização por escrito da Avaya. A Avaya pode exigir que os Processadores Designados sejam identificados em ordem por tipo, número de série, chave de recurso, Instância, localização ou por outra designação específica, ou que essas identificações sejam fornecidas à Avaya pelo Usuário Final usando meios eletrônicos estabelecidos pela Avaya, especificamente para essa finalidade.

Licença de usuário concomitante (LUC). O Usuário Final pode instalar e usar o Software em vários Processadores Designados ou em um ou mais Servidores, desde que apenas o número licenciado de Unidades acesse e use o Software a qualquer momento, conforme indicado no pedido. Documentação ou conforme autorização por escrito da Avaya. Uma "Unidade" refere-se à unidade na qual a Avaya, exclusivamente de acordo com seus critérios, baseia a determinação de preço de suas licenças e que pode ser, entre outros, um agente, uma porta ou um usuário,

uma conta de e-mail ou de caixa postal no nome de um indivíduo ou uma função corporativa (p. ex., webmaster ou suporte técnico), ou uma entrada de diretório no banco de dados administrativo utilizado pelo Software que permita a um único usuário fazer a interface com o Software. As unidades podem estar vinculadas a um Servidor específico e identificado ou a uma Instância do Software.

Licença para Cluster (CL). O Usuário Final pode instalar e usar cada cópia ou um Instância do Software somente até a quantidade de Clusters indicada no pedido, Documentação ou conforme autorizado por escrito pela Avaya, com um padrão de 1 (um) Cluster, caso não especificado.

Licença para Empresa (EN). O Usuário Final pode instalar e usar cada cópia ou uma Instância do Software apenas para o uso no âmbito empresarial de uma quantidade ilimitada de Instâncias do Software, conforme indicado no pedido, na Documentação ou conforme autorização por escrito da Avaya.

Licença de Usuário Nomeado (NU). O Usuário Final pode: (i) instalar e usar cada cópia ou Instância do Software em um único Servidor ou Processador Designado por Usuário Nomeado autorizado (definido abaixo); ou (ii) instalar e usar cada cópia ou Instância do Software em um Servidor, desde que apenas Usuários Nomeados autorizados acessem e usem o Software, conforme indicado no pedido, na Documentação ou conforme autorização por escrito da Avaya. "Usuário Nomeado" significa um usuário ou dispositivo expressamente autorizado pela Avaya para acessar e usar o Software. Exclusivamente de acordo com os critérios da Avaya, um "Usuário Nomeado" pode ser, entre outros, designado por nome, função corporativa (p. ex., webmaster ou suporte técnico), uma conta de e-mail ou de caixa postal no nome de um indivíduo ou uma função corporativa, ou uma entrada de diretório no banco de dados administrativo utilizado pelo Software, que permita a um único usuário fazer interface com o Software.

Licença na Embalagem (SR). O Usuário Final pode instalar e usar o Software conforme os termos e condições dos contratos de licença aplicáveis, como licenças "na embalagem" ("Shrinkwrap") ou "no download" ("Clickthrough") que acompanhem o Software ou sejam aplicáveis ao Software ("Licença na Embalagem"), conforme indicado no pedido, na Documentação ou conforme autorização por escrito da Avaya.

Licença de transação (TR). O Usuário Final pode usar o Software até o número de Transações especificado durante um período de tempo especificado ou conforme indicado no pedido, na Documentação ou conforme autorização por escrito da Avaya. Uma "Transação" significa a unidade por meio da qual a Avaya, exclusivamente de acordo com seus critérios, baseia o preço de seu licenciamento e pode ser, entre outros, medida pelo uso, acesso, interação (entre aplicativo/servidor ou cliente/organização) ou operação do Software em determinado período de tempo (p. ex., por hora, por dia, por mês). Alguns exemplos de Transações incluem, entre outros, cada saudação reproduzida/mensagem de espera ativada, cada promoção personalizada (em qualquer canal), cada operação de retorno de chamada, cada sessão de bate-papo ou agente ativa, cada chamada roteada ou redirecionada (em qualquer canal). O Usuário final não pode ultrapassar o número de Transações sem o consentimento prévio da Avaya e o pagamento de uma tarifa adicional.

Software herdado da Nortel

O "Software herdado da Nortel" indica o software adquirido pela Avaya como parte de sua aquisição da Nortel Enterprise Solutions Business em dezembro de 2009. O Software herdado da Nortel é o software contido na lista de Produtos herdados da Nortel localizada em <https://support.avaya.com/LicenseInfo> no link "Heritage Nortel Products" (Produtos herdados da Nortel) ou site sucessor conforme designado pela Avaya. Para Software herdado da Nortel, a Avaya concede ao Cliente uma licença de uso do Software herdado da Nortel, fornecida pelo presente instrumento unicamente conforme a ativação autorizada ou nível de uso autorizado, exclusivamente para as finalidades especificadas na Documentação, e unicamente como incorporado em, para execução em, ou para comunicação com equipamentos Avaya. As cobranças para o Software herdado da Nortel podem se basear na ativação de uso autorizada, conforme especificado em um pedido ou fatura.

Direitos autorais

Salvo indicação explícita em contrário, é proibido o uso do material deste site, da Documentação, Software, Serviço Hospedado ou hardware fornecidos pela Avaya. Todo o conteúdo do site, a documentação, Serviço Hospedado e os produtos fornecidos pela

Avaya, incluindo a seleção, organização e design do conteúdo é de propriedade da Avaya ou de seus licenciantes e está protegido pelas leis de direitos autorais e propriedade intelectual, incluindo direitos sui generis relacionados à proteção de bancos de dados. Você não pode modificar, copiar, reproduzir, republicar, carregar, postar, transmitir ou distribuir de qualquer forma qualquer conteúdo, total ou parcial, inclusive quaisquer códigos e software, a menos que expressamente autorizado pela Avaya. A reprodução, transmissão, disseminação, armazenamento não autorizados e/ou uso sem o consentimento explícito por escrito da Avaya pode ser considerado crime, assim como um delito civil nos termos da legislação aplicável.

Virtualização

Os seguintes itens são aplicáveis caso seu produto seja implantado em uma máquina virtual. Cada produto tem seu próprio código de pedido e tipo de licença. Salvo indicação em contrário, cada Instância de um produto deve ser licenciada e obtida separadamente. Por exemplo, caso o cliente usuário final ou Avaya Channel Partner deseje instalar duas Instâncias do mesmo tipo de produto, é necessário fazer o pedido de dois produtos do respectivo tipo.

Componentes de Terceiros

"Componentes de Terceiros" significa que certos programas de software ou partes deles incluídos no Software ou Serviço Hospedado podem conter software (inclusive os de código aberto) distribuído sob contratos com terceiros ("Componentes de Terceiros"), que contêm termos referentes aos direitos de usar certas parcelas do Software ("Termos de Terceiros"). Conforme necessário, as informações a respeito de código-fonte do SO Linux (para produtos que têm código-fonte do SO Linux distribuído) e a identificação dos detentores dos direitos autorais dos Componentes de Terceiros e dos Termos de Terceiros aplicáveis estão disponíveis nos produtos, na Documentação ou no site da Avaya em: <https://support.avaya.com/Copyright> ou site sucessor conforme designado pela Avaya. Os termos de licença de software de código aberto fornecidos como Termos de Terceiros estão em conformidade com os direitos de licença concedidos nestes Termos de Licença de Software e podem conter direitos adicionais que beneficiem Você, p. ex., modificação e distribuição do software de código aberto. Os Termos de Terceiros prevalecerão em relação a estes Termos de Licença de Software, unicamente no que diz respeito aos Componentes de Terceiros aplicáveis na medida em que estes Termos da Licença do Software imponham maiores restrições sobre o usuário do que os Termos de Terceiros.

O disposto a seguir se aplica somente se o codec H.264 (AVC) for distribuído com o produto. ESTE PRODUTO ESTÁ LICENCIADO DE ACORDO COM A LICENÇA DE PORTFÓLIO DE PATENTE AVC PARA USO PESSOAL DE UM CONSUMIDOR OU OUTROS USOS QUE NÃO ENVOLVAM REMUNERAÇÃO PARA (i) CODIFICAÇÃO DE VÍDEO EM CONFORMIDADE COM O PADRÃO AVC ("VÍDEO AVC") E/OU (ii) DECODIFICAR O VÍDEO AVC QUE FOI CODIFICADO POR UM CONSUMIDOR ENVOLVIDO EM UMA ATIVIDADE PESSOAL E/OU FOI OBTIDO DE UM PROVEDOR DE VÍDEO LICENCIADO PARA FORNECER VÍDEO AVC. NÃO HÁ CONCESSÃO NEM INSINUAÇÃO DE CONCESSÃO DE NENHUMA LICENÇA PARA QUALQUER OUTRO USO. ACESSE O SITE DA MPEG LA, L.L.C PARA OBTER MAIS INFORMAÇÕES. CONSULTE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://WWW.MPEGLA.COM).

Provedor de Serviços

OS SEGUINTE ITENS SÃO APLICÁVEIS À HOSPEDAGEM DE PRODUTOS OU SERVIÇOS AVAYA POR AVAYA CHANNEL PARTNERS. O PRODUTO OU SERVIÇO HOSPEDADO PODE USAR COMPONENTES DE TERCEIROS SUJEITOS AOS TERMOS DE TERCEIROS, E EXIGE QUE UM PROVEDOR DE SERVIÇOS TENHA LICENCIAMENTO INDEPENDENTE DIRETAMENTE A PARTIR DO FORNECEDOR TERCEIRIZADO. A HOSPEDAGEM DE PRODUTOS AVAYA POR UM AVAYA CHANNEL PARTNER PRECISA TER AUTORIZAÇÃO POR ESCRITO DA AVAYA. CASO TAIS PRODUTOS HOSPEDADOS USEM OU INTEGREM DETERMINADOS SOFTWARES DE TERCEIROS, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, SOFTWARE OU CODECS DA MICROSOFT, O AVAYA CHANNEL PARTNER PRECISA OBTER INDEPENDENTEMENTE QUALQUER CONTRATO DE LICENCIAMENTO APLICÁVEL DIRETAMENTE COM O FORNECEDOR TERCEIRIZADO APLICÁVEL E ARCANDO COM AS RESPECTIVAS DESPESAS.

EM RELAÇÃO AOS CODECS, CASO O AVAYA CHANNEL PARTNER ESTEJA HOSPEDANDO QUALQUER PRODUTO

QUE USE OU INTEGRE O CODEC H.264 OU O CODEC H.265, O AVAYA CHANNEL PARTNER RECONHECE E CONCORDA QUE É O RESPONSÁVEL POR TODA E QUALQUER TAXA E/OU DIREITO AUTORAL RELACIONADO. O CODEC H.264 (AVC) ESTÁ LICENCIADO DE ACORDO COM A LICENÇA DE PORTFÓLIO DE PATENTE AVC PARA USO PESSOAL DE UM CONSUMIDOR OU OUTROS USOS QUE NÃO ENVOLVAM REMUNERAÇÃO PARA (i) CODIFICAÇÃO DE VÍDEO EM CONFORMIDADE COM O PADRÃO AVC (“VÍDEO AVC”) E/OU (ii) DECODIFICAR O VÍDEO AVC QUE FOI CODIFICADO POR UM CONSUMIDOR ENVOLVIDO EM UMA ATIVIDADE PESSOAL E/OU FOI OBTIDO DE UM PROVEDOR DE VÍDEO LICENCIADO PARA FORNECER VÍDEO AVC. NÃO HÁ CONCESSÃO NEM INSINUAÇÃO DE CONCESSÃO DE NENHUMA LICENÇA PARA QUALQUER OUTRO USO. INFORMAÇÕES ADICIONAIS SOBRE OS CODECS H.264 (AVC) E H.265 (HEVC) ESTÃO DISPONÍVEIS JUNTO À MPEG LA, L.L.C. CONSULTE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Conformidade jurídica

Você reconhece e concorda que é Sua responsabilidade cumprir qualquer lei e regulamentação aplicável, inclusive, entre outras, leis e regulamentações relacionadas à gravação de ligações, privacidade de dados, propriedade intelectual, segredos comerciais, fraude e direitos sobre apresentações musicais, no país ou território no qual o produto da Avaya seja utilizado.

Prevenção contra fraude em serviços telefônicos

“Fraude em Serviços Telefônicos” é o uso não autorizado do seu sistema de telecomunicações por uma parte não autorizada (p. ex., um indivíduo que não seja funcionário, agente, prestador de serviços ou que não trabalhe em nome da sua empresa). Esteja ciente de que pode haver risco de Fraude em serviços telefônicos associada ao seu sistema e que caso ocorram, tais fraudes podem resultar em cobranças adicionais significativas por parte de seus serviços de telecomunicações.

Intervenção da Avaya contra fraude em serviços telefônicos

Caso suspeite de estar sendo vítima de fraude em serviços telefônicos e precise de assistência ou suporte técnico, ligue para a linha direta de intervenção contra fraude em serviços telefônicos da Central de serviços técnicos através do telefone +1 (800) 643-2353 nos Estados Unidos e Canadá. Para obter outros números de telefone do suporte, consulte o site de suporte da Avaya: <https://support.avaya.com> ou qualquer site sucessor como determinado pela Avaya.

Vulnerabilidades de segurança

As informações sobre as políticas de suporte à segurança da Avaya estão disponíveis na seção Security Policies and Support (Políticas de Segurança e Suporte) em <https://support.avaya.com/security>.

As suspeitas de vulnerabilidades de segurança de produtos da Avaya são atendidas de acordo com o Fluxo de suporte à segurança de produtos da Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Marcas registradas

As marcas registradas, logotipos e marcas de serviço (“Marcas”) exibidas neste site, na Documentação, em Serviços Hospedados e nos produtos fornecidos pela Avaya são marcas registradas ou não registradas da Avaya, suas afiliadas, licenciadores, fornecedores ou demais terceiros. Não é permitido aos usuários utilizar tais Marcas sem a autorização prévia e por escrito da Avaya ou de terceiros proprietários da respectiva Marca. Nada contido neste site, na Documentação, em Serviços Hospedados e nos produtos deve ser interpretado como concessão, por consequência, preclusão ou de outra forma, qualquer licença ou direito sobre as Marcas sem autorização prévia por escrito da Avaya ou de terceiros.

Avaya é uma marca comercial da Avaya Inc.

Todas as marcas comerciais não pertencentes à Avaya são de propriedade de seus respectivos donos.

Linux[®] é uma marca comercial de Linus Torvalds nos Estados Unidos e outros países.

Conteúdo

Parte 1: Introdução	31
Capítulo 1: Objetivo	32
Novidades na versão 11.1.....	32
Novidades na versão 11.1 SP1.....	34
Novidades na versão 11.1 FP1.....	35
Novidades na versão 11.1 FP2.....	37
Novidades na versão 11.1 FP2 SP4.....	39
Novidades na versão 11.1 FP3.....	40
Capítulo 2: IP Office Web Manager	42
Navegadores da Web compatíveis.....	42
Tipos de IP Office.....	42
Capítulo 3: Fazendo logon no Web Manager	44
Fazendo logon no Web Manager.....	44
Fazendo logon sem um certificado.....	45
Fazendo logoff do Web Manager.....	46
Usuários do serviço Web Manager.....	46
Alterando sua senha.....	47
Capítulo 4: A interface do usuário do Web Manager	48
A barra de menu e a tela Solução.....	48
Opções da barra de menus.....	50
Menus Botão Solução.....	51
Menu Ações (servidor Linux).....	51
Menu Ações (IP500 V2).....	51
Menu Botão Configurar.....	52
Menus Botão Configurações da solução.....	53
O menu de “hambúrguer” Servidor.....	53
Preferências do usuário.....	54
Consolidação de registros.....	56
Modo Offline.....	57
Capítulo 5: Exibindo e gerenciando registros de configuração	61
Tipos de registros de configuração.....	61
Exibindo registros de configuração.....	64
Filtrando a lista.....	65
Pesquisando na lista.....	65
Classificando a lista.....	65
Adicionando um novo registro.....	66
Edição rápida.....	66
Editando uma entrada existente.....	67
Editando registros de vários usuários.....	67
Excluir um registro.....	67
Excluindo vários registros.....	68
Capítulo 6: O assistente de configuração	69

Assistente de configuração: resumo de painéis.....	70
Assistente de configuração: painel do sistema (menu Configuração inicial).....	71
Assistente de configuração: VoIP.....	76
Assistente de configuração: correio de voz.....	79
Assistente de configuração: assinatura.....	82
Assistente de configuração: licenciamento.....	83
Assistente de configuração: usuário.....	83
Assistente de configuração: grupos.....	83
Assistente de configuração: linhas.....	83
Assistente de configuração: rotas para chamadas de entrada.....	84
Assistente de configuração: rotas de chamada de saída.....	85
Capítulo 7: Usando modelos de usuário e ramal.....	86
Salvando um usuário ou ramal como modelo.....	86
Adicionando um novo modelo.....	87
Adicionando usuários ou ramais usando um modelo.....	87
Excluindo um modelo.....	88
Editando um modelo.....	88
Baixando um modelo.....	88
Atualizando um modelo.....	89
Renomeando um modelo.....	89
Parte 2: O menu Solução.....	90
Solução.....	90
Capítulo 8: O menu “Configurações da solução”.....	91
Exibir trabalhos agendados.....	91
Servidor remoto.....	92
Configurações do servidor remoto.....	92
Proxy.....	93
Sincronização do usuário usando LDAP.....	94
Conecta ao Serviço de Diretório.....	95
Sincroniza Campos de Usuário.....	98
Visualizar trabalhos.....	100
Gerenciar regras de provisionamento do usuário.....	101
Sincronização de usuário usando o MS Teams.....	102
Conecta ao Serviço de Diretório.....	103
Sincroniza Campos de Usuário.....	104
Visualizar trabalhos.....	106
Gerenciar regras de provisionamento do usuário.....	107
Servidor do Aplicativo.....	108
Capítulo 9: O menu do botão “Ações”.....	110
Backup.....	110
Restaurar.....	111
Transferir ISO.....	112
Atualizar.....	112
Sincronizar Usuário de serviço e Senha do sistema.....	112
Sincronizar configuração de Single Sign On.....	113
Sincronizar configuração de APNS.....	114

Sincronizar ID do sistema APNP.....	114
Baixar configuração.....	114
Gerenciamento de operações remotas.....	114
Capítulo 10: O menu do botão “Ações” (IP500 V2)	115
Backup.....	116
Restaurar.....	116
Atualizar.....	117
Fazer download da configuração.....	117
Configuração de upload.....	117
Status de backup.....	117
Restaurar status.....	118
On-boarding.....	118
Configuração inicial.....	119
Comandos de serviço (IP500 V2 autônomo).....	119
Reinicializar.....	120
Desligamento do sistema (IP500 V2).....	120
Apagar configurações de segurança (IP500 V2).....	121
Status de serviço.....	121
Apagar configuração.....	122
Início de cartão de memória.....	122
Parada de cartão de memória.....	122
Copiar para SD opcional.....	123
Capítulo 11: O menu do botão “Configurar”	124
Adicionar sistema à Solução.....	124
Remover sistema da Solução.....	126
Converter para selecionar sistema licenciado.....	126
Administração resiliente.....	126
Definir todos os nós como Subscription.....	126
Definir origem da licença de todos os nós.....	127
Expansões de link.....	127
Capítulo 12: O menu de “hambúrguer” Servidor	128
Painel.....	129
Exibição de plataforma.....	129
Backup.....	129
Restaurar.....	130
On-boarding.....	131
Executar SSA.....	131
Comandos de serviço.....	132
Reiniciar o serviço IP Office.....	132
Apagar configuração.....	132
Apagar configurações de segurança.....	133
Configuração inicial.....	133
Fazer download da configuração.....	134
Exibir relatório de atualização.....	134
Capítulo 13: Os menus Exibição de plataforma	135
Sistema.....	136

Logs.....	138
Registros de depuração.....	139
Visualizador de eventos Syslog.....	139
Download.....	139
Atualizações.....	140
Configurações.....	141
Geral Configurações.....	141
Configurações do sistema.....	149
Central de Aplicativos.....	156
Parte 3: O menu Gerenciamento de chamadas.....	158
Os menus Gerenciamento de chamadas.....	158
Capítulo 14: Usuários.....	159
Ações do usuário.....	160
Imp. Usuários.....	160
Exportar usuários.....	160
Gerenciamento de modelos de usuário.....	161
Criar a partir de modelo.....	161
Provisionar usuários.....	161
Usuários.....	162
Correio de voz.....	170
Programação de botão.....	176
Telefonia	176
Configurações de chamadas de telefonia.....	177
Configurações de supervisor.....	180
Opções multilinha.....	184
Registro de chamada de telefonia.....	186
TUI de telefonia.....	187
Códigos curto.....	188
Encaminhamento.....	189
Mobilidade.....	193
Participação no grupo.....	197
Gravação de voz.....	197
Não perturbe.....	199
Anúncios.....	200
Diretório pessoal.....	202
SIP	204
Programação de menus.....	205
Programação do menu - Telefonia T3.....	205
Programação do menu - Grupo de busca.....	206
Programação de menu - 4400/6400.....	206
Dial In.....	207
Números de origem.....	207
Portal do usuário.....	208
Capítulo 15: Ramal.....	212
Gerenciamento do modelo de ramal.....	212
Criar a partir de modelo.....	213

Provisionar Ramais.....	213
Adicionar ramal.....	213
Campos comuns do ramal.....	214
Analógico.....	217
VoIP do ramal H323.....	220
VOIP do ramal SIP.....	223
T38 Fax.....	227
Ramal IP DECT.....	229
Capítulo 16: Grupos.....	231
Adicionar grupos.....	232
Configurações do grupo.....	232
Fila.....	236
Transbordamento.....	239
Fallback.....	242
Correio de voz.....	245
Gravação de voz.....	251
Anúncios.....	252
SIP.....	255
Capítulo 17: Conferências.....	256
Capítulo 18: Atendente automático (EVM).....	259
Configurações de atendente automático (EVM).....	260
Atendente automático (EVM).....	261
Ações (EVM).....	262
Capítulo 19: Atendentes automáticos (Voicemail Pro).....	266
Atendentes automáticos.....	266
Ação.....	270
Parte 4: O menu Configurações do sistema.....	274
Configurações do sistema.....	274
Capítulo 20: Código de conta.....	276
Código de conta.....	277
Gravação de caixa postal.....	277
Capítulo 21: Seleção de rota alternativa.....	279
Adicionar rota alternativa.....	279
Chapter 22: Código de autorização.....	284
Adicionar código de autorização.....	284
Capítulo 23: Perfil de firewall.....	286
Adicionar perfil de firewall.....	286
Capítulo 24: Rota de chamada de entrada.....	288
Adicionar rota de chamada de entrada.....	288
Configurações gerais da Rota para chamadas de entrada.....	291
Gravação de voz da Rota de chamadas de entrada.....	295
Destinos das rotas para chamadas de Entradas.....	296
Configuração de MSN da Rota de chamadas de entrada.....	298
Capítulo 25: Rota de IP.....	299
Adicionar rota de IP.....	299

Capítulo 26: Licenças	301
Licença.....	301
Servidor remoto.....	304
Capítulo 27: Linha	308
Adicionar linha de tronco.....	308
Linha do ACO.....	310
Linha do ACO ACO.....	310
Linha do ACO VoIP.....	312
Linha do ACO Fax T38.....	315
Linha analógica.....	316
Configurações da linha.....	317
Opções da linha.....	318
Linha BRI.....	324
Configurações da linha.....	325
Canais.....	329
Linha H.323.....	330
VoIP de Linha H.323.....	331
Códigos breves da Linha H.323.....	333
Configurações VoIP da linha H.323.....	333
DECT IP.....	336
Linha IP DECT.....	336
Gateway.....	337
VoIP.....	340
Linha do IP Office.....	342
Linha do IP Office.....	343
Códigos breves da linha IP Office.....	348
Configurações VoIP da linha do IP Office.....	349
Fax T38.....	351
Linha DECT SIP legada.....	353
Base SIP DECT.....	353
VoIP SIP DECT.....	354
Linha do MS Teams.....	356
MS Teams.....	356
VoIP.....	359
Engenharia.....	363
Troncos PRI.....	364
Linha E1.....	365
Linha E1 PRI.....	365
Códigos curto E1.....	371
Canais E1 PRI.....	371
Linha E1 R2.....	373
Opções E1–R2.....	373
Canais E1-R2.....	374
Grupo MFC E1–R2.....	376
E1-R2 avançado.....	377
Linha T1.....	378
Linha US T1.....	378

Canais T1.....	381
Linha SIP.....	384
Linha SIP.....	385
Linha SIP Transporte.....	389
Detalhes da chamada.....	393
VoIP de linha SIP	400
Fax T38.....	404
Credenciais da Linha SIP.....	406
Linha SIP avançada.....	407
Engenharia da Linha SIP.....	413
Linha T1 PRI.....	415
T1 ISDN.....	415
Canais T1 ISDN.....	418
TNS T1 ISDN	420
Especial T1 ISDN.....	421
Chamada por chamada (US PRI).....	421
Linha SM.....	422
Session Manager da linha SM.....	423
VoIP da Linha SM.....	426
Fax T38 de linha SM.....	431
Capítulo 28: Locais	433
Local.....	433
Endereço.....	436
Capítulo 29: RAS	438
Adicionar RAS.....	438
Capítulo 30: Serviços	441
Serviço Normal, WAN ou de Internet.....	442
Serviço de SSL VPN.....	450
Remote Support Services.....	453
Capítulo 31: Códigos curtos	454
Adicionar código curto.....	454
Capítulo 32: Assinatura	457
Capítulo 33: Diretório do sistema	459
Adicionar entrada no diretório.....	459
Capítulo 34: Sistema	461
Sistema.....	461
Correio de voz.....	470
Eventos do sistema.....	478
Configurações SNMP.....	478
Adicionar Intercepção SNMP.....	480
SMTP.....	485
DNS.....	486
SMDR.....	487
LAN1.....	489
Configurações.....	489
VoIP.....	491

Topologia de rede.....	500
Grupos DHCP.....	505
LAN2.....	506
VoIP.....	507
VoIP.....	507
Segurança VoIP.....	509
Listas de controle de acesso.....	512
Serviços de diretório.....	512
LDAP.....	513
HTTP.....	517
Telefonia.....	518
Telefonia.....	519
Estacionar e anunciar.....	527
Tons e música.....	528
Tons de chamada.....	528
SM.....	529
MS Teams.....	530
Log de chamadas.....	530
TUI.....	532
Centro de Contato.....	535
Avaya Cloud Services.....	535
Avaya Push Notification Services.....	537
Operações remotas.....	538
Capítulo 35: Perfis de horário.....	539
Adicionar Perfil de horário.....	539
Capítulo 36: Túnel.....	542
Túnel L2TP.....	542
Túnel L2PT.....	543
L2TP.....	543
L2TP PPP.....	544
Túnel de segurança IP.....	545
IPSec principal.....	545
Túnel Políticas IKE (IPSec).....	546
Políticas IPSec.....	546
Capítulo 37: Direitos do usuário.....	548
Adicionar direito do usuário.....	548
Usuário.....	549
Códigos curto.....	549
Programação de botão.....	550
Telefonia.....	551
Configurações de chamada.....	551
Configurações de supervisor.....	552
Opções de várias linhas.....	553
Log de chamadas.....	554
Associação em direitos do usuário.....	555
Correio de voz.....	556

Redirecionamento.....	557
Capítulo 38: Porta WAN.....	559
Adicionar Porta WAN - Sinc PPP.....	559
Adicionar Porta WAN - Sinc Frame relay.....	560
Parte 5: O menu Segurança.....	563
Capítulo 39: Administração de segurança.....	564
Usuários de serviço, funções e grupos de direitos.....	564
Usuários do serviço padrão e grupos de direitos.....	566
Grupos de direitos padrão.....	567
Controle de acesso.....	570
Criptografia.....	570
Autenticação de mensagens.....	571
Certificados.....	572
Implementado segurança.....	573
SRTP.....	575
Capítulo 40: Configurações de segurança.....	578
Geral.....	578
Sistema.....	582
Detalhes do sistema.....	582
Interfaces não protegidas.....	584
Serviços.....	586
Grupos de direitos.....	588
Detalhes do grupo.....	588
Configuração.....	589
Administrador de segurança.....	590
System Status.....	591
APIs de telefonia.....	591
Serviços Web.....	592
Externo.....	593
HTTP.....	594
Usuários de serviço.....	594
Certificações.....	595
Parte 6: O menu Aplicativos.....	605
Opções do menu Aplicativos.....	605
Capítulo 41: Gerenciador de arquivos.....	606
Capítulo 42: IP Office Manager.....	607
Capítulo 43: one-X.....	608
Capítulo 44: Voicemail Pro: preferências do sistema.....	609
Geral.....	609
E-mail.....	611
Integração com Gmail.....	615
Organização.....	615
Alarme SNMP.....	616
Chamada de Notificação.....	617
Gravação de correio de Voz.....	618

Syslog.....	619
Alarmes.....	619
Grupo de usuários.....	621
Configuração de backup.....	621
Capítulo 45: Voicemail Pro: gerenciamento de fluxo de chamadas.....	622
Capítulo 46: Configuração do WebRTC.....	623
Configurações do sistema.....	623
Configurações do SIP Server.....	624
Configurações do gateway de mídia.....	625
Capítulo 47: Web License Manager.....	627
Capítulo 48: Media Manager.....	628
Definições de Configuração do Media Manager.....	628
Conectores.....	630
Alarmes.....	631
Gravações.....	631
Migração.....	633
Trilha de auditoria.....	634
Capítulo 49: Trilha de auditoria de Media Manager centralizado.....	636
Capítulo 50: Gravações de Media Manager centralizado.....	638
Parte 7: Cópia de segurança.....	640
Capítulo 51: Backup e restauração.....	641
Política de backup e restauração.....	642
Protocolos de backup e restauração.....	643
Ativando o suporte para backup por HTTP.....	643
Espaço em disco necessário para backups.....	644
Verificando a cota de backup do servidor de backup.....	645
Conjuntos de dados de backup.....	645
Criando uma conexão de servidor remoto.....	647
Fazendo backup de um servidor/servidores.....	647
Restaurando com base no servidor de backup.....	648
Restaurando um servidor com falha.....	649
Parte 8: Atendentes automáticos do VMPro.....	650
Capítulo 52: Atendentes automáticos do Voicemail Pro.....	651
Idioma de aviso do Google TTS.....	652
Avisos de sintetização de voz (TTS).....	652
Ativando o Google Speech e a voz padrão.....	653
Opções de fallback para atendente automático.....	654
Fluxo de chamadas de atendente automático.....	654
Exemplo de consentimento do atendente automático.....	655
Capítulo 53: Gerenciando atendentes automáticos (Voicemail Pro).....	657
Ativando o Google Speech e a voz padrão.....	657
Exibindo a lista de atendentes automáticos.....	658
Adicionando um novo atendente automático.....	658
Editando um atendente automático.....	658
Excluindo um atendente automático.....	659

Excluindo vários atendentes automáticos.....	659
Capítulo 54: Configurações de atendente automático do Voicemail Pro.....	660
Atendente automático.....	660
Ações.....	664
Capítulo 55: Ações de atendente automático do Voicemail Pro.....	668
Conferência discada.....	668
Discagem por nome.....	669
Discar por número.....	671
Deixar mensagem.....	672
Transferência assistida.....	673
Estacionar e anunciar.....	674
Menu Repetir.....	676
Falar por nome.....	677
Falar por número.....	678
Transferência não supervisionada.....	679
Transferir para Atendedor automático.....	680
Capítulo 56: Gravando avisos de atendente automático (Voicemail Pro).....	682
Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos.....	682
Usando arquivos de aviso previamente gravados.....	683
Gravação de avisos de atendente automático usando sintetização de voz.....	684
Gravando avisos de nome de usuário.....	685
Capítulo 57: Roteando chamadas para um atendente automático do Voicemail Pro.....	687
Roteando chamadas externas para um atendente automático.....	687
Roteando chamadas internas para um atendente automático.....	687
Parte 9: Conferência.....	689
Capítulo 58: Conferência.....	690
Tipos de conferência.....	690
Participantes da conferência.....	691
Controles de conferência do usuário.....	691
Capacidades da conferência.....	692
Números de identificação da conferência.....	693
Notas das conferências.....	693
Telefones de conferência.....	694
Conferência sensível ao contexto.....	695
Capítulo 59: Estabelecendo uma conferência ad hoc.....	698
Encerrando conferências apenas com partes externas.....	698
Adicionando chamadores a uma conferência ad hoc.....	698
Capítulo 60: Conferências Meet-Me pessoais.....	700
Definindo o PIN de conferência pessoal de um usuário.....	700
Roteando chamadores internos para uma conferência Meet-Me.....	701
Roteando chamadores externos para uma conferência Meet Me.....	701
Fluxo de chamadas de conferência Meet-Me pessoal.....	702
Capítulo 61: Conferências do sistema.....	704
Adicionando uma conferência do sistema.....	705

Editando uma conferência do sistema.....	705
Excluindo uma conferência do sistema.....	705
Configurações de conferência do sistema.....	706
Roteando chamadores externos para uma conferência Meet-Me.....	708
Fluxos de chamada de conferência do sistema.....	709
Parte 10: Centralized Media Manager.....	711
Capítulo 62: Centralized Media Manager.....	712
Alternar do Media Manager local para o centralizado.....	713
Configurando por quanto tempo as gravações são mantidas.....	713
Configurando o acesso de usuário à biblioteca de gravações.....	714
Alterando a origem da gravação no User Portal.....	715
Capítulo 63: Exibindo gravações.....	716
Aplicando um filtro de gravação.....	716
Reproduzindo gravações.....	717
Fazendo download gravações.....	718
Excluindo gravações.....	719
Arquivando gravações no armazenamento externo.....	719
Capítulo 64: Exibindo a trilha de auditoria de gravação.....	721
Exportando a trilha de auditoria.....	721
Capítulo 65: Arquivando gravações no armazenamento externo.....	723
Configurando a conexão com o bucket de armazenamento do Google.....	724
Arquivando gravações no armazenamento externo.....	724
Acesso do administrador do Google ao armazenamento externo.....	725
Permitindo o acesso de outros usuários ao armazenamento externo.....	727
A página de listagem de arquivamento.....	728
Parte 11: Configurando sistemas.....	729
Capítulo 66: Assinaturas.....	730
Adquirindo assinaturas.....	730
Modo de teste.....	731
Assinaturas de usuário.....	731
Assinaturas de aplicativos.....	732
Customer Operations Manager (COM).....	733
Operação de conexão com o modo Subscription.....	734
Requisitos de rede do modo Subscription.....	735
Portas no modo Subscription.....	736
Migrando sistemas IP Office existentes para o modo Subscription.....	736
Capítulo 67: Configuração geral do sistema.....	738
Diretório de sistema centralizado.....	738
Aviso de tarifação.....	742
Usando locais.....	743
Identificação do chamador.....	743
Como estacionar chamadas.....	744
Chamadas de intercomunicação automática.....	746
Suporte ao áudio de banda larga.....	746
Preservação de conexão da mídia.....	747

Configuração de rotas IP.....	748
Criando uma porta WAN virtual.....	750
Capítulo 68: On-boarding.....	752
Configurar um SSL VPN usando um arquivo on-boarding.....	752
Capítulo 69: Suporte a fax.....	754
Suporte ao Fax T38 do Server Edition.....	755
Capítulo 70: Anunciando.....	757
Capacidade de anúncio.....	757
Anúncio telefone a telefone.....	758
Anunciar em um dispositivo externo de anúncio.....	759
Anúncio misturada.....	759
Capítulo 71: Eventos do sistema.....	761
Configuração dos destinos de alarmes.....	762
Capítulo 72: Gerenciamento de certificados.....	763
Visão geral de certificados.....	763
Repositório de certificados do Windows.....	765
Suporte a certificados.....	767
Nome e formato de arquivo do certificado.....	768
Certificado de identidade.....	769
Armazenamento de certificados confiáveis.....	771
Certificado de assinatura.....	772
Importação do arquivo de certificado.....	773
Capítulo 73: Configuração para chamadas de emergência.....	776
Indicação de chamada de emergência.....	777
Saída de alarme do sistema.....	778
Capítulo 74: Tons de chamada.....	779
Capítulo 74: Música em espera.....	781
Fonte do sistema.....	783
Origem alternativa.....	783
Capítulo 75: Data e hora do sistema.....	787
Opções de data e hora do sistema.....	787
Aplicando o horário de verão.....	788
Verificando a operação automática de hora e data.....	789
Alterando manualmente a data e a hora do sistema.....	789
Capítulo 76: Configurar perfil de horário.....	791
Substituição do perfil de horário.....	792
Capítulo 77: Aplicar licenças.....	794
Licenciamento no PLDS.....	794
Web License Manager (WebLM).....	795
Licenciamento centralizado Server Edition.....	796
Distribuição de licenças do Server Edition.....	797
Distribuição de licença nodal.....	799
Distribuição de licença centralizada.....	800
Procedimentos para aplicar o licenciamento.....	801
Obter a ID de logon do WebLM Server.....	802

Instalar um arquivo de licença no WebLM Server.....	802
Configurar a origem da licença Server Edition.....	803
Carregar arquivo de licença PLDS para o IP Office.....	803
Configurar o licenciamento nodal do Server Edition.....	804
Configurar o licenciamento centralizado do Server Edition.....	804
Configurar o servidor de licença em uma implantação Enterprise Branch.....	806
Converter licenciamento de nodal para centralizado.....	806
Migrar licenças para PLDS.....	807
Capítulo 78: Como trabalhar com os modelos.....	809
Salvamento de arquivos de modelo.....	809
Criar um modelo no Manager.....	810
Criar um modelo de tronco analógico no Manager.....	810
Criar um novo tronco analógico a partir de um modelo no Manager.....	811
Capítulo 79: Configurando ARS.....	812
Exemplo de operação ARS.....	813
Operação ARS.....	814
Códigos de acesso ARS.....	816
Exemplo de linha alternativa simples.....	817
Bloqueio de chamadas simples.....	818
Escala de prioridades do usuário.....	819
Roteamento com base no tempo.....	820
Restrição de códigos de conta.....	821
Formulários ARS em níveis.....	822
Como planejar ARS.....	823
Capítulo 80: Bloqueio de chamadas.....	825
Aplicando o impedimento de chamadas.....	825
Substituição do barramento de chamadas.....	826
Capítulo 80: Configuração dos códigos de autorização.....	828
Inserindo um código de autorização.....	829
Capítulo 80: Prevenção de desvio de taxa.....	830
Configurando locais desconhecidos.....	831
Capítulo 80: Configurar o Controle de admissão de chamadas.....	832
Guia Local do Manager.....	832
Atribuindo uma entidade de rede a um local.....	833
Ações do sistema no limiar máximo de chamada.....	833
Exemplo.....	834
Capítulo 81: Ajustar configurações do usuário.....	836
Visão geral do gerenciamento de usuários.....	836
Configurar integração com Gmail.....	838
Intrusão na chamada.....	839
Descrição de chamada.....	842
Chamada em espera.....	843
Bloqueio de chamadas.....	844
Registro de chamadas centralizado.....	845
Diretório centralizado pessoal.....	845
Configuração do código da conta.....	846

Configuração de um usuário para o Código de conta forçado.....	847
Rastreamento de chamadas maldosas (MCID).....	848
Twinning.....	848
Chamadas particulares.....	851
Recursos de telefone do sistema.....	852
O usuário 'Nenhum usuário'.....	854
Supressão do alarme NoCallerId.....	854
Capítulo 82: Autorização de nuvem Avaya.....	856
Serviços de notificação push Apple.....	856
Ativando notificações push Apple.....	857
Capítulo 83: Gerenciamento de usuários com LDAP.....	859
Realizar a sincronização LDAP.....	859
Criar uma regra de provisionamento de usuário para sincronização LDAP.....	860
Capítulo 84: Indicação de mensagem em espera.....	862
Indicação de mensagem em espera para telefones analógicos.....	862
Indicação de mensagem em espera para troncos analógicos.....	863
Capítulo 85: Configuração de direitos do usuário.....	865
Como adicionar direitos do usuário.....	867
Como criar direitos do usuário com base em um usuário existente.....	867
Como associar direitos do usuário a um usuário.....	868
Copiar configurações de direitos do usuário nas configurações do usuário.....	868
Capítulo 86: DND, Siga-me e Redirecionamento.....	870
Não perturbe (DND).....	871
Siga-me.....	873
Encaminhar incondicional.....	875
Redirecionar se ocupado.....	878
Encaminhar se sem resposta.....	880
Definindo o status de ocupado do usuário.....	882
Encadeamento.....	883
Capítulo 87: Logon temporário.....	885
Operação de compartilhamento de mesa.....	885
Desconectando.....	886
Controles de compartilhamento de mesa.....	887
Compartilhamento de mesa em uma rede IP Office.....	887
Agentes do Call Center.....	888
Exemplos de telefone Hot Desking.....	888
Cenário 1: Telefone Hot Desking ocasional.....	889
Cenário 2: Telefone Hot Desking regular.....	889
Cenário 3: Telefone Hot Desking completo.....	889
Cenário 4: Telefone Hot Desking do Call Center.....	890
Desconexão automática.....	890
Capítulo 88: Operação de grupo.....	892
Tipos de grupo.....	895
Apresentação de chamadas.....	896
Disponibilidade do membro do grupo.....	898
Grupo de busca de exemplo.....	900

Agentes e grupos de busca CBC/CCC.....	902
Grupos de cobertura.....	902
Capítulo 89: Controle de chamada móvel.....	904
Acesso móvel direto (MDA).....	907
Rechamada móvel.....	909
Capítulo 90: Como transferir chamadas.....	910
Restrições de transferências fora da central.....	911
Transferência sensível ao contexto.....	913
Transferência do tom de discagem.....	913
Transferências de viva-voz anunciadas.....	916
Transferência de um toque.....	918
Transferência Centrex.....	918
Capítulo 91: Modo Simultâneo.....	920
Dispositivos no modo simultâneo.....	920
Observações sobre o Modo simultâneo.....	920
Movendo chamadas entre dispositivos simultâneos.....	921
Capítulo 92: Números de origem do usuário.....	922
Números de origem de usuário individual.....	922
Números de origem de Nenhum usuário.....	924
Parte 12: Troncos SIP.....	931
Como editar as definições de configuração.....	931
Capítulo 93: Visão geral do tronco SIP.....	932
Configuração de troncos SIP.....	932
Requisitos de linha SIP.....	934
Capítulo 94: URIs e cabeçalhos SIP.....	937
Formatos de URI SIP.....	937
Cabeçalhos SIP padrão.....	938
Configurando o host de URI SIP.....	938
Configurando o conteúdo de URI SIP.....	939
Selecionando o formato de cabeçalho SIP utilizado.....	941
Capítulo 95: Roteamento de chamada de saída SIP.....	942
Roteamento de chamada de saída SIP.....	942
Chamadas SIP anônimas.....	943
Códigos de resposta ARS SIP.....	944
Cenário de chamada de saída típico.....	946
Capítulo 96: Roteamento de chamada de entrada SIP.....	949
Códigos curtos SIP.....	949
Roteamento de chamadas de entrada SIP.....	950
Operação de prefixo SIP.....	952
Conexão de caminho de mídia.....	953
Nome de chamador e exibição de número SIP.....	953
Cenário de chamada de saída típico.....	954
Capítulo 97: Envio de mensagens SIP.....	958
Seleção de Codec.....	958
Transmissão DTMF SIP.....	959

Fax sobre SIP.....	960
Cenários de espera de chamada SIP.....	960
Transferências de chamada SIP (consultar).....	962
Tom de chamada de volta.....	963
Lembretes de espera.....	964
Capítulo 98: Aparências de linha SIP.....	965
Roteamento de aparência de linha SIP de chamada de entrada.....	965
Roteamento de aparência de linha SIP de chamada de saída.....	965
Programação de botão de usuário de aparência de linha SIP.....	966
Capítulo 99: Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN).....	968
O recurso STIR/SHAKEN Protocolos SIP.....	969
Obtendo o resultado da verificação do número de uma chamada.....	970
Definindo o comportamento padrão de verificação de número do sistema.....	970
Ativando a verificação do número do chamador em uma linha SIP.....	971
Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN).....	972
Alterando as respostas de chamada rejeitadas.....	974
Alterando o cabeçalho de autenticação usado.....	974
Personalizando o comportamento de processamento de chamadas.....	975
Registros de chamadas.....	976
Capítulo 100: IP OfficeEspecificações de tronco SIP.....	977
RFCs SIP.....	977
Protocolos de transporte.....	979
Métodos de solicitação.....	979
Métodos de resposta.....	979
Cabeçalhos.....	980
Parte 13: Códigos curtos.....	981
Capítulo 101: Visão geral dos códigos curto.....	982
Caracteres dos códigos curto.....	984
Discagem do usuário.....	989
Discagem do aplicativo.....	991
Tom de discagem secundário.....	991
? Códigos de acesso.....	993
Exemplos de comparação dos códigos de acesso.....	993
Lista de códigos de acesso padrão do sistema.....	997
Capítulo 102: Recursos de código curto.....	1002
Atendente automático.....	1005
Negar intercomunicação automática desativada.....	1006
Negar intercomunicação automática ativada.....	1006
Interrupção.....	1006
Impedido.....	1007
Ocupado com chamada em espera.....	1007
Intrusão em chamadas.....	1008
Escuta de chamada.....	1009
Estac. de chamadas.....	1010
Estacionar e anunciar chamada.....	1011
Captura de qualquer chamada.....	1012

Atendimento de chamada - Ramal.....	1012
Grupo de captura de chamada.....	1013
Linha de captura de chamada.....	1013
Membros de captura de chamada.....	1014
Usuário de captura de chamada.....	1015
Fila de chamadas.....	1015
Registro de chamadas.....	1016
Reaver chamada.....	1016
Chamada em espera ativada.....	1018
Chamada em espera desativada.....	1018
Chamada em espera suspensa.....	1019
Cancelar todos os encaminhamentos.....	1019
Cancelar toque ao liberar.....	1020
Alterar código do logon.....	1020
Limpar pós-atendimento.....	1021
Limpar cham.....	1021
Limpar CE.....	1022
Cancelar serviço noturno do grupo de busca.....	1022
Cancelar Grupo de busca fora de serviço.....	1023
Limpar cota.....	1024
Intrusão de orientação.....	1024
Adicionar conferência.....	1025
Conferência Meet Me.....	1025
CE.....	1027
Discar.....	1027
3K1 de discagem.....	1028
56K de discagem.....	1029
64K de discagem.....	1029
Discar CE.....	1029
Discagem direta.....	1030
Discagem Rápida para Linha Direta.....	1031
Discagem de emergência.....	1031
Discar ramal.....	1032
Discar fax.....	1032
Inclusão de discagem.....	1033
Discar Anúncio.....	1034
Discar ramal físico por número.....	1034
Discar ramal físico por ID.....	1035
Disc voz.....	1035
Discar V110.....	1035
Discar V120.....	1036
Discar vídeo.....	1036
Desabilitar formulário de ARS.....	1036
Desabilitar encaminhamentos internos.....	1037
Desabilitar redirecionamento interno incondicional.....	1037
Desabilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta.....	1038
Mensagem de exibição.....	1038

Adicionar exceção de Não perturbe.....	1039
Excluir exceção de Não perturbe.....	1040
Não perturbe ativado.....	1041
Não perturbe desativado.....	1041
Habilitar formulário ARS.....	1042
Habilitar redirecionamentos internos.....	1042
Habilitar redirecionamento interno incondicional.....	1042
Habilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta.....	1043
Logon de ramal.....	1043
Logoff de ramal.....	1044
Sinal de gancho.....	1045
Serviço FNE.....	1045
Siga-me aqui.....	1046
Cancelar Siga-me aqui.....	1046
Siga-me para.....	1047
Encaminhamento de chamadas de grupo de busca ativado.....	1048
Encaminhamento de chamadas de grupo de busca desativado.....	1048
Número de encaminhamento.....	1049
Redirecionar se número ocupado.....	1049
Encaminhar caso ocupado ativado.....	1050
Encaminhar caso ocupado desativado.....	1051
Redirecionar se sem resposta estiver ativado.....	1051
Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado.....	1052
Encaminhar incondicionalmente ativado.....	1052
Encaminhar incondicionalmente desativado.....	1053
Escuta no grupo desativado.....	1053
Escuta de grupo ativada.....	1054
Alternar fone de ouvido.....	1054
Reter chamada.....	1055
Reter CE.....	1055
Música de espera.....	1056
Grupo de busca desabilitado.....	1057
Ativação de grupo de busca.....	1057
Rediscagem do último número.....	1058
Ativar MCID.....	1058
Atender chamada Mobile Twinning.....	1059
Estação de atendimento automático.....	1059
Bloqueio de chamadas de saída desativado.....	1060
Bloqueio de chamadas de saída ativado.....	1060
Chamada particular desativada.....	1061
Chamada particular ativada.....	1061
Chamada prioritária.....	1062
Gravar mensagem.....	1063
Relay ativ.....	1063
Relay desat.....	1064
Relay pulso.....	1065
Retomar chamada.....	1065

Recuperar chamada.....	1066
Retorno de chamada ao liberar.....	1066
Tom de discagem secundário.....	1067
Definir mensagem de ausência.....	1067
Definir código de conta.....	1068
Definir código de autorização.....	1069
Desativar Twinning de fallback.....	1070
Ativar Twinning de fallback.....	1070
Definir serviço noturno do grupo de busca.....	1070
Definir fora de serviço do grupo de busca.....	1071
Definir Seq chamada interna.....	1072
Definir número de Mobile Twinning.....	1072
Ativar Mobile Twinning.....	1073
Desativar Mobile Twinning.....	1073
Definir tempo sem resposta.....	1074
Definir seq. de chamada externa.....	1074
Definir sequência de chamadas de volta.....	1075
Configurar perfil de horário.....	1075
Definir tempo de finalização.....	1077
Discagem rápida.....	1077
Desligar Embedded Voicemail.....	1078
Carimbo de Registro.....	1079
Inicializar Embedded Voicemail.....	1079
Suspender chamada.....	1080
Suspender CE.....	1080
Iniciar pós-atendimento.....	1081
Alternar chamadas.....	1081
Desestacionar chamada.....	1081
Coletar correio de voz.....	1082
Nó de correio de voz.....	1084
Correio de voz ativo.....	1084
Correio de voz desativado.....	1085
Chamada de volta do correio de voz ativa.....	1085
Chamada de volta do correio de voz desativada.....	1086
Sussurro.....	1086
Parte 14: Programação de botões.....	1088
Capítulo 103: Visão geral da programação de botões.....	1089
Programando botões com o IP Office Web Manager.....	1090
Menus de teclas interativas.....	1090
Modelos de etiqueta.....	1091
Capítulo 104: Ações de Programação de botões.....	1092
Resumo das ações de programação de botões.....	1093
ExibEmergência.....	1101
Discagem abreviada.....	1101
Pausa de discagem abreviada.....	1102
Programa de discagem abreviada.....	1102

Interrupção de discagem abreviada.....	1103
Mensagem ausente.....	1103
Entrada de código de conta.....	1103
Estatísticas de Agente ACD.....	1104
Contagem de acesso DAC.....	1104
Adquirir chamada.....	1105
Funções especiais DA.....	1105
Marca de função especial DA.....	1105
Função de Espera Especial DA.....	1106
Supressão de DA.....	1106
Trabalho pós-chamada.....	1107
Apresentação.....	1107
Retorno automático de chamada.....	1109
Negar intercomunicação automática.....	1110
Intercomunicação automática.....	1110
Interrupção.....	1111
Aparência em ponte.....	1112
Ocupado.....	1112
Ocupado com chamada em espera.....	1112
Redirecionar todas as chamadas.....	1113
Intrusão em chamadas.....	1114
Escuta de chamada.....	1114
Log de chamadas.....	1116
Estac. de chamadas.....	1116
Estacionar e anunciar chamada.....	1117
Estacionar chamada em outro ramal.....	1118
Captura de chamadas.....	1119
Captura de qualquer chamada.....	1119
Grupo de captura de chamada.....	1120
Membros de captura de chamada.....	1120
Fila de chamadas.....	1121
Registro de chamadas.....	1121
Triagem de chamada.....	1122
Reaver chamada.....	1124
Chamada em espera desativada.....	1125
Chamada em espera ativada.....	1126
Chamada em espera suspensa.....	1126
Cancelar todos os encaminhamentos.....	1127
Cancelar “Deixar pedido de rechamada”.....	1127
Cancelar toque ao liberar.....	1128
Monitor de canal.....	1128
Limpar cham.....	1128
Limpar CE.....	1129
Cancelar serviço noturno do grupo de busca.....	1129
Cancelar Grupo de busca fora de serviço.....	1130
Limpar cota.....	1130
Intrusão de orientação.....	1131

Conferência.....	1132
Adicionar conferência.....	1132
Conferência Meet Me.....	1133
Consulta.....	1135
Aparência de cobertura.....	1135
Discar.....	1136
3K1 de discagem.....	1136
56K de discagem.....	1137
64K de discagem.....	1137
Discar CE.....	1138
Discagem direta.....	1138
Discagem de emergência.....	1139
Inclusão de discagem.....	1139
Discar intercom.....	1140
Discar Anúncio.....	1141
Disc ram físic. por número.....	1142
Discar número físico por ID.....	1142
Disc voz.....	1143
Discar V110.....	1143
Discar V120.....	1143
Discar vídeo.....	1144
Captura de chamada direcionada.....	1144
Diretório.....	1145
Mensagem de exibição.....	1145
Adicionar exceção de Não perturbe.....	1146
Excluir exceção de Não perturbe.....	1146
Não perturbe desativado.....	1147
Não perturbe ativado.....	1147
Desconectar.....	1148
Exibição de emergência.....	1149
Logon de ramal.....	1149
Logoff de ramal.....	1150
Sinal de gancho.....	1151
Siga-me aqui.....	1152
Cancelar Siga-me aqui.....	1152
Siga-me para.....	1153
Encaminhamento de chamadas de grupo de busca desativado.....	1154
Encaminhamento de chamadas de grupo de busca ativado.....	1154
Número de encaminhamento.....	1155
Redirecionar se número ocupado.....	1156
Encaminhar caso ocupado desativado.....	1157
Encaminhar caso ocupado ativado.....	1157
Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado.....	1158
Redirecionar se sem resposta estiver ativado.....	1158
Encaminhar incondicionalmente desativado.....	1159
Encaminhar incondicionalmente ativado.....	1159
Grupo.....	1160

Escuta de grupo ativada.....	1161
Anúncio em grupo.....	1162
Alternar fone de ouvido.....	1162
Reter chamada.....	1163
Reter CE.....	1163
Música de espera.....	1164
Ativação de grupo de busca.....	1164
Grupo de busca desabilitado.....	1165
Inspecionar.....	1165
Atendimento automático interno.....	1166
Rediscação do último número.....	1167
Deixar pedido de rechamada.....	1167
Aparência em linha.....	1168
Apresentação da chamada MADN.....	1168
Exclusão manual.....	1170
Ativar MCID.....	1170
Monitorar tronco MWI analógico.....	1171
Estação de atendimento automático.....	1171
Pausar gravação.....	1172
Chamada prioritária.....	1172
Chamada prioritária.....	1173
Chamada privada.....	1173
Relay desat.....	1174
Relay ativ.....	1174
Relay pulso.....	1175
Retomar chamada.....	1176
Solicitar intrusão para instrução.....	1176
Recuperar chamada.....	1177
Retorno de chamada ao liberar.....	1177
Campainha Desativada.....	1178
Autoadministração.....	1179
Enviar todas as chamadas.....	1180
Definir mensagem de ausência.....	1181
Definir código de conta.....	1182
Definir serviço noturno do grupo de busca.....	1182
Definir fora de serviço do grupo de busca.....	1183
Definir Seq chamada interna.....	1184
Definir destino do serviço noturno.....	1184
Definir tempo sem resposta.....	1185
Definir destino fora de serviço.....	1185
Definir seq. de chamada externa.....	1186
Definir sequência de chamadas de volta.....	1186
Definir tempo de finalização.....	1187
Discagem rápida.....	1188
Carimbo de Registro.....	1188
Exibir números armazenados.....	1189
Suspender chamada.....	1189

Suspender CE.....	1190
Alternar Nome/Número CLID.....	1190
Hora do dia.....	1191
Perfil horário.....	1191
Cronômetro.....	1192
Transferir.....	1193
Alternar chamadas.....	1193
Twinning.....	1194
Desestacionar chamada.....	1195
Usuário.....	1195
Voz visual.....	1197
Coletar correio de voz.....	1199
Correio de voz desativado.....	1200
Correio de voz ativo.....	1200
Chamada de volta do correio de voz desativada.....	1201
Chamada de volta do correio de voz ativa.....	1201
Anúncio discreto.....	1202
Parte 15: Botões de aparência em chamada.....	1204
Botões de apresentação.....	1204
Capítulo 105: Botões de aparência em chamada.....	1206
Aparência em chamada - exemplo 1.....	1207
Aparência em chamada - exemplo 2.....	1207
Como são tratadas as teclas de aparência em chamada?.....	1208
Indicação da tecla de aparência em chamada.....	1209
Capítulo 106: Teclas de aparência em ponte.....	1211
Aparência em ponte - Exemplo 1.....	1212
Aparência em ponte - Exemplo 2.....	1212
Aparência em ponte - Exemplo 3.....	1213
Como são tratadas as apresentações em ponte?.....	1214
Indicação da tecla de aparência em ponte.....	1215
Capítulo 107: Teclas de cobertura de chamada.....	1217
Cobertura de chamada - Exemplo 1.....	1217
Cobertura de chamada - Exemplo 2.....	1218
Como é tratada a cobertura de chamada?.....	1219
Indicação da tecla de cobertura de chamada.....	1220
Capítulo 108: Teclas de aparência em linha.....	1222
Aparência em linha - exemplo 1.....	1223
Aparência em linha - Exemplo 2.....	1223
Como são tratadas as apresentações de linha?.....	1224
Indicação da tecla de aparência em linha.....	1225
Capítulo 109: Recursos das teclas de aparência.....	1227
Indicação de tecla selecionada.....	1227
Preferência de linha ociosa.....	1228
Preferência da linha de toque.....	1230
Seleção prévia de resposta.....	1232
Espera Automática.....	1233

Atraso de toque.....	1234
Preferência de atraso de toque.....	1236
Como recolher apresentações.....	1238
Como juntar chamadas.....	1238
Teclas de aparência de alertas múltiplos.....	1241
Geminação.....	1242
Ocupado com chamada em espera.....	1242
Como reservar uma tecla de apresentação de chamada.....	1242
Como desconectar e Telefone Hot Desking.....	1243
Aplicativos.....	1243
Capítulo 110: Como programar as teclas de apresentação.....	1245
Configurações das funções de aparência do sistema.....	1247
Configurações das funções de aparência do usuário.....	1247
Como programar números de aparência em linha.....	1249
Renumeração automática.....	1249
Renumeração manual.....	1249
Programação de linha de saída.....	1250
Parte 16: Registros de chamada SMDR.....	1252
Capítulo 111: Anexo: registros de chamada SMDR.....	1253
Como habilitar o SMDR.....	1253
Armazenamento de registro SMDR em buffer.....	1254
Verificando a geração de SMDR.....	1254
Saída de registro SMDR.....	1254
Formato de registro de SMDR.....	1255
Horários de chamada no SMDR.....	1255
Campos de SMDR.....	1255
Capítulo 112: Exemplos de SMDR.....	1261
Exemplo de SMDR: chamada de entrada perdida.....	1262
Exemplo de SMDR: transferência.....	1262
Exemplo de SMDR: chamada atendida por caixa postal.....	1263
Exemplo de SMDR: chamada transferida para a caixa postal.....	1263
Exemplo de SMDR: chamada interna.....	1263
Exemplo de SMDR: chamada externa.....	1263
Exemplo de SMDR: chamada de saída.....	1264
Exemplo de SMDR: chamada de caixa postal.....	1264
Exemplo de SMDR: chamada estacionada.....	1264
Exemplo de SMDR: chamada de entrada com código de conta.....	1265
Exemplo de SMDR: conferência usando o código curto Adicionar conferência.....	1265
Exemplo de SMDR: conferência usando o botão Conferência.....	1266
Exemplo de SMDR: adicionar uma parte a uma conferência.....	1266
Exemplo de SMDR: tom de número ocupado/indisponível.....	1267
Exemplo de SMDR: captura de chamadas.....	1267
Exemplo de SMDR: geminação interna.....	1267
Exemplo de SMDR: estacionar e desestacionar.....	1268
Exemplo de SMDR: chamada de Grupo de busca distribuído.....	1268
Exemplo de SMDR: transferência supervisionada de caixa postal.....	1269

Exemplo de SMDR: chamada externa de saída.....	1269
Exemplo de SMDR: chamada externa redirecionada.....	1269
Exemplo de SMDR: encaminhamento externo incondicional.....	1270
Exemplo de SMDR: chamada transferida manualmente.....	1270
Exemplo de SMDR: chamada em geminação celular atendida internamente.....	1270
Exemplo de SMDR: chamada com geminação móvel atendida no celular geminado...	1271
Exemplo de SMDR: chamada em geminação móvel atendida utilizando o botão de geminação.....	1271
Exemplo de SMDR: parte de conferência externa.....	1272
Exemplo de SMDR: chamada roteada por rota para chamada de entrada.....	1272
Exemplo de SMDR: duas chamadas externas de saída transferidas juntas.....	1272
Exemplo de SMDR: código de autorização.....	1273
Exemplo de SMDR: chamada de rede interna.....	1273
Exemplo de SMDR: solicitação de consentimento do chamador.....	1273
Parte 17: Ajuda adicional.....	1275
Capítulo 113: Ajuda e documentação adicionais.....	1276
Outros manuais e guias do usuário.....	1276
Obtendo ajuda.....	1276
Localizando um parceiro comercial da Avaya.....	1277
Recursos adicionais do IP Office.....	1277
Treinamento.....	1278

Parte 1: Introdução

Capítulo 1: Objetivo

Este documento contém descrições dos campos de configuração e dos procedimentos de configuração para administrar a plataforma do Avaya IP Office usando o aplicativo IP Office Web Manager. Este documento aborda principalmente a versão 11.1 desses produtos.

Público-alvo

O público principal para as instruções de administração do Avaya IP Office usando o IP Office Web Manager é composto por administradores do sistema do cliente, engenheiros de implementação e equipe de suporte e serviços.

Links relacionados

[Novidades na versão 11.1](#) na página 32

[Novidades na versão 11.1 SP1](#) na página 34

[Novidades na versão 11.1 FP1](#) na página 35

[Novidades na versão 11.1 FP2](#) na página 37

[Novidades na versão 11.1 FP2 SP4](#) na página 39

[Novidades na versão 11.1 FP3](#) na página 40

Novidades na versão 11.1

Modo telefone de mesa

Agora o Aplicativo Avaya Workplace pode ser usado no modo Telefone de mesa com telefones de mesa. O recurso modo Telefone de mesa está disponível mesmo quando o Aplicativo Avaya Workplace e telefones de mesa estão registrados em diferentes sistemas na mesma rede.

Unir duas conferências

O recurso Unir conferência permite que duas conferências distintas sejam unidas em uma única contendo todos os participantes anteriores de ambas as conferências. Uma vez que tenham sido unidas, não é possível reverter em duas conferências distintas novamente.

Compatibilidade com o módulo de botões JEM24 no telefone IP Avaya J169/J179

O telefone IP Avaya J169/J179 é compatível com até 3 módulos de botão JEM24. Cada JEM24 tem 24 botões com 2 leds e exibição de rótulo ao lado do botão. Os botões LED são usados para indicar o status do recurso do botão, enquanto o acionamento do botão é usado para acessar o recurso. Um JEM24 é compatível com 72 slots programáveis de botão. Eles estão organizados em 3 páginas, com o acesso às páginas sendo feito mediante o botão de rolar página do módulo. Quando vários módulos estão conectados a um telefone, cada módulo é compatível com apenas uma única página de 24 slots programáveis de botão.

Os módulos detectam automaticamente as configurações de vídeo do telefone ao qual estão conectados (colorido para o Avaya J179 ou escala de cinza para o Avaya J169, tamanho da fonte, imagem de segundo plano, proteção de tela). Os módulos de botão são alimentados por meio do telefone. Para mais informações, consulte o *Guia do usuário do telefone J100 Series na IP Office Platform R11.0*.

Avaya J159

Compatibilidade do IP Office com telefones IP Avaya J159, um telefone de mesa SIP avançado com suporte para tela dupla.

- Tela principal:
 - Tela de 2,8 pol. colorida (320 x 240).
 - 24 slots de botões programáveis para apresentação da chamada e botões de recurso.
 - Os slots dos botões podem ser organizados no modo de coluna dupla ou no modo de coluna única.
 - Quatro botões físicos de LED duplo (vermelho e verde) são usados para indicar o status de slots de botão programável atualmente em exibição na tela.
- Tela secundária:
 - Tela colorida de 2,3 pol. (160 x 240).
 - 24 slots de botões programáveis para apresentação da chamada e botões de recurso.
 - Os slots de botão estão dispostos em 4 páginas de 6.
 - Seis botões físicos de LED duplo (vermelho e verde) são usados para indicar o status dos slots de botão programável atualmente em exibição na tela.

Notificações push Avaya

O serviço de notificação por push da Apple (Apple Push Notification, APN) é um serviço de notificação de plataforma criado pela Apple Inc. Esse serviço permite que usuários do Aplicativo Avaya Workplace no iOS recebam notificações de novas chamadas, mensagens de caixa postal e outros eventos. Eles recebem essas notificações independentemente de o Aplicativo Avaya Workplace estar ocioso em segundo plano ou em estado encerrado. No entanto, se o Aplicativo Avaya Workplace estiver suspenso, o Aplicativo Avaya Workplace é automaticamente iniciado quando uma nova chamada ou notificação de mensagem instantânea chega.

Autorização de nuvem Avaya

Usando a autorização de nuvem Avaya, é possível configurar a conexão do Aplicativo Avaya Workplace usando sua conta Google, Office 365 ou Salesforce, conta de e-mail Spaces nativa da Avaya ou conta empresarial (SSO).

É possível definir automaticamente as configurações do Aplicativo Avaya Workplace usando seu endereço de e-mail ou o endereço Web para configuração automática.

Diretiva de consentimento

Esse campo é usado para controlar a adição de um valor de consentimento à saída de SMDR do sistema e às saídas de log de chamadas de CTI.

Licenciamento baseado em assinatura

Agora é possível instalar os sistemas no modo IP Office Subscription. Esse modo usa o licenciamento com base em assinatura, ou seja, licenças pagas por usuário/por mês.

Fim do suporte para Windows 7

A Microsoft encerrou o suporte para esse sistema operacional (com a exceção de atualizações de segurança para quem tem contratos de suporte estendido). Portanto, o suporte de aplicativos IP Office nesse sistema operacional também terminou.

Links relacionados

[Objetivo](#) na página 32

Novidades na versão 11.1 SP1

As seguintes alterações adicionais são aplicáveis aos sistemas R11.1 SP1 e superiores:

Botão exibição de emergência

O IP Office R11.1 SP1 adiciona suporte para um botão de exibição de chamada de emergência. Essa função permite que você exiba detalhes de chamadas de emergência em andamento ou chamadas feitas anteriormente com origem no sistema. Consulte o manual [Configuração de chamada de emergência do IP Office](#).

Aplicativo do módulo de expansão Vantage Connect

O IP Office R11.1 SP1 adiciona suporte para o aplicativo do módulo de expansão Vantage Connect (com o firmware Vantage 2.2 SP3). O aplicativo exibe uma lista de recursos de botão programável configurados para o usuário.

O aplicativo pode ser executado no mesmo telefone Vantage que o aplicativo Vantage Connect do usuário ou em outro telefone Vantage. Para conhecer os detalhes completos e obter uma lista dos recursos compatíveis com os botões programáveis, consulte o manual [Notas de instalação de telefone SIP IP Office](#).

Membro do grupo de captura de chamada – Indicação de status

O IP Office R11.1 SP1 adiciona suporte para indicação de status nos botões programáveis de **Membro do grupo de captura de chamadas**. O LED do botão pisca quando há uma chamada para qualquer membro do grupo está aguardando atendimento, incluindo chamadas que não sejam do grupo.

Em telefones compatíveis, o acionamento do botão exibe uma lista de qualquer membro do grupo que esteja com uma chamada tocando e pode ser usado para selecionar quais chamadas capturar.

Alteração de URL do Avaya Cloud Services

O URL do Avaya Cloud Services foi alterado de `accounts.zang.io` para `accounts.avayacloud.com`. Agora o campo URL é editável, no entanto, o URL anterior permanece compatível com os sistemas existentes. Novos sistemas serão padronizados para o novo URL.

Opção de assinatura do Remote Worker

Em sistemas baseados em assinatura, agora a opção **Remote Worker** é compatível com todas as assinaturas de usuário.

Opção Reter configuração ativada por padrão

Em sistemas existentes, ao executar novamente o utilitário de configuração inicial, agora a opção **Reter configuração** está ativada por padrão.

Suporte para imagens de servidor virtual AWS e Hyper-V

Além da compatibilidade existente com imagens VMware, o IP Office R11.1 SP1 está disponível para instalações com base em imagens de servidor virtual da AWS.

Suporte para o programa Powered by IP Office

O IP Office R11.1 SP1 passa a ter suporte por meio do programa Powered By IP Office.

Controle de CTI para Aplicativo Avaya Workplace

Agora os aplicativos Aplicativo Avaya Workplace são compatíveis como um aplicativo usando o controle de CTI de outros aplicativos IP Office, como SoftConsole, one-X Portal for IP Office, Avaya Contact Center Select.

Links relacionados

[Objetivo](#) na página 32

Novidades na versão 11.1 FP1

Telefone IP Avaya J189

O Telefone IP Avaya J189 é um telefone baseado em SIP para comunicações comerciais. O telefone tem 10 teclas de linha para programação com 48 teclas de recurso, exibidas em páginas de 10 no visor principal. Os botões 25 a 48 podem ser acessados diretamente por meio do visor de discagem rápida (Quick Dial Display, QDD) interno.

Veja as especificações físicas do telefone:

- Tela com duas cores
 - Visor primário – 800 x 480 pixels
 - Visor secundário – 240 x 320 pixels
- Linha Ethernet Gigabit (10/100/1000) dual port com segundo conector Ethernet e RJ45.
- O visor principal tem 5 apresentações de chamada no modo de tela cheia e 10 apresentações de chamada no modo de tela dupla.
- O telefone é compatível com áudio de banda larga, viva-voz totalmente bidirecional, monofone com fio, fone de ouvido e audíofone ergonômico.
- O visor principal tem 4 teclas.
- O visor secundário tem 6 botões programáveis.
- Compatibilidade opcional para alimentação 5 V CC
- Gancho comutador magnético
- O telefone tem dez indicadores de status.
- O visor primário tem 4 botões de navegação no menu e o visor secundário tem 2 botões de navegação.

O visor secundário do telefone oferece apresentações adicionais de chamada e exibição de recursos ou aplicativos. Ele tem seis linhas de exibição de 4 páginas, proporcionando 24 linhas adicionais para chamadas de entrada, chamadas de saída, discagem automática e recursos de chamada. Ele mostra a exibição exclusiva para as teclas 25 a 48. É possível alternar entre as páginas usando as teclas p/ direita e p/ esquerda.

Configuração inicial do Server Edition

No modo Server Edition (não Select) ou (Select), é possível realizar a conversão para o modo de assinatura executando novamente o menu **Configuração inicial**.

Configurações de segurança

- Fazendo logon no Web Manager: **Histórico de logon**
Ao fazer logon, os detalhes das informações do usuário sobre a última tentativa de logon, são exibidos com data e hora.
- Configurações gerais de segurança: para usuários de serviço e usuários do IP Office, os seguintes valores de configuração de segurança foram elevados:
 - O **comprimento mínimo da senha** é de 9 caracteres
 - O **limite de senha anterior (entradas)** é de 10 registros.
- Preferências do aplicativo: agora o valor padrão para **Tempo limite de inatividade** é de 10 minutos.
- Configuração do banner de logon em Configurações-Geral: quando a caixa de seleção **Ativar** estiver marcada, é possível configurar a exibição de uma mensagem de segurança opcional para todos os usuários durante o logon.
- Adição de duas configurações em **Gerenciador de segurança > Certificados**.
 - **Gerenciamento automático de certificados**
 - **Provisionamento automático de telefone**

Configurações do sistema

Adição das seguintes definições de configuração:

- **Sistema > Sistema > URI de servidor HTTP**
- **Grupo > Fallback > Destino para grupo sem resposta**
- **Grupo > Fallback > Tempo sem resposta para grupo**

Configurações de aplicativo

- **Aplicativos > Voicemail Pro - Preferências do sistema > Configuração de backup**
- **Aplicativos > Voicemail Pro - Preferências do sistema > Geral > Senha da caixa postal:**
Para as versões IP Office 11.1 FP1 e posteriores, a senha para conexão da caixa postal precisa ter 31 caracteres
- **Aplicativos > Voicemail Pro - Preferências do sistema > Geral > Solução de arquivamento**
- **Aplicativos > Voicemail Pro - Preferências do sistema > Geral > Versão mínima de protocolo**
- **Aplicativos > Voicemail Pro - Gerenciamento de fluxo de chamadas > Fazer download do arquivo de configuração offline do Voicemail Pro**
- **Aplicativos > Voicemail Pro - Gerenciamento de fluxo de chamadas > Carregar arquivo de configuração offline do Voicemail Pro**

Links relacionados

[Objetivo](#) na página 32

Novidades na versão 11.1 FP2

Os seguintes novos recursos passam a ser compatíveis com o IP Office R11.1 FP2. Eles são adicionais aos novos recursos na versão original e nos pacotes de serviço subsequentes.

Compatível com Windows 11

A partir do R11.1 FP2 SP2, todos os aplicativos IP Office compatíveis com Windows 10 passaram a ser compatíveis com Windows 11.

Suporte para localização da estação-base DECT R4

A partir do R11.1 FP2 SP2, é possível configurar estações-base DECT R4 com nomes de local. Quando um ramal DECT R4 faz uma chamada de emergência, as configurações do local IP Office correspondente à configuração atual de local da estação-base do ramal são usadas. Consulte o manual [Configuração de chamada de emergência do IP Office](#).

Discagem direta de celular do Aplicativo Avaya Workplace

A partir do R11.1 FP2 SP2, é possível configurar a chamada direta de celular para o Aplicativo Avaya Workplace em dispositivos móveis iOS e Android Avaya. Quando ativada, os números selecionados são discados no aplicativo de discador nativo do dispositivo em vez do Aplicativo Avaya Workplace.

A intenção desse recurso é garantir chamadas como chamadas de emergência por meio de um caminho para o qual o local do dispositivo possa ser determinado. Consulte o manual [Observações de instalação do IP Office Aplicativo Avaya Workplace](#).

Modo Outro telefone no Aplicativo Avaya Workplace

Agora é possível usar o Aplicativo Avaya Workplace no modo Outro telefone quando você estiver trabalhando em home office ou de outro local remoto.

Você pode fazer e processar chamadas de áudio por meio do Aplicativo Avaya Workplace enquanto usa uma linha telefônica diferente no seu local remoto para falar e escutar.

Compatibilidade com codec Opus para telefonia

O codec de áudio Opus já está sendo usado para armazenamento de mensagens e gravações de correio de voz devido às vantagens de tamanho de arquivo sem perda de qualidade. Em servidores, além dos sistemas IP500 V2, agora é possível selecionar o codec para telefonia IP. O Opus é compatível com telefones J100 Series e aplicativos Workplace.

Adição das seguintes definições de configuração:

- **Sistema > Sistema > Carga útil padrão OPUS**
- **Sistema > Sistema > Carga útil padrão OPUS RFC2833**

Conferências do sistema

É possível configurar as conferências Meet-me do sistema no IP Office Manager e IP Office Web Manager. Essas conferências podem ser configuradas com recursos como vários moderadores, PINs distintos para participante e moderador, e uma variedade de outros comportamentos personalizados para cada conferência.

IP Office User Portal

O aplicativo de autoadministração foi substituído pelo novo aplicativo IP Office User Portal. Trata-se de um novo aplicativo baseado em navegador, por meio do qual os usuários podem acessar configurações de telefone, contatos, mensagens e gravações etc.

Aprimoramentos do Voice Mail Pro

A partir do IP Office R11.1 FP2, o sistema passa a ser compatível com atendentes automáticos fornecidos pelo Voicemail Pro, mas configurados no IP Office Web Manager (não é possível configurar esses atendentes automáticos por meio do IP Office Manager).

Atendente automático (EVM)

Essas configurações abrangem atendentes automáticos fornecidos pelo Embedded Voicemail em sistemas IP500 V2. Para atendentes automáticos fornecidos pelo Voicemail Pro, consulte Configurações de atendente automático do Voicemail Pro.

Atualização das seguintes definições de configuração:

Gerenciamento de chamadas > Atendentes automáticos

Centralized Media Manager

O Centralized Media Manager é um serviço opcional compatível com sistemas no modo por assinatura. Quando há compatibilidade com o sistema, a opção Biblioteca de gravação de voz fica disponível como um destino que pode ser selecionado para gravação manual e automática de chamada.

Trilha de auditoria do Centralized Media Manager

Esse menu está disponível em sistemas no modo por assinatura configurados para usar o Centralized Media Manager como solução de arquivamento para gravações de chamadas.

A definição de configuração é:

Aplicativos > Trilha de auditoria de Media Manager centralizado

Compatibilidade de serviços de diretório com LDAPv3/LDAPS

A operação de LDAP para obter informações de diretório externo usava o LDAP v2. Em sistemas IP Office baseados em Linux, ela passa a ser compatível com LDAP v3/LDAPS. Para sistemas IP500 V2, há compatibilidade com LDAP v3/LDAPS quando o sistema é viabilizado por um IP Office Application Server ou módulo UCM.

Aprimoramentos no tronco SIP

É possível configurar várias opções adicionais para uso com troncos SIP do IP Office:

- MediaSec RFC 3329
- O suporte para STIR/SHAKEN é implementado por meio de um conjunto de configurações de Verificação de número de chamada e novos caracteres de código curto

Compatibilidade com lista de autorização para IP 500 V2

Agora o recurso de lista de autorização de endereço IP já é compatível com sistemas IP Office baseados em Linux também está disponível em sistemas baseados em IP500 V2. Isso pode ser útil quando vários clientes acessam o sistema por meio de um único endereço, como o Session Border Controller.

Controle direto de mídia em aplicativos simultâneos

Agora é possível desativar o usuário de mídia direta para aplicativos simultâneos se for necessário. Para alguns clientes, isso é útil em cenários nos quais eles estão usando aplicativos remotos simultâneos.

Relatório de chamada

O usuário pode acessar os menus de geração de relatórios de chamadas por meio da autoadministração na Web.

Compatibilidade com MS Teams

É possível configurar o IP Office como o serviço de telefonia para chamadas feitas de e para o Microsoft Teams.

O sistema IP Office pode utilizar a sincronização de usuários do MS Teams para criar novos registros de usuários (e ramal), atualizar os registros de usuários existentes e excluir registros de usuários. Isso é feito mapeando campos do MS Teams para os campos de configuração de usuário do IP Office. Além desse mapeamento de campos, para criar novos usuários, é utilizada uma “regra de provisionamento de usuário” (UPR) para definir o tipo e o modelo de ramal.

Links relacionados

[Objetivo](#) na página 32

Novidades na versão 11.1 FP2 SP4

Os seguintes recursos foram adicionados ao IP Office R11.1.2.4:

Recursos de Aplicativo Avaya Workplace

Os seguintes recursos são compatíveis com o IP Office R11.1.2.4 e o Aplicativo Avaya Workplace R3.30 e superior.

- **Compatibilidade com o arquivo 46xxspecials.txt:** agora, o IP Office é compatível com o uso do arquivo `46xxspecials.txt` em aplicativos Aplicativo Avaya Workplace. Isso permite a aplicação de configurações personalizadas aos aplicativos sem abrir mão de usar o arquivo `46xxsettings.txt` gerado automaticamente para as configurações principais do IP Office.
- **Avatar do usuário:** anteriormente, o Aplicativo Avaya Workplace simplesmente exibia as iniciais do usuário para o avatar do usuário. Agora, para usuários conectados usando o Avaya Spaces ou SSO, o Aplicativo Avaya Workplace pode usar o avatar do usuário da conta Avaya Spaces ou do SSO (Gmail, Office365, Salesforce) usado para fazer logon. Como alternativa, é possível usar o próprio avatar para Microsoft Exchange se estiver usando a integração com Exchange Web Services (EWS).
- **Atendimento automático:** agora, os usuários do Aplicativo Avaya Workplace podem ativar uma configuração de **Recursos de chamada de entrada** para atender automaticamente as chamadas. Quando ativado, todas as chamadas (áudio, vídeo e grupo) que teriam tocado no dispositivo do aplicativo serão atendidas automaticamente.

Telefone de conferência B199

O seguinte recurso novo do B199 é compatível com o IP Office R11.1.2.4:

- **Firmware R1.0 FP8 para B199:** o IP Office R11.1.2.4 é compatível com o B199 executando esse firmware e presume essa versão em seu arquivo `avayab199_fw_version.xml` gerado automaticamente.
- **Número de origem do firmware do B199:** o número de origem `NoUser SET_B199_FW_VER=<nnnn>` pode ser usado para alterar a versão do firmware indicada no arquivo `avayab199_fw_version.xml` gerado automaticamente para `firmware-nnnn-release.kt`.
- **Redirecionamento HTTP:** agora, o IP Office R11.1.2.4 é compatível com o redirecionamento de solicitações de firmware HTTP de telefones B199 que estejam executando o firmware B199 R1.0 FP6 ou superior.

Telefones série J100

- **Remoção das restrições de recursos do IP Office do telefone J139:** anteriormente, os telefones J139 eram compatíveis apenas com um subconjunto dos recursos do IP Office compatíveis com outros telefones J100 Series. Por exemplo, os telefones J139 não são compatíveis com botões de aparência de chamada em ponte ou com a exibição do menu Exceções de não perturbe. Essas restrições foram removidas.

Configuração do sistema

- **Configurações de ramais remotos:** diversas configurações para ramais remotos anteriormente definidas usando números de origem `NoUser` (prefixados com `RW_` e `WEBRTC_`). Agora, eles foram substituídos por definições de configuração nos menus **Sistema > LAN > Topologia de rede** no IP Office Manager e IP Office Web Manager.
 - Obs.: em sistemas atualizados para o R11.1.2.4, os números de origem `NoUser` de ramais remotos existentes não serão migrados automaticamente para as definições de configuração. É necessário migrar as configurações manualmente.

Alterações na compatibilidade com sistemas operacionais

- **Compatibilidade com Hypervisor 2022:** agora, os sistemas IP Office virtualizados são compatíveis com Hypervisor em servidores Microsoft 2022.
- **Fim do suporte:** os seguintes itens chegaram ou estão prestes a chegar ao fim do suporte por parte de seus fornecedores e, portanto, não serão mais compatíveis com aplicativos IP Office e IP Office:
 - **Windows 8.1:** essa versão do Windows chegou ao fim do suporte da Microsoft e, portanto, não é mais compatível com aplicativos IP Office. Clientes existentes precisam atualizar para o Windows 10 ou 11.
 - **VMware ESxi 5.0 e 5.7:** essas versões do ESxi chegaram ao fim do suporte da VMware e, portanto, não são mais compatíveis com sistemas IP Office virtuais. Clientes existentes precisam atualizar para o ESxi 7.0.
 - **Microsoft Exchange 2013:** essa versão do Exchange não terá mais suporte a partir de abril de 2023. Clientes existentes precisam atualizar para o Exchange 2016 ou superior.

Links relacionados

[Objetivo](#) na página 32

Novidades na versão 11.1 FP3

Os seguintes recursos foram adicionados ao IP Office R11.1.3:

Recursos de Aplicativo Avaya Workplace

Os seguintes recursos são compatíveis com o IP Office R11.1.3 e o Aplicativo Avaya Workplace R3.30 e superior.

- **Seleção de geminação interna ou móvel:** usuários do Aplicativo Avaya Workplace podem ter **Geminação interna** e **Recursos de mobilidade** configuradas pelo administrador do sistema. Em seguida, esses usuários podem selecionar qual estará ativa usando o menu **Recursos de chamada de entrada** do aplicativo. Só é possível ativar um método de geminação por vez.
- **Controles simultâneos de chamada de dispositivo:** usuários do Aplicativo Avaya Workplace com dispositivos telefônicos simultâneos ou geminados podem mover e

recuperar chamadas entre esses dispositivos e seus dispositivos Aplicativo Avaya Workplace.

- Quando tiverem atendido uma chamada em outro dispositivo, eles podem usar o Aplicativo Avaya Workplace para recuperar a chamada no aplicativo (**Recuperar chamada**).
- Após terem atendido uma chamada no Aplicativo Avaya Workplace, eles podem mover a chamada para o outro dispositivo (**Mover chamada**).

Hardware novo

- **Placas VCM V3:** essas novas placas são compatíveis com IP Office R11.1.3 e versões posteriores. Elas são funcionalmente semelhantes às placas VCM V2 anteriores.

Alterações de segurança

Os seguintes aprimoramentos de segurança foram adicionados ao IP Office R11.1.3.

- **Configurações de nível de codificação H.323/SIP:** as configurações **Nível de segurança H.323** e **Nível de segurança SIP** foram adicionadas às configurações de segurança do certificado. Elas controlam a potência mínima de codificação GCM aceita para conexões de telefones e troncos H.323/SIP. Elas substituem as opções NUSN anteriores adicionadas aos sistemas IP Office R11.1.2.x.
- **Verificações aprimoradas de certificado:** os seguintes aprimoramentos foram feitos nas verificações de certificado recebido realizadas pelo IP Office:
 - Agora, os níveis de verificação de certificado **Média** e **Alta** incluem as seguintes verificações adicionais:
 - Verifique se o certificado tem um uso de chave definido.
 - Se o certificado tiver configurações estendidas de uso de chave, verifique se elas correspondem à finalidade para a qual o certificado está sendo usado.
 - Verifique se o certificado não inclui nenhum ramal desconhecido crítico.
 - Obs.: para sistemas atualizados para a versão R11.1.3, essas verificações adicionais não serão usadas a menos que a configuração **Verificações aprimoradas de certificado** existente seja alterada.
 - Agora, as verificações de certificado podem incluir a validação do nome do host e a verificação de que a origem do certificado é autorizada para o domínio SIP (RFC5922). Isso é feito alterando as opções **Média** e **Alta** de verificação de certificado para **Verificações remotas + intermediárias** e **Verificações remotas + altas** respectivamente.
- **Compatibilidade com indicação de nome do servidor (Server name indication, SNI) de tronco SIP** para troncos SIP, é possível usar duas novas entradas SLIC (`SLIC_ADD_SIP_SAN` e `SLIC_ADD_SAN`) para adicionar o **Nome de domínio ITSP** ou **Endereço proxy ITSP** do IP Office como um valor de SNI quando exigido pelo ITSP durante a conexão TLS inicial.

Links relacionados

[Objetivo](#) na página 32

Capítulo 2: IP Office Web Manager

O IP Office Web Manager é uma ferramenta de gerenciamento baseada em navegador desenvolvida para simplificar o processo de instalação e manutenção ao fornecer uma ferramenta intuitiva e amigável de gerenciamento que pode ser executada na maioria dos navegadores padrão. O Web Manager elimina a necessidade de ter um PC com Windows, já que pode ser executado em qualquer dispositivo compatível com navegadores padrão.

Links relacionados

[Navegadores da Web compatíveis](#) na página 42

[Tipos de IP Office](#) na página 42

Navegadores da Web compatíveis

O IP Office Web Manager é compatível com as versões mais recentes dos seguintes navegadores:

- Edge
- Firefox
- Chrome
- Safari

Links relacionados

[IP Office Web Manager](#) na página 42

Tipos de IP Office

O IP Office é compatível com diversas plataformas e com a execução em vários modos. Isso afeta como o Web Manager é acessado e os menus disponíveis no Web Manager.

Plataforma	IP Office Mo- de	Descrição
IP500 V2	Basic Edition	Esse modo tem seu próprio aplicativo Web Manager distinto que não é abordado por esta versão do Web Manager.
	Essential Edi- tion	Conhecida como o “Modo padrão”. Sistemas no Modo padrão podem ser autônomos ou vários sistemas podem estar vinculados em uma Rede comunitária pequena (Small Community Network, SCN).

A tabela continua...

Plataforma	IP Office Mo- de	Descrição
	Preferred Edition	A licença base é uma licença Essential Edition. A licença Preferred Edition disponibiliza recursos adicionais. Cada IP500 V2 é gerenciado separadamente por meio de sua própria cópia do Web Manager.
	Server Edition (servidor de expansão)	Nesse modo, o IP500 V2 faz parte da rede Server Edition abaixo e é gerenciado por meio dos menus do Web Manager do servidor principal do Server Edition.
PC Servidor Servidor virtual	Server Edition	Uma rede Server Edition pode consistir em vários servidores, começando com um servidor principal ao qual os servidores secundário e de expansão são adicionados. Todos os servidores são gerenciados por meio do Web Manager fornecido pelo servidor principal.
	Servidor do Aplicativo	Esse servidor autônomo pode executar os serviços IP Office one-X Portal e Voicemail Pro. Ele pode ser usado de duas maneiras: <ul style="list-style-type: none"> • Com um IP500 V2 em execução no modo Preferred Edition, ele pode fornecer ambos os serviços. • Com um Server Edition, ele pode substituir o serviço one-X Portal normalmente fornecido no servidor principal do Server Edition.
UCM	Preferred Edition	Esse servidor em uma placa pode ser instalado dentro de um IP500 V2 em execução no modo Preferred Edition (veja acima). Em seguida, ele pode fornecer os serviços one-X Portal e Voicemail Pro a esse sistema. O Web Manager é usado para acessar e gerenciar esses serviços e as configurações do modo shell (veja abaixo) do UCM.

Modo Shell Server

O Web Manager é usado principalmente para configurar o serviço IP Office que fornece recursos de telefonia, como usuários, ramais e linhas.

O servidor de aplicativos IP Office ou o módulo UCM não fornecem recursos de telefonia. No entanto, esses servidores hospedam uma versão do serviço IP Office que fornece algumas opções, principalmente relacionadas às configurações de segurança e roteamento IP, necessárias para se conectar ao serviço IP Office completo em outros servidores. Esse serviço mínimo do IP Office é chamado de modo “servidor do shell”.

Links relacionados

[IP Office Web Manager](#) na página 42

Capítulo 3: Fazendo logon no Web Manager

Esta seção apresenta os detalhes sobre como se conectar a um sistema usando o Web Manager.

Links relacionados

[Fazendo logon no Web Manager](#) na página 44

[Fazendo logon sem um certificado](#) na página 45

[Fazendo logoff do Web Manager](#) na página 46

[Usuários do serviço Web Manager](#) na página 46

[Alterando sua senha](#) na página 47

Fazendo logon no Web Manager

Siga este procedimento para fazer logon no Web Manager por meio da página padrão de links da Web fornecida pelo sistema IP Office.

Pré-requisitos

- É necessário ter uma ID de usuário de serviço e senha com direitos de administração. A senha para a conta padrão do `Administrator` é definida durante a ignição do servidor (instalação).
- Você precisa conhecer o endereço IP do sistema IP Office.
 - **Server Edition:** use o endereço do servidor principal. O acesso por meio do endereço do servidor secundário ou de expansão só é compatível durante a implantação do servidor.
 - **Módulo UCM:** use o endereço do sistema IP Office que hospeda o módulo.
 - Use o endereço IP LAN1 sempre que possível. Alguns recursos não são compatíveis ao usar o endereço IP da LAN2:
 - Abrir um aplicativo cliente, p. ex., IP Office Manager, diretamente do Web Manager.
 - Abrir a página **Exibição de plataforma** diretamente do Web Manager.

Procedimento

1. Em um navegador, informe o endereço IP do sistema IP Office no formato `http://<ip_address>`.
2. Clique no link desejado para o Web Manager: clique em .
 - **IP Office:** para o Web Manager do IP Office, clique em **IP Office Web Manager**.

- **Módulo UCM:** para o Web Manager no módulo UCM hospedado pelo IP Office, clique em **IP Office Web Manager no UCM**.
3. Na página de logon, insira um nome de usuário e senha.
 4. (Opcional) Caso deseje ou precise editar a configuração off-line, marque a caixa de seleção **Modo off-line**. Consulte [Modo Offline](#) na página 57.
 5. Clique em **Fazer logon**.
 - Inserir um nome de usuário ou senha inválidos pode fazer com que o acesso adicional seja bloqueado. O padrão é bloquear o acesso por 1 minuto após 3 tentativas com falha em até 10 minutos. As opções para isso são definidas por meio das configurações de segurança do sistema.
 - Você pode ser solicitado a alterar sua senha. Isso é definido por meio das configurações da conta de usuário de serviço usada.
 - IP Office permite cinco sessões simultâneas usando uma conta do administrador. Se ultrapassado, o Web Manager exibe O limite de sessões simultâneas por usuário foi extrapolado. Observe que os itens seguintes também são considerados como sessões:
 - Caso o aplicativo IP Office Manager esteja conectado usando o **SE Central Access**.
 - Se a mesma conta de administrador tiver sido usada para fazer logon em qualquer aplicativo de terceiros desenvolvidos usando o IP Office Management SDK.

Resultado

Após fazer logon:

- Os detalhes do último logon usando a mesma conta de usuário de serviço são exibidos.
- Se configurado, um aviso de segurança pode ser exibido.
- Por padrão, você será desconectado automaticamente após um período de inatividade definido nas preferências do Web Manager. Consulte [Preferências do usuário](#) na página 54.

Links relacionados

[Fazendo logon no Web Manager](#) na página 44

Fazendo logon sem um certificado

A importação de um certificado comum para o repositório confiável do navegador proporciona segurança adicional. Caso não instale um certificado, você receberá uma mensagem de que o site não é confiável ao fazer no Web Manager.

Quando isso ocorrer, você ainda pode continuar fazendo o logon usando o processo abaixo. Isso não é recomendado como uma operação normal, mas às vezes é necessário ao acessar um sistema recém-instalado.

Procedimento

1. Em um navegador, informe o endereço IP do sistema no formato `http://<ip_address>/index.html`.
2. Clique em **IP Office Web Manager**.
3. Uma página é exibida com a declaração “Esta conexão não é confiável”. Clique em **Entendo os riscos**.
4. Clique em **Adicionar exceção**.
5. Selecione **Armazenar essa exceção permanentemente**
6. Clique em **Confirmar exceção de segurança**.
7. Continue com o procedimento de logon:

Próximas etapas

- Consulte [Fazendo logon no Web Manager](#) na página 44.

Links relacionados

[Fazendo logon no Web Manager](#) na página 44

Fazendo logoff do Web Manager

Siga este procedimento para fazer logoff do Web Manager.

Procedimento

1. No canto superior direito da interface do Web Manager, clique em **Logoff**.
2. Você receberá um aviso solicitando a confirmação do logoff. Clique em **OK**.
3. Você é desconectado da sessão atual e retorna à tela de logon.

Links relacionados

[Fazendo logon no Web Manager](#) na página 44

Usuários do serviço Web Manager

A conta de usuário do serviço IP Office usada para fazer logon no Web Manager determina quais ações podem ser executadas. Por padrão, a `Administrator` conta tem acesso total. No entanto, é possível alterar isso e criar outros usuários de serviço com diferentes níveis de acesso.

Cada usuário de serviço é configurado como membro de vários **Grupos de direitos**. Esses grupos definem o que o usuário de serviço pode fazer no Web Manager (e outras interfaces que acessam o sistema IP Office). A configuração de usuários de serviço e grupos de direitos é feita por meio da configuração de segurança do servidor, que pode ser acessada como parte do Web Manager (se sua conta de usuário de serviço integrar um grupo de direitos com permissão de configuração de segurança).



Links relacionados

[Fazendo logon no Web Manager](#) na página 44

Alterando sua senha

Use o seguinte processo para alterar sua própria senha.

Procedimento

1. Clique no ícone  no canto superior direito da tela.
2. Clique em **Preferências**.
3. Clique no ícone de lápis  ao lado do campo **Senha**.
4. Insira sua nova senha nos campos **Senha** e **Confirmar senha**.
5. Insira sua senha existente no campo **Senha antiga**.
6. Clique em **Atualizar**.

Links relacionados

[Fazendo logon no Web Manager](#) na página 44

Capítulo 4: A interface do usuário do Web Manager

Esta seção fornece um resumo dos menus e botões do Web Manager.

Links relacionados

[A barra de menu e a tela Solução](#) na página 48

[Opções da barra de menus](#) na página 50

[Menus Botão Solução](#) na página 51

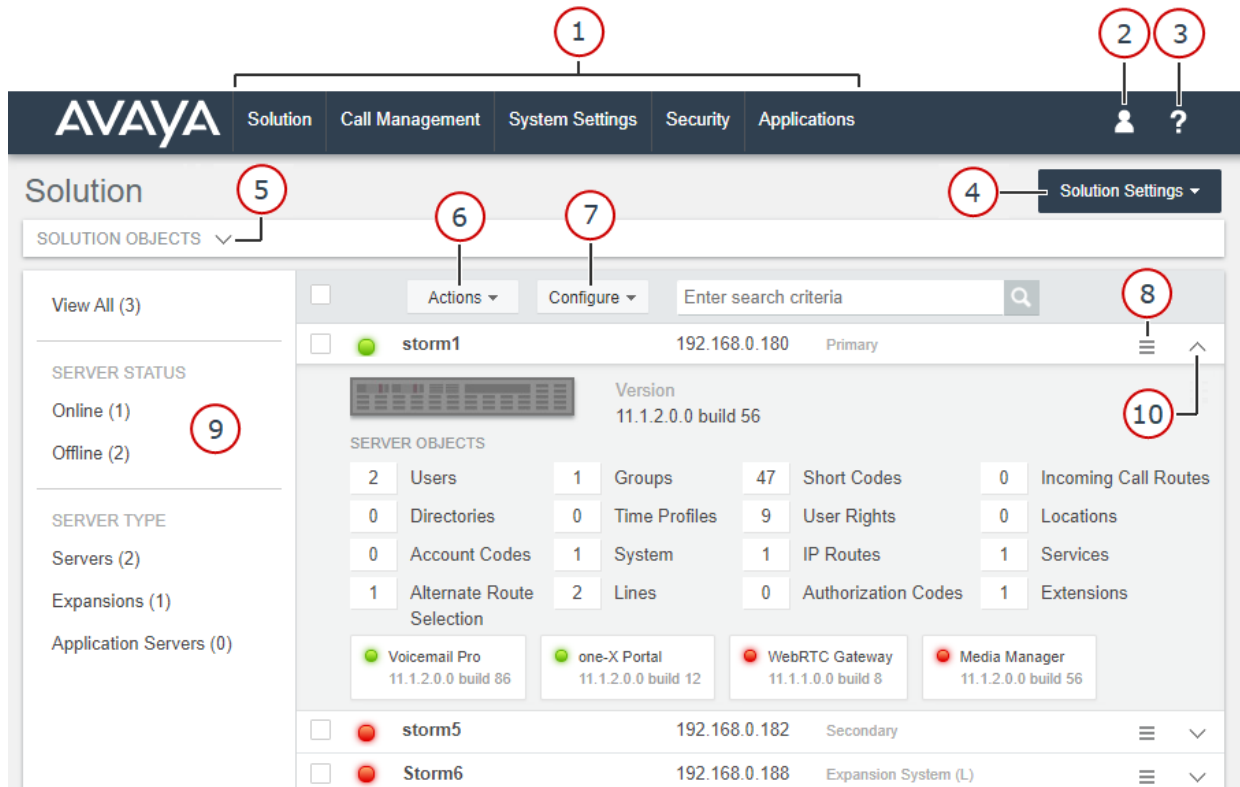
[Preferências do usuário](#) na página 54

[Consolidação de registros](#) na página 56

[Modo Offline](#) na página 57

A barra de menu e a tela Solução

A captura de tela abaixo mostra um exemplo de rede IP Office Server Edition, conforme vista ao acessar o Web Manager do servidor principal. A exibição do Web Manager difere para outros tipos de servidor IP Office, mas contém em grande parte os mesmos controles.



Item	Descrição
1. Barra de menu	Use essas opções para navegar nos vários submenus. Os menus variam de acordo com o tipo de sistema IP Office que está sendo gerenciado. Consulte Opções da barra de menus na página 50.
2. Preferências do usuário	O ícone é usado para acessar as seguintes opções: <ul style="list-style-type: none"> • Preferências do usuário - consulte Preferências do usuário na página 54. • Logoff - consulte Fazendo logoff do Web Manager na página 46.
3. Ajuda	O menu Ajuda contém: <ul style="list-style-type: none"> • Documentação - acessar a ajuda on-line para o Web Manager: Administrando a plataforma Avaya IP Office™ com o Web Manager • Base de conhecimento - acessar o site da base de conhecimento do IP Office. • Suporte da Avaya - acessar o site de suporte da Avaya. • Sobre - exibir os detalhes da versão do Web Manager.
4. Configurações da solução	Fornece opções para viabilizar a operação do Web Manager. Não exibido para o IP500 V2 Web Manager. Consulte Menus Botão Solução na página 51.
5. Objetos da solução	Exibido apenas para o IP Office Server Edition. Clique em para ver um resumo do número dos principais itens de configuração. O acionamento de qualquer uma das opções (Usuários, Grupos, Códigos curtos, Diretórios, Perfis de horário, Locais, Códigos de conta e Direitos do usuário) exibe uma lista dos itens que podem ser usados para adicionar, editar ou excluir entradas.

A tabela continua...

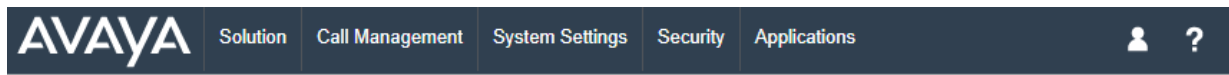
Item	Descrição
6. Ações	Fornecer uma variedade de ações de configuração a serem executadas no servidor ou em uma rede, servidores selecionados. Consulte Menus Botão Solução na página 51.
7. Configurar	Exibido apenas para o IP Office Server Edition. Fornece opções para adicionar, remover e vincular vários servidores na rede Server Edition. Consulte Menus Botão Solução na página 51.
8. Configurações do servidor	O ícone ☰ é usado para acessar uma variedade de opções específicas do servidor. Consulte Menus Botão Solução na página 51. Essa opção não é exibida para o IP500 V2 Web Manager. Em vez disso, use Ações > Comandos de serviço .
9. Painel de filtro	Os painéis de filtro são exibidos em várias telas no Web Manager. É possível usá-los para exibir apenas entradas correspondentes.
10. Detalhes do servidor	Use os ícones ▼ para exibir detalhes adicionais do servidor, como a versão do software, os principais serviços que ele está executando e suas versões. Não exibido para o IP500 V2 Web Manager.

Links relacionados

[A interface do usuário do Web Manager](#) na página 48

Opções da barra de menus

A barra de menu fornece acesso às opções listadas abaixo.




A disponibilidade das opções **Gerenciamento de chamadas** e **Configurações do sistema** depende do tipo de sistema IP Office que está sendo gerenciado. Da mesma forma, os comandos fornecidos por cada menu também variam.

Menu	Descrição
Solução	Exibir o menu da solução. Consulte A barra de menu e a tela Solução na página 48. Para sistemas IP500 V2, trata-se do painel do servidor.
Gerenciamento de chamadas	Esse menu suspenso está disponível na barra de menu dos sistemas que executam o servidor IP Office completo para oferecer suporte à operação de telefonia. Ele não é exibido em servidores de aplicativos IP Office e módulos UCM. Para um resumo das opções, consulte Tipos de registros de configuração na página 61.
Configurações do sistema	Esse menu suspenso está disponível na barra de menu dos sistemas que executam o servidor IP Office completo para oferecer suporte à operação de telefonia. Ele não é exibido em servidores de aplicativos IP Office e módulos UCM. Para um resumo das opções, consulte Tipos de registros de configuração na página 61.
Segurança	Acessar as configurações de segurança para o servidor ou servidores.
Aplicativos	Acessar menus e serviços adicionais.

Links relacionados

[A interface do usuário do Web Manager](#) na página 48

Menus Botão Solução

A disponibilidade dos menus de botão **Ações**, **Configurar**, **Configurações da solução** e  no menu **Solução** depende do tipo de sistema IP Office que está sendo gerenciado. Da mesma forma, os comandos fornecidos por cada um deles também variam.

As tabelas nas seções a seguir resumem as opções fornecidas por cada um deles.

Links relacionados

[A interface do usuário do Web Manager](#) na página 48

[Menu Ações \(servidor Linux\)](#) na página 51

[Menu Ações \(IP500 V2\)](#) na página 51

[Menu Botão Configurar](#) na página 52

[Menus Botão Configurações da solução](#) na página 53

[O menu de “hambúrguer” Servidor](#) na página 53

Menu Ações (servidor Linux)

Solução > Ações

Observe que as ações variam de acordo com o tipo de servidor e o número de servidores selecionados. Para servidores IP500 V2 autônomos, consulte [O menu do botão “Ações” \(IP500 V2\)](#) na página 115.

Configuração	Server Edition	Servidor do Aplicativo	UCM
Backup	Sim	Sim	Sim
Restaurar	Sim	Sim	Sim
Transferir ISO	Sim	Sim	Sim
Atualizar	Sim	Sim	Sim
Sincronizar usuário do serviço e senha do sistema	Sim	–	–
Sincronizar configuração de Single Sign-On	Sim	–	–
Sincronizar configuração de APNS	Sim	–	–
Sincronizar ID do sistema APNP	Sim	–	–
Fazer download da configuração	Sim	–	–
Gerenciamento de operações remotas	Sim		

Links relacionados

[Menus Botão Solução](#) na página 51

Menu Ações (IP500 V2)

Solução > Ações

Esta tabela lista as ações disponíveis ao gerenciar um servidor IP500 V2 autônomo. Para outros tipos de servidor, consulte [O menu do botão “Ações”](#) na página 110.

Comando		IP500 V2
Backup		Sim ^[1]
Restaurar		Sim ^[1]
Atualizar		Sim ^[1]
Configuração de upload		Sim
Fazer download da configuração		Sim
Status de backup		Sim
Restaurar status		Sim
On-boarding		Sim
Configuração inicial		Sim
Comandos de serviço	Reinicializar	Sim
	Desligamento do sistema	Sim
	Apagar configurações de segurança	Sim
	Status de serviço	Sim
	Apagar configuração	Sim
	Início de cartão de memória	Sim
	Parada de cartão de memória	Sim
	Copiar para SD opcional	Sim

1. Não é mais compatível com os navegadores Web atuais.

Links relacionados

[Menus Botão Solução](#) na página 51

Menu Botão Configurar

Solução > Configurar

O Web Manager no IP Office Server Edition é usado para gerenciar vários servidores na rede. O botão **Configurar** fornece opções para adicionar, remover e editar os servidores na rede.

Configuração	Server Edition	IP500 V2	Servidor do Aplicativo	UCM
Adicionar sistema à Solução	Sim	–	–	–
Remover sistema da Solução	Sim	–	–	–
Converter para sistema licenciado Select	Sim	–	–	–
Administração de resiliência	Sim	–	–	–
Definir origem de todos os nós da licença	Sim	–	–	–
Definir todos os nós como Subscription	Sim	–	–	–
Expansões de link	Sim	–	–	–

Links relacionados

[Menus Botão Solução](#) na página 51

Menus Botão Configurações da solução

Solução > Configurações da solução

Este menu é usado para acessar a configuração de serviços opcionais que podem ser usados para dar suporte ao servidor ou aos servidores que estão sendo gerenciados.

Configuração	Server Edition	IP500 V2	Servidor do Aplicativo	UCM
Exibir trabalhos agendados	Sim	–	Sim	Sim
Servidor remoto	Sim	–	Sim	Sim
Proxy	Sim	–	Sim	Sim
Sincronização de usuário usando LDAP	Sim	–	–	Sim
Sincronização de usuário usando Microsoft Teams	Sim	-	-	Sim
Servidor de aplicativos	Sim	–	–	–

Links relacionados

[Menus Botão Solução](#) na página 51

O menu de “hambúrguer” Servidor

Solução > ☰

A página **Solução** mostra detalhes do servidor (ou servidores em uma rede). O ícone ☰ ao lado de cada um deles acessa um menu de comandos que podem ser aplicados a esse servidor.

Comando	Server Edition	IP500 V2	Servidor do Aplicativo	UCM
Painel	Sim	–	–	–
Exibição de plataforma	Sim	–	Sim	Sim
Backup	Sim	Sim ¹	Sim	Sim
Restaurar	Sim	Sim ¹	Sim	Sim
On-boarding	Sim	Sim ¹	Sim	Sim
Executar SSA	Sim	–	Sim	Sim
Comandos de serviço	Reiniciar o serviço IP Office	Sim	Sim	Sim
	Apagar configuração	Sim	Sim ¹	Sim
	Apagar configurações de segurança	Sim	Sim ¹	Sim
Configuração inicial	Sim	Sim ¹	Sim	Sim
Fazer download da configuração	Sim	Sim ¹	Sim	–

A tabela continua...

Comando	Server Edition	IP500 V2	Servidor do Aplicativo	UCM
Exibir relatório de atualização	Sim	–	Sim	Sim

1. Para sistemas IP500 V2 autônomos, esses comandos estão disponíveis por meio do menu **Ações** do servidor. Consulte [O menu do botão “Ações” \(IP500 V2\)](#) na página 115.

Links relacionados

[Menus Botão Solução](#) na página 51

Preferências do usuário

Este menu exibe as configurações relacionadas à operação do Web Manager. As configurações disponíveis variam de acordo com o tipo de sistema IP Office.

Navegação:  > **Preferências**

Configuração	Descrição	Server Edition	IP500 V2	Servidor de aplicativos	UCM
ALTERAR A SENHA DE LOGON					
Senha	Alterar a senha do usuário conectado atualmente. Isso requer a inserção da senha antiga e a inserção e a confirmação da senha nova	✓	✓	✓	✓
PREFERÊNCIAS DO USUÁRIO					
Acessibilidade	Habilita os recursos de acessibilidade.	✓	✓	–	–
PREFERÊNCIAS DO APLICATIVO					
Tempo limite de inatividade	Padrão = 10 minutos. O tempo (em minutos) após o qual o Web Manager retorna automaticamente para a tela de logon caso não detecte nenhuma atividade. O tempo mínimo é de 10 minutos.	✓	–	✓	✓
Nível de registro em log no Web Manager	Padrão = DEBUG (INFO no UCM) O nível de informação sobre registros gravados no arquivo de log do Web Manager. As opções estão em níveis crescentes de detalhes: INFO , DEBUG e ERROR .	✓	–	✓	✓
Definir o usuário atual para sincronização de configuração	Define o usuário conectado no momento para todas as tarefas de sincronização da configuração em segundo plano.	✓	–	–	–

A tabela continua...

Configuração	Descrição	Server Edition	IP500 V2	Servi- dor de aplicati- vos	UCM
Sincronização de usuário do servidor/senha do sistema	Padrão = Sim. Quando ativado, as senhas de usuário do serviço e do sistema são sincronizadas.	✓	–	–	–
Usar proxy	Padrão = Não. Habilita a comunicação com o sistema de expansão usando proxy do servidor primário. Ativar apenas para sistemas de expansão: <ul style="list-style-type: none"> em uma implantação de nuvem Atrás de um roteador NAT 	✓	–	–	–
Endereço IP	Se Usar proxy estiver ativado e um endereço IP estiver especificado, o endereço IP é usado durante a atualização dos sistemas de expansão.	✓	–	–	–
Endereço IP do IP Office	O endereço IP do servidor IP Office primário para o qual o servidor de aplicativos está fornecendo serviços.	–	–	✓	–
Consolidar objetos	Padrão = Não. Quando habilitado, são formados objetos globais. Objetos globais são comuns em todos os sistemas na solução Server Edition. Consulte Consolidação de registros na página 56.	✓	–	–	–
Versão mínima de protocolo	Padrão = TLS 1.2 Isso atualiza a versão TLS compatível do servidor Solution Management Application (SMA) e não afeta a versão TLS do sistema IP Office. O SMA usa a porta 7070 para integrar os aplicativos do client de SDK da API de gerenciamento por meio de conexões TLS. Os servidores TLS permitem conexões que satisfaçam o requisito mínimo especificado da versão selecionada do protocolo e as conexões feitas a partir de uma versão inferior do TLS falham. As opções disponíveis são TLS 1.0 e TLS 1.2.	✓	–	✓	✓
PREFERÊNCIAS DE LOGON					
Exibir aviso de segurança	Caso esteja ativado, exibe uma caixa de diálogo de aviso sempre que um usuário fizer logon no Web Manager.	–	✓	–	–

A tabela continua...

Configuração	Descrição	Server Edition	IP500 V2	Servi-dor de aplicativos	UCM
Título do aviso	O título da caixa de diálogo de aviso.	–	✓	–	–
Texto do aviso	O texto da caixa de diálogo de aviso.	–	✓	–	–

Links relacionados

[A interface do usuário do Web Manager](#) na página 48

Consolidação de registros

Por padrão, para manter as configurações dos sistemas em uma solução Server Edition em sincronia, certos tipos de registros de configuração são consolidados. Ou seja, são replicadas na configuração individual de cada sistema na rede. A consolidação é aplicada a:

- **Códigos curtos** - somente códigos curtos do sistema.
- **Perfis de horário**
- **Códigos de conta**
- **Direitos do usuário**
- **Locais**: mesmo quando consolidadas, as configurações **ARS de emergência** e **Sistema de fallback** de cada local são definidas separadamente em cada sistema.

Consolidar operação de rede

O uso de configurações consolidadas é controlado pela configuração  > **Preferências** > **Consolidar objetos**.

Configuração	Descrição
Ativado	<ul style="list-style-type: none"> • A entrada e administração de registros consolidados só é realizada por solução. • Em seguida, esses registros são replicados automaticamente nas configurações de todos os sistemas na solução, mas, com exceção dos locais, continuam visíveis e editáveis somente no nível da solução. • Quando as configurações são carregadas ou quando essa configuração é alterada para ser selecionada, se qualquer inconsistência entre os registros for encontrada, será exibido um Relatório de consolidação. Esse relatório permite escolher se o sistema será atualizado para corresponder com o servidor principal ou se o servidor principal será atualizado para corresponder com o sistema.

A tabela continua...

Configuração	Descrição
Desativado	<ul style="list-style-type: none"> • A entrada e administração de registros consolidados podem ser realizadas no nível da solução e do sistema individual. • Os registros inseridos e editados no nível da solução ainda serão automaticamente replicados nas configurações de todos os sistemas da solução. Cada registro exibe uma etiqueta indicando que se trata de um registro compartilhado em toda a solução. • Se um registro compartilhado for editado no nível de sistemas individuais, a cópia do registro não será mais compartilhada com os outros sistemas. Ele não será atualizado pelas alterações feitas na versão do mesmo registro no nível da solução. • Não será feita nenhuma verificação de consolidação de inconsistência quando as configurações forem carregadas.

Links relacionados

[A interface do usuário do Web Manager](#) na página 48

Modo Offline


Por padrão, o Web Manager opera em tempo real e as alterações de configuração são aplicadas ao sistema do IP Office imediatamente. No entanto, algumas configurações só podem ser alteradas no modo off-line. O Web Manager indicará quando esse for o caso.

Nesse modo, é possível fazer diversas alterações nas configurações e aplicá-las com a ação **Salvar para IP Office**. Dependendo das configurações alteradas, isso pode causar uma reinicialização do serviço IP Office e encerrar todas as chamadas que estejam em andamento.

Navegação:  > **Modo Offline**

Usando o modo off-line

Para selecionar o modo off-line, clique em  > **Modo Offline**. Uma vez no **Modo Offline**:


- A opção  > **Modo Offline** muda para **Salvar para IP Office**.
- A opção **Salvar para IP Office** também está disponível acima da barra de menu.

Salvando a configuração no modo off-line

Após clicar em **Salvar para IP Office**, o Web Manager exibe uma caixa de diálogo de salvamento com as seguintes configurações. Configure o menu conforme necessário e clique em **OK**.

Configuração	Descrição
IP Office	Selecione o sistema no qual as configurações devem ser salvas. Em uma rede Server Edition, talvez você veja mais de um servidor.

A tabela continua...

Configuração	Descrição
Alterar modo	<p>Selecione o método de salvamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesclar - esse método é selecionado automaticamente se nenhuma das alterações de configuração feitas exigir uma reinicialização do sistema. Se esse método for usado para uma configuração que inclua alterações que exijam uma reinicialização, essas alterações não serão aplicadas até que o sistema seja reinicializado manualmente. • Imediato - esse método salva as novas alterações de configuração e reinicia o sistema. Todas as chamadas e serviços em andamento são finalizados. Esse método é selecionado automaticamente se qualquer uma das alterações feitas até o momento exigir uma reinicialização antes que sejam aplicadas ao sistema. • Livre - esse método permite que as opções Impedimento de chamada de entrada e Impedimento de chamada de saída sejam usadas. O sistema reinicializa quando há uma correspondência com os critérios para as opções selecionadas. • Temporizado (HH:MM) - esse método reinicializa o sistema no horário selecionado. Ele também pode ser usado com as opções de impedimento de chamada para reinicializar somente após o horário definido quando houver uma correspondência com as opções selecionadas.
Horário de reinicialização	Defina a hora da reinicialização se Temporizado (HH:MM) for o método de salvamento selecionado.
Impedimento de chamada de entrada	Essa opção pode ser usada com os métodos de reinicialização Livre e Temporizado . Quando selecionada, o sistema impede qualquer chamada de entrada adicional. No entanto, ele permite que as chamadas existentes continuem até que sejam encerradas.
Impedimento de chamada de saída	<p>Impedimento de chamada de saída - essa opção pode ser usada com os métodos de reinicialização Livre e Temporizado. Quando selecionada, o sistema impede qualquer chamada de saída adicional. No entanto, ele permite que as chamadas existentes continuem até que sejam encerradas.</p> <p> Aviso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Essa opção também impede a realização de chamadas de emergência.</u> Portanto, ela deve ser usada com cautela.

Configurações que só podem ser editadas no Modo Offline

A tabela a seguir lista as configurações e indica quais só podem ser editadas no **Modo Offline**.

Configurações	Somente off-line	Exceções
Gerenciamento de chamadas > Ramais > Editar ramal		
Comum	Todos	
H323	Todos	
VoIP SIP	Todos	
Fax T38 SIP	Todos	

A tabela continua...

Configurações	Somente off-line	Exceções
IP DECT	Algumas	Pode ser editada on-line com exceção de Reservar licença .
Configurações do sistema		
Licenças > Servidor remoto	Algumas	Somente Licenças reservadas pode ser editada on-line.
Configurações do sistema > Sistema		
Sistema	Algumas	Pode ser editada on-line, com exceção de Localidade e Favorecer rotas RIP a rotas estáticas .
Caixa postal	Algumas	Pode ser editada on-line, com exceção de Tipo de correio de voz e Endereço IP de correio de voz .
Eventos do sistema	Todos	
SMTP	Todos	
DNS	Todos	
LAN > Configurações	Todos	
LAN > VoIP	Todos	
LAN > Topologia de rede	Todos	
LAN > Grupos DHCP	Todos	
VoIP	Todos	
Segurança VoIP	Todos	
Porta WAN	Todos	
Configurações do sistema > Sistema > Telefonia		
Telefonia	Algumas	Pode ser editadas on-line, com exceção de LEI de companding e Preservação de conexão da mídia .
Tons e música	Todos	
SM	Todos	
Configurações do sistema > Linha		
Linha DECT SIP legada > Base SIP DECT	Todos	
Linha DECT SIP legada > VoIP SIP DECT	Todos	
Linha analógica > Configurações de linha	Algumas	Pode ser editada on-line, com exceção da configuração Tipo de rede .
Linha analógica > Opções de linha	Todos	

A tabela continua...

Configurações	Somente off-line	Exceções
Linha BRI > Configurações de linha	Algumas	<p>As configurações a seguir têm de ser editadas offline.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de sub-linha • Tipo de rede • TEI • Adicionar elemento de informação “ISDN não ponta a ponta” • Substituição de andamento • Qualidade do relógio • Forçar plano de números para ISDN <p>Diminuir a configuração Número de canais exige uma “mesclagem com interrupção do serviço”. Quando o arquivo de configuração é enviado para o sistema, as chamadas ativas nos canais excluídos são limpas.</p>
Linha PRI E1	Todos	
Canais PRI E1	Todos	
Opções E1-R2	Todos	
Grupo MFC E1-R2	Todos	
E1-R2 avançado	Todos	
Linha T1 US	Todos	
Canais T1	Todos	
T1 ISDN	Todos	
Canais ISDN T1	Todos	
TNS ISDN T1	Todos	
Especial ISDN T1	Todos	
Chamada a chamada ISDN T1	Todos	

Links relacionados

[A interface do usuário do Web Manager](#) na página 48

Capítulo 5: Exibindo e gerenciando registros de configuração

A configuração do sistema consiste em coleções de diferentes tipos de registros. Por exemplo, registros de usuário, registros de grupo etc. A barra de menu no topo da janela do navegador é a principal rota para acessar as listas de tipos específicos de registros.

Nas listas, que você pode classificar e filtrar, é possível adicionar, editar e excluir registros.

Links relacionados

[Tipos de registros de configuração](#) na página 61

[Exibindo registros de configuração](#) na página 64

[Filtrando a lista](#) na página 65

[Pesquisando na lista](#) na página 65

[Classificando a lista](#) na página 65

[Adicionando um novo registro](#) na página 66

[Edição rápida](#) na página 66

[Editando uma entrada existente](#) na página 67

[Editando registros de vários usuários](#) na página 67

[Excluir um registro](#) na página 67

[Excluindo vários registros](#) na página 68

Tipos de registros de configuração

É possível selecionar os diferentes tipos de registros de configuração a seguir nas opções da barra de menu.

Gerenciamento de chamadas

Esse menu suspenso está disponível na barra de menu dos sistemas que executam o serviço IP Office para oferecer suporte à telefonia. Ele não é exibido em servidores de aplicativos IP Office e Unified Communications Module.

Submenu	Descrição
Atendentes automáticos	Os atendentes automáticos são serviços que o sistema pode fornecer para atender chamadas e solicitar que o chamador informe qual serviço ele deseja ou com quem deseja falar. Os atendimentos automáticos podem ser usados como o destino para rotas de chamada de entrada.

A tabela continua...

Submenu	Descrição
Conferências	Além dos recursos de conferências ad hoc e pessoais, os sistemas são compatíveis com conferências Meet-me do sistema.
Ramais	Cada telefone físico (telefone de mesa) registrado no sistema precisa de um registro correspondente de ramal na configuração do sistema.
Grupos	Os grupos são coleções de vários usuários. Cada grupo tem um número de ramal e pode ser usado como destino para chamadas.
Usuários	Os usuários são os usuários individuais que fazem e atendem chamadas. Eles podem fazer isso por meio de telefones físicos ou aplicativos de softphone.

Configurações do sistema

Esse menu suspenso está disponível na barra de menu dos sistemas que executam o serviço IP Office para oferecer suporte à telefonia. Ele não é exibido em servidores de aplicativos IP Office e Unified Communications Module.

Menu/Submenu	Descrição
Código de conta	É possível usar códigos de conta para rastrear chamadas. Os usuários podem inserir voluntariamente um código de conta durante uma chamada ou, para determinados números, ser obrigados a inserir um código de conta válido para fazer uma chamada.
Seleção de rota alternativa	Os registros de Seleção de rota alternativa (Alternate Route Selection, ARS) são usados para controlar o roteamento de chamadas de saída. Códigos curtos no registro ARS têm a correspondência feita em relação ao número a ser discado, verificando qual linha usar ou se o número está bloqueado e para alterar o número efetivamente discado pelo sistema, se necessário.
Código de autorização	Cada código de autorização está associado a um usuário em particular. Esse código permite que o usuário substitua as configurações do telefone de outro usuário e faça uma chamada nele usando suas próprias configurações.
Perfil de firewall	Configure perfis de firewall que podem ser aplicados a conexões IP.
Rota de chamada de entrada	Os registros de rotas de chamada de entrada são usados para controlar o roteamento de chamadas de entrada. Diversos aspectos da chamada de entrada (p. Ex., a linha na qual ela está e a ID do chamador) são comparados em busca de correspondências em relação aos registros ICR disponíveis. As configurações de destino no registro ICR com a melhor correspondência são usadas para rotear a chamada.
Rota de IP	Esse menu é usado para configurar rotas IP estáticas para controlar o roteamento de endereços IP e intervalos de endereços correspondentes.
Licenças	Esse menu é usado para definir as configurações de origem da licença em sistemas sem assinatura.
Linha	As linhas são usadas para chamadas externas, tanto de entrada quanto de saída.
Locais	É possível usar registros de local para identificar onde ramais específicos estão fisicamente localizados e aplicar configurações que precisam diferir das configurações do respectivo local.
RAS	O servidor de acesso remoto (RAS) é um hardware que fica em uma LAN corporativa, por meio do qual os funcionários utilizam a rede telefônica pública comutada para a obtenção de acesso a seus e-mails, software e dados na LAN corporativa.
Serviços	Os serviços são utilizados para definir as configurações necessárias quando um usuário ou dispositivo na LAN precisa se conectar a outra rede. Podem ser utilizados durante as conexões de dados através de troncos ou interfaces WAN. Uma vez criado um sistema, ele poderá ser utilizado como o destino de um registro de Rota IP.

A tabela continua...

Menu/Submenu	Descrição
Códigos curtos	A discagem feita por usuários no sistema pode ser comparada a códigos curtos. Quando há uma correspondência, o código curto correspondente define o que deve acontecer. Isso pode ser o acionamento de algum recurso, a alteração de uma configuração do sistema ou a alteração do número discado.
Assinatura	Em sistemas no modo por assinatura, exibe as assinaturas obtidas e as configurações usadas.
Diretório do sistema	O diretório do sistema contém registros para contatos externos, ou seja, seus nomes e números. Eles podem ser exibidos nos telefones para fazer chamadas de saída. Eles também podem ser usados para fazer a correspondência entre um nome e o número em chamadas de entrada.
Sistema	Esse menu fornece acesso a um conjunto de submenus para configurações que controlam o comportamento de todo o sistema.
Perfis de horário	Os perfis de horário contêm configurações de hora, data e cronograma semanal. O uso de cada perfil de horário é “verdadeiro” ou “falso”. Esse valor é usado para alterar o comportamento de outros tipos de registro que podem ser vinculados ao perfil de horário, como rotas de chamada de entrada.
Túnel	Esses menus podem ser usados para criar túneis L2TP e IPSec para outros servidores e serviços. Compatível apenas com sistemas IP Office IP500 V2.
Direitos do usuário	É possível usar os direitos do usuário para substituir algumas das configurações individuais de alguns usuários. Em seguida, as alterações aos direitos do usuário são automaticamente aplicadas a todos os usuários em vez de precisa editar cada usuário individualmente.
Porta WAN	Use esses menus para configurar portas WAN físicas e virtuais.

Configurações de Security/Security

O menu **Segurança** permite que você acesse as configurações gerais de segurança do sistema.

Menu/Submenu	Descrição
Geral	Configurações gerais, como as regras de senha para usuários de serviço e usuários gerais do sistema.
Sistema	Configurações gerais do sistema para portas.
Serviços	As portas nas quais os serviços do sistema escutam por acesso e a segurança usada para tal acesso.
Grupos de direitos	Os grupos de direitos definem o que os diferentes usuários de serviço de segurança que são membros do grupo podem fazer.
Certificados	Esse menu lista os certificados de segurança armazenados pelo sistema e permite processos, como a adição e alteração de certificados.
Usuários do serviço	Os usuários de serviço são contas usadas por administradores e serviços para se conectar ao sistema. As permissões do usuário do serviço são definidas pelos Grupos de direitos aos quais ele pertence.

Links relacionados

[Exibindo e gerenciando registros de configuração](#) na página 61

Exibindo registros de configuração

Existem dois tipos de registro de configuração:

- Para alguns registros, há apenas um registro para o servidor. A seleção da opção na barra de menu exibe as configurações do respectivo registro:
 - Para servidores em uma rede Server Edition, para as configurações de **Sistema e Segurança**, cada servidor tem seu próprio registro de configuração. Uma lista de servidores é exibida e você pode selecionar qual registro de configuração do servidor deseja acessar.
- Para outros registros, como usuários e grupo, pode haver vários registros desse tipo. É possível adicionar ou excluir registros. A seleção da opção adequada na barra de menu exibe uma lista com todos os registros existentes.

Procedimento

1. Na barra de menu, selecione o tipo de registro de configuração que deseja gerenciar.
 - Caso haja apenas um registro de configuração desse tipo, suas configurações são exibidas.
 - Para o Server Edition, se uma lista de servidores for exibida, selecione o servidor cujo registro de configuração deseja exibir.
 - Para outros tipos de registro, uma lista de todos os registros existentes é exibida.
2. Quando uma lista de registros de configuração for exibida, use os seguintes métodos para gerenciar esses registros:
 - **Classificar:** consulte [Classificando a lista](#) na página 65.
 - **Pesquisar:** consulte [Pesquisando na lista](#) na página 65.
 - **Filtrar:** consulte [Filtrando a lista](#) na página 65.
 - **Adicionar:** consulte [Adicionando um novo registro](#) na página 66.
 - **Editar:** há várias maneiras de editar as entradas exibidas em uma lista de entradas de configuração.
 - **Edição rápida:** para ramais, usuários e grupos, é possível editar os detalhes exibidos de um registro diretamente na lista. Consulte [Edição rápida](#) na página 66.
 - **Edição completa:** consulte [Editando uma entrada existente](#) na página 67.
 - **Editar vários:** para usuários, é possível selecionar e editar várias entradas. Consulte [Editando registros de vários usuários](#) na página 67.
 - **Excluir:** consulte [Excluir um registro](#) na página 67.
3. Para encerrar a exibição da lista, clique em **Solução**.

Links relacionados

[Exibindo e gerenciando registros de configuração](#) na página 61

Filtrando a lista

É possível usar as caixas de seleção à direita dos registros que deseja exibir. Caso nenhuma caixa seja selecionada, a lista exibe todos os registros por padrão.

Procedimento

1. Use as caixas de seleção para filtrar a lista de registros correspondentes.
 - a. Clique na caixa de seleção ou no rótulo dela para marcá-la ou desmarcá-la.
 - b. Para remover todas as caixas de seleção atualmente selecionadas em uma categoria específica, clique no ícone **X**.
 - c. Para desmarcar todas as caixas de seleção, clique em **Mostrar tudo**.
2. Ao usar as ações acima, após uma breve pausa, a lista é atualizada para exibir apenas os registros que correspondem às caixas de seleção ou todos os registros, se nenhuma caixa de seleção estiver selecionada.

Links relacionados


[Exibindo e gerenciando registros de configuração](#) na página 61

Pesquisando na lista

Você pode filtrar a lista realizando uma pesquisa por entradas que correspondam a uma palavra-chave específica. A caixa de pesquisa no topo da lista indica os nomes de coluna aos quais a pesquisa é aplicada.

É possível usar uma pesquisa juntamente com as opções de caixa de seleção de filtragem.

Procedimento

1. Insira seu termo de pesquisa na caixa de pesquisa no topo da lista.
2. Clique no ícone .
3. A lista de entradas é filtrada para exibir as entradas correspondentes.
4. Para apagar a pesquisa, remova manualmente seus termos de pesquisa ou clique em **Exibir tudo**.

Links relacionados

[Exibindo e gerenciando registros de configuração](#) na página 61

Classificando a lista

É possível classificar a lista de registros de configuração.

Procedimento

1. Clique no cabeçalho da coluna. A lista é classificada usando essa coluna e um ícone é exibido ao lado do cabeçalho da coluna.

2. Para inverter a direção da classificação, clique no mesmo cabeçalho de coluna novamente.

Links relacionados

[Exibindo e gerenciando registros de configuração](#) na página 61

Adicionando um novo registro

Siga este processo para adicionar um novo registro de configuração à lista existente de registros.

- Novos usuários, ramais e troncos SIP criados usando modelos. Consulte as definições de configuração para esses registros para obter detalhes. Consulte [Usando modelos de usuário e ramal](#) na página 86.

Procedimento

1. Clique no botão **+ Adicionar**.
 - Em alguns casos, você é solicitado a selecionar um subtipo. Por exemplo, caso esteja adicionando um ramal, você pode ser solicitado a selecionar **SIP** ou **H.323**.
 - Caso o sistema faça parte de uma rede de servidores, o sistema também pode solicitar a indicação de qual servidor deve hospedar o novo registro de configuração.
2. Use o formulário para inserir os detalhes conforme necessário.
3. Após ter configurado o registro conforme desejado, clique em **Criar**.
 - Ao criar um registro de usuário, o sistema perguntará se ele também deve criar um registro de ramal correspondente.

Links relacionados

[Exibindo e gerenciando registros de configuração](#) na página 61

Edição rápida

Cada lista de entradas de configuração exibe configurações de teclas. Para ramais, usuários e grupos, é possível editar essas configurações principais diretamente na lista em vez de acessar o conjunto completo de configurações para cada registro.

Procedimento

1. Clique nos detalhes existentes exibidos para o registro que deseja editar.
2. Os detalhes existentes mudam para um conjunto de campos editáveis. Altere os detalhes necessários.
3. Ao concluir, clique em **Salvar**.

Links relacionados

[Exibindo e gerenciando registros de configuração](#) na página 61

Editando uma entrada existente

Siga o processo abaixo para editar uma entrada na lista atualmente exibida.

Procedimento

1. Clique no ícone de lápis ✎ ao lado da entrada.
2. Altere as configurações conforme necessário.
3. Ao concluir, clique em **Atualizar**.

Links relacionados

[Exibindo e gerenciando registros de configuração](#) na página 61

Editando registros de vários usuários

É possível usar a lista de entradas do usuário para editar vários usuários ao mesmo tempo. Você pode selecionar quais configurações editar e aplicar a todos os usuários.

Procedimento

1. Clique em **Gerenciamento de chamadas > Usuários** e classifique/filtre a lista conforme necessário.
2. Clique na caixa de seleção ao lado de cada um dos usuários que deseja editar.
3. Clique em **Editar vários**.
4. Para cada configuração que deseja alterar para todos os usuários selecionados:
 - a. Marque a caixa de seleção ao lado da configuração.
 - b. Altere a configuração para o valor desejado para todos os usuários selecionados.
 - c. Repita esse processo para qualquer outra configuração que deseje alterar para todos os usuários selecionados.
5. Ao concluir, clique em **Atualizar**.

Links relacionados

[Exibindo e gerenciando registros de configuração](#) na página 61


Excluir um registro

Siga o processo abaixo para excluir um registro da lista.

- Antes de excluir uma entrada, verifique se ela não está sendo usada como o destino para qualquer outra função, p. ex., uma ação de atendente automático ou rota para chamada de entrada.
- Para servidores IP500 V2, não é possível excluir os registros de configuração que correspondem a portas físicas no sistema (portas de ramal e de linha). Se removido,

o registro é automaticamente recriado com as configurações padrão quando o sistema for reiniciado da próxima vez.

Procedimento

1. Clique no ícone de lixeira  ao lado da entrada para excluir.
2. Clique em **Sim** para confirmar a exclusão.

Links relacionados

[Exibindo e gerenciando registros de configuração](#) na página 61

Excluindo vários registros

Siga o processo abaixo para excluir vários registros da lista.

- Antes de excluir uma entrada, verifique se ela não está sendo usada como o destino para qualquer outra função, p. ex., uma ação de atendente automático ou rota para chamada de entrada.
- Para servidores IP500 V2, não é possível excluir os registros de configuração que correspondem a portas físicas no sistema (portas de ramal e de linha). Se removido, o registro é automaticamente recriado com as configurações padrão quando o sistema for reiniciado da próxima vez.

Procedimento

1. Marque a caixa de seleção ao lado dos registros que deseja excluir.
2. Clique no botão **Excluir** no topo das listas.
3. Clique em **Sim** para confirmar a exclusão.

Links relacionados

[Exibindo e gerenciando registros de configuração](#) na página 61

Capítulo 6: O assistente de configuração

Em novos servidores (exceto IP Office Application Server e módulos UCM), o assistente de configuração é exibido na primeira vez que o Web Manager é conectado. Ele consiste em vários painéis, sendo que cada um deles é usado para configurar uma área do serviço IP Office do servidor.

- Para acessar cada painel, basta clicar no respectivo item. No entanto, inicialmente eles só ficam acessíveis se a sequência começar pelo painel **Sistema**.
- Uma vez que cada painel tenha sido configurado e aplicado, ele exibe um resumo das configurações e o próximo painel pode ser acessado. Além disso, é possível acessar painéis anteriores.
- Alguns dos painéis alteram configurações que exigem uma reinicialização do sistema. Portanto, em um novo servidor, o assistente de configuração é executado no modo off-line do Web Manager. Ao concluir, clique em **Salvar no IP Office** para aplicar as configurações.
- O painel **Sistema** também é conhecido como **Menu de configuração inicial**.
 - Em sistemas que já concluíram a configuração inicial, é possível retornar a esse menu usando a ☰ > **Configuração inicial (Ações > Configuração inicial** para o Web Manager IP500 V2).
- Em sistemas IP500 V2 autônomos, o painel de painéis é exibido como o quadro **Solução** do sistema e o painel(**Solução > Menu Servidor > Painel**).

Links relacionados

[Assistente de configuração: resumo de painéis](#) na página 70

[Assistente de configuração: painel do sistema \(menu Configuração inicial\)](#) na página 71

[Assistente de configuração: VoIP](#) na página 76

[Assistente de configuração: correio de voz](#) na página 79

[Assistente de configuração: assinatura](#) na página 82

[Assistente de configuração: licenciamento](#) na página 83

[Assistente de configuração: usuário](#) na página 83

[Assistente de configuração: grupos](#) na página 83

[Assistente de configuração: linhas](#) na página 83

[Assistente de configuração: rotas para chamadas de entrada](#) na página 84

[Assistente de configuração: rotas de chamada de saída](#) na página 85

Assistente de configuração: resumo de painéis

As tabelas a seguir fornecem um breve resumo da função de cada painel. Elas também indicam a disponibilidade deles, que pode depender de outras configurações ou do tipo de servidor IP Office.

Painel	Descrição
Sistema	Definir as configurações gerais do sistema, como modo IP Office, localidade e endereços IP.
VoIP	Definir as configurações do sistema para H.323 e telefonia SIP.
Caixa postal	Configurar o uso do sistema de correio de voz para processar chamadas não atendidas e perdidas.
licenciamento	Definir as configurações de licença PLDS do sistema e carregar um arquivo de licença. Esse painel não é exibido em sistemas IP Office por assinatura.
Assinatura	Exibir detalhes das configurações e assinaturas do sistema por assinatura. Esse painel só é exibido em sistemas IP Office por assinatura.
Usuários	Configurar os usuários do sistema.
Grupos	Configurar grupos de usuários. Cada grupo tem seu próprio número de ramal, o que permite usá-los como destino para chamadas.
Linhas	Configurar linhas telefônicas externas.
Rotas de chamada de entrada	Configurar o destino para chamadas externas de entrada com base nas linhas que estão sendo usadas e no número de telefone de entrada.
Rotas de chamada de saída	Definir as configurações aplicadas às chamadas externas de saída por padrão e para usuários específicos, se necessário.


Painel	Server Edition		IP500 V2
	Principal Secundário	Expansão	
Sistema	✓	✓	✓
VoIP	✓	×	✓
Caixa postal	✓	×	✓
licenciamento	✓	×	✓
Assinatura	✓	×	✓
Usuários	✓	×	✓
Grupos	✓	×	✓
Troncos	✓	×	✓
Roteamento de chamadas de entrada	✓	×	✓
Roteamento de chamadas de saída	✓	×	✓

Links relacionados

[O assistente de configuração](#) na página 69

Assistente de configuração: painel do sistema (menu Configuração inicial)

Esse é o único painel obrigatório no assistente de configuração. O menu exibido também é chamado de menu **Configuração inicial**.

Em sistemas que já concluíram a configuração inicial, é possível retornar a esse menu usando a  > **Configuração inicial (Ações > Configuração inicial** para o Web Manager IP500 V2).

Configurações comuns

Opção	Descrição
Modo do sistema	<p>Define o modo de operação do servidor. As opções disponíveis dependem do tipo de plataforma do servidor. Para mais detalhes, consulte o manual de implantação adequado do IP Office.</p> <ul style="list-style-type: none"> Para servidores baseados em Linux: <ul style="list-style-type: none"> - Server Edition - Server Edition - Select - Server Edition - Subscription Para um servidor IP500 V2: <ul style="list-style-type: none"> - IP Office Standard Edition - IP Office Subscription - Gateway ATA ACO do IP Office - Expansão do Server Edition - Expansão do Server Edition - Subscription Para um existente que está sendo reconfigurado, a escolha dos modos do sistema é restrita. Por exemplo, não é possível alterar um sistema no modo Subscription para um modo não Subscription. Para exibir o conjunto completo de opções, defina a configuração padrão do sistema.
Nome do sistema	<p>Um nome para identificar o sistema. Isso normalmente é utilizado para identificar a configuração pela localidade ou nome da empresa do cliente. Alguns recursos exigem que o sistema tenha um nome. Esse campo faz distinção entre maiúsculas e minúsculas, e dentro de qualquer rede de sistemas deve ser exclusivo. Não use <, >, , \0, :, *, ?, . ou /.</p>
Reter dados da configuração	<p>Essa opção é exibida para servidores existentes nos quais o menu de configuração inicial está sendo executado novamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se desmarcada, a configuração existente do sistema será a padrão. Se ativada, a configuração existente será retida. No entanto, alguns elementos dessa configuração poderão ser inválidos ou ignorados. Os instaladores são responsáveis por garantir que a configuração final seja válida.
Localidade	<p>Essa configuração define as configurações padrão de telefonia e idioma com base na seleção. Ela também define diversas configurações de linha externa e, portanto, deve ser definida corretamente para garantir a operação correta do sistema. Consulte Configurações de localidade do Avaya IP Office. Para usuários individuais, as configurações do sistema podem ser substituídas por meio de suas próprias configurações locais (Usuário > Usuário > Local).</p>

A tabela continua...

Opção	Descrição
Senha do ramal padrão	<p>Padrão = Senha do ramal padrão existente</p> <p>O campo oferece a opção de visualizar e editar a senha do ramal padrão existente. A senha do ramal padrão é configurada durante a instalação IP Office pelo administrador ou é gerada aleatoriamente pelo sistema. A senha aleatória gerada pelo sistema é de 10 dígitos. Use o ícone Olho para exibir a senha padrão existente. A senha deve ter entre 9 e 13 dígitos.</p>
Implantação hospedada	Essa opção só é usada em sistemas Server Edition sem assinatura. Se ativada, indica que o sistema é uma implantação hospedada.
ID do dispositivo de serviços	<p>Essa configuração é exibida apenas para servidores Server Edition. A ID é mostrada na exibição Solução, no Inventário do sistema e na guia Sistema > Sistema da configuração.</p> <ul style="list-style-type: none"> O valor pode ser alterado utilizando o campo ID do dispositivo na guia Sistema > Eventos do sistema da configuração.

Detalhes do sistema Subscription

Esses detalhes são exibidos apenas para sistemas no modo por assinatura. Eles são usados pelo sistema para obter suas assinaturas. Os detalhes necessários são fornecidos quando o sistema é registrado para o modo por assinatura.

Nome	Descrição
ID do sistema	<p>Trata-se de um valor fixo em relação ao qual as assinaturas do sistema são emitidas e validadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Para um sistema IP500 V2, essa ID tem como base o cartão SD do sistema instalado no sistema.
ID do cliente	A ID do cliente especificada quando o sistema foi registrado para assinaturas.
Endereço do servidor de licenciamento	O endereço do servidor que fornece as assinaturas ao sistema.

Definições de configuração de LAN

Nome	Descrição
Interface de LAN pública	Selecione qual das interfaces de LAN do servidor está conectada à rede do cliente roteada para a Internet externa. Detalhes adicionais da rota de IP são adicionados à configuração do sistema com base nessa seleção.
Gateway	<p>O endereço do gateway padrão na rede do cliente para o qual o tráfego que não seja proveniente da LAN deve ser roteado.</p> <p>Após a configuração inicial, uma rota de IP padrão é criada usando esse endereço e a configuração de Interface LAN pública selecionada.</p>
Servidor DNS	O endereço usado na rede do cliente para a resolução de consultas DNS. Trata-se do servidor DNS do cliente ou do endereço DNS fornecido pelo provedor de serviços de Internet.
CONFIGURAÇÃO DE LAN1/CONFIGURAÇÃO DE LAN2	
Conjuntos distintos de detalhes de configuração de LAN são exibidos para LAN1 e LAN2.	

A tabela continua...

Nome	Descrição
Endereço IP	O endereço IP básico para a LAN. Os padrões são 192.168.42.1 para LAN1 e 192.168.43.1 para LAN2. Se o servidor estiver atuando como um servidor DHCP na LAN, esse será o endereço inicial do intervalo de endereços de DHCP.
Máscara de sub-rede IP	Padrão = 255.255.255.0. Essa é a máscara de sub-rede IP utilizada com o endereço de IP.
Modo DHCP	Selecione se o servidor executa DHCP para a LAN. <ul style="list-style-type: none"> • Servidor - quando essa opção é selecionada, o sistema atuará como um Servidor DHCP nessa LAN, alocando endereços a outros dispositivos na rede e a usuários PPP de acesso discado. <ul style="list-style-type: none"> - Os dispositivos que solicitarem um endereço são alocados da parte inferior da faixa de endereços disponível para a parte superior. - Os usuários Dial In são endereços alocados da parte superior da faixa disponível para a parte inferior. - Se a unidade de controle estiver atuando como servidor DHCP na LAN1 e na LAN2, os endereços dos usuários DialIn serão inicialmente alocados a partir do grupo de endereços da LAN1. • Inativo - quando essa opção for selecionada, o sistema não utilizará o DHCP para obter ou emitir endereços IP. • Acesso discado - quando essa opção for selecionada, o sistema alocará endereços DHCP somente a usuários PPP de acesso discado. Em sistemas que utilizam grupos DHCP, somente endereços de um grupo da mesma sub-rede do próprio endereço LAN do sistema serão utilizados. • Cliente - quando essa opção for selecionada, o sistema solicitará seu endereço de IP e máscara de IP de outro servidor DHCP na LAN.
Ativar NAT	Padrão = Inativo. Exibido apenas para sistemas IP500 V2. Essa configuração controla se o NAT deve ser utilizado para tráfego IP da LAN1 para a LAN2.

Configurações da solução:

Essas configurações são exibidas para sistemas baseados em Linux. As opções variam de acordo com a função do servidor na rede (principal, secundária ou expansão).

Nome	Descrição
Servidor Server Edition Primary	Para servidores secundários e de expansão, especifique o endereço do servidor primário.
Servidor Server Edition Secondary	Para servidores principais e de expansão, especifique o endereço do servidor secundário.
Senha WebSocket	Uma conexão WebSocket bidirecional é criada para cada um dos endereços definidos acima. Uma senha correspondente deve ser definida nos dois pontos da linha.
Servidor DNS	Esse é o endereço IP de um servidor DNS. Se esse campo for deixado em branco, o sistema utiliza seu próprio endereço como o servidor DNS para o cliente DHCP e encaminha as solicitações de DNS ao provedor de serviço quando a opção Solicitar DNS estiver selecionada no serviço que está sendo utilizado (Serviço > IP).

Configurações de hora

Essas configurações são exibidas apenas para servidores IP500 V2 sem assinatura. Elas só são exibidas no menu de configuração inicial do IP Office Web Manager.

Nome	Descrição
Origem da configuração da definição de horário	<ul style="list-style-type: none"> • Nenhum - é necessário definir a data e a hora do sistema manualmente. Isso é feito usando um telefone com Direitos do sistema telefônico (Usuário > Usuário). • SNTP - utilizar uma lista de servidores SNTP para obter a hora UTC. Os registros na lista são utilizados um de cada vez, e na ordem, até que haja uma resposta. O sistema faz uma solicitação aos endereços especificados após a reinicialização e, posteriormente, a cada hora. • Voicemail Pro/Manager - tanto o serviço Voicemail Pro quanto o programa Manager podem atuar como servidores de tempo RFC868 para o sistema. O uso de outras origens no servidor RFC868 não é suportado. Eles fornecem tanto o valor da hora UTC como a hora local na forma definida no PC. O sistema faz uma solicitação ao endereço especificado após a reinicialização e, posteriormente, a cada 8 horas. <ul style="list-style-type: none"> - Essa opção não deve ser usada com sistemas Server Edition e sistemas com um Unified Communication Module, visto que, nesses cenários, o servidor do correio de voz está sendo hospedado pelo mesmo servidor do IP Office e obtendo a sua hora dele.
As configurações a seguir ficam disponíveis quando a Origem da definição de configuração de hora está definida como Voicemail Pro/Manager .	
Endereço IP do servidor de horário	O endereço para o qual a solicitação RFC868 é enviada. 0.0.0.0 significa operação padrão. Nesse modo, após a reinicialização, a unidade de controle enviará uma solicitação de hora em suas interfaces LAN. Primeiro, ela faz a solicitação ao endereço de IP do Voicemail Server em sua configuração se definido e, se nenhuma resposta for recebida, faz uma solicitação de broadcast.
Compensação de horário	Esse valor normalmente não é definido, já que quaisquer alterações de hora, incluindo as alterações de economia diurna, que ocorram no PC serão correspondidas pelo sistema. Se você estiver executando o Manager quando o correio de voz iniciar, este não iniciará como um servidor de hora. Portanto, recomenda-se que nenhuma cópia do Manager esteja sendo executada ao iniciar ou reiniciar o servidor do correio de voz. O Manager pode ser desabilitado para atuar como um servidor de hora RFC868 desmarcando-se a opção Habilitar servidor de hora (Arquivo Preferências Editar Preferências).
A seguinte configuração fica disponível quando a Origem da definição de configuração de hora está definida como SNTP .	
Endereço do servidor de horário	Uma lista de servidores SNTP usada para obter a hora UTC. Os registros na lista são utilizados um de cada vez, e na ordem, até que haja uma resposta. O sistema faz uma solicitação aos endereços especificados após a reinicialização e, posteriormente, a cada hora.
As seguintes configurações ficam disponíveis quando a Origem da definição de configuração de hora está definida como SNTP ou Nenhuma .	
Fuso horário	O fuso horário do sistema. O padrão corresponde à configuração Localidade do sistema sempre que possível.

A tabela continua...

Nome	Descrição
Compensação da hora local em relação ao horário UTC	<p>O padrão se baseia no fuso horário selecionado atualmente.</p> <p>Essa definição é utilizada para determinar a diferença entre a hora local e o valor da hora UTC fornecidos por um servidor SNTP. Por exemplo, se o sistema estiver 5 horas atrás do UTC, esse campo deverá ser configurado com -05:00 para realizar o ajuste. A diferença de horário pode ser ajustada em incrementos de 15 minutos. Se também utilizar as configurações de horário de verão abaixo, aplique essa diferença para determinar a hora local não DST.</p>
Ajuste automático para horário de verão	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando definido para Ligado, o sistema corrige automaticamente a hora de verão (DST), como configurado no campo Configurações para avançar/retroceder relógio.</p>
Configurações de adiamento/atraso do relógio (data inicial - data final (compensação de horário de verão))	<p>O padrão se baseia no fuso horário selecionado atualmente.</p> <p>Clique em Editar para configurar a data e hora para correções de relógios DST. Na janela Configurações do horário de verão, você pode configurar as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offset de DST: o número de horas para aplicar no horário de verão. • Avançar/retroceder relógio: selecione Avançar para definir a data na qual o relógio avançará. Selecione Retroceder para definir a data em que o relógio retrocederá. • Hora local para avançar: a hora do dia para avançar ou retroceder o relógio. • Data para avançar/retroceder relógio: defina o ano, mês e dia para avançar ou retroceder o relógio. <p>Depois de clicar em OK, as datas para avançar e retroceder, além da compensação DST, são exibidas usando o formato (Data de início — Data de término (Compensação DST)).</p>

Gerenciamento centralizado

As configurações a seguir são usadas para sistemas IP Office que estão sendo implantados como sistemas de ramificação em uma rede gerenciada usando o System Manager. Consulte o manual [Implantando a plataforma Avaya IP Office™ como um Enterprise Branch com o Avaya Aura® Session Manager](#).

Nome	Descrição
Sob gerenciamento centralizado	Quando selecionado, os campos adicionais abaixo são exibidos.
Endereço SMGR	Insira o endereço IP do servidor System Manager que gerencia a rede de filiais.
Endereço SMGR redundante	Insira o endereço IP do servidor System Manager secundário que gerencia a rede.
Comunidade SMGR	O nome da comunidade compartilhada para servidores na rede de filiais.
ID do dispositivo SNMP	A ID SNMP exclusiva para o servidor IP Office na rede.
Comunidade de interceptação	O nome público para enviar alarmes de interceptação SNMP.
Nome do certificado de domínio SCEP	O nome de domínio para a operação do protocolo de registro simples de certificado (Simple Certificate Enrollment Protocol, SCEP) na rede de filiais.

A tabela continua...

Nome	Descrição
Senha do registro de certificado (SCEP)	A senha para solicitar certificados do servidor SCEP da rede.

Links relacionados

[O assistente de configuração](#) na página 69

Assistente de configuração: VoIP

É possível usar este painel a fim de configurar o suporte para o gatekeeper H.323 e registrador SIP fornecidos em cada uma das interfaces LAN do sistema.

LANS

Campo	Descrição
Selecionar LAN	Use esse controle para alternar entre a configuração de LAN1 ou LAN2.

Gatekeeper H.323

Essas configurações estão relacionadas ao suporte para ramal H.323 fornecido pelo sistema na LAN atualmente selecionada.

Campo	Descrição
Ativar gatekeeper H.323	Padrão = desativado Se ativado, o sistema será compatível com conexões de tronco e ramal H.323 na LAN.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Sinalização H.323 por TLS	<p>Padrão = Desativado. Para implementações hospedadas, o padrão = preferido.</p> <p>Quando habilitado, o TLS é usado para garantir o registro e a comunicação de sinalização de chamada entre o IP Office e os pontos terminais que compatíveis com TLS. Os telefones H.323 que oferecem suporte TLS são 9608, 9611, 9621, e 9641, funcionando com a versão de firmware 6.6 ou superior.</p> <p>Quando ativado, as informações de certificado são configuradas no arquivo <code>46xxSettings.txt</code> no IP Office e descarregadas automaticamente para o telefone. Quando o IP Office recebe uma solicitação do telefone por um certificado de identidade, o IP Office pesquisa seu repositório de certificados confiáveis e encontra o AC raiz que emitiu seu certificado de identidade. Então o IP Office fornece o AC raiz como um arquivo de certificado gerado automaticamente com o nome <code>Root-CA-xxxxxxxx.pem</code>.</p> <p>Para mais informações sobre certificados do IP Office, consulte Segurança > Certificados.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desabilitado: o TLS não é usado. • Preferencial: usa TLS ao estabelecer conexão com um telefone que oferece suporte para TLS. • Imposto: o TLS precisa ser usado. Se o telefone não tem suporte Telefone, a conexão é rejeitada. <p>Quando definido em Imposto, a configuração Porta de sinalização da chamada remota é desabilitada.</p> <p>Se a segurança TLS estiver ativada (Forçada ou Preferencial), recomenda-se ativar um nível correspondente de segurança de mídia no Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP.</p>
Ativar ramal remoto H.323	<p>Padrão = desativado</p> <p>O sistema pode ser configurado para suportar ramais H.323 remotos no caso em que o NAT for utilizado no caminho de conexão. Pode ser que o IP Office esteja localizado atrás de um roteador NAT/Firewall corporativo e/ou o telefone H.323 esteja localizado atrás de um roteador residencial com NAT habilitado.</p> <p>Atualmente, somente os telefones da série 9600 são suportados como ramais remotos H.323.</p>
Porta de sinalização de chamada remota	<p>Padrão = 1720</p> <p>A porta de sinalização de chamada usada para ramais H.323 remotos.</p>
Criar ramal automaticamente	<p>Padrão = desativado</p> <p>Se ativado, o sistema criará automaticamente uma entrada de ramal em sua configuração em resposta ao registro bem-sucedido por um telefone IP H.323.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Essa configuração é desativada automaticamente 24 horas após a ativação.
Senha	<p>Padrão = em branco</p> <p>Se definido, define a senha para o registro de ramal usando a criação automática. Caso seja deixado em branco, a configuração Senha do ramal padrão do sistema é usada.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Criar usuário automaticamente	<p>Padrão = desativado</p> <p>Se ativado, a criação automática de uma entrada de ramal H.323 na configuração do sistema também causa a criação automática de uma entrada de usuário correspondente para o ramal.</p>

Troncos SIP

Campo	Descrição
Ativação de troncos SIP	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Essa configuração habilita o suporte a troncos SIP. Ela também requer o registro de licenças de Canais de tronco SIP.</p> <p>Ativar Habilitar troncos SIP permite definir as configurações do Intervalo de número da porta RTP (NAT).</p>

Registrador SIP

Essas configurações estão relacionadas ao suporte de ramais SIP na LAN selecionada.

Campo	Descrição
Ativação de registrador SIP	<p>Padrão = desativado</p> <p>Usada para definir os parâmetros do sistema nos sistemas que atuam como um SIP Registrar aos qual os dispositivos de ponto terminal SIP podem ser registrados. SIP registrars separados podem ser configurados na LAN1 e LAN2. O registro de um ponto terminal SIP requer uma licença de Pontos finais IP disponível. Os terminais SIP também estão sujeitos a limites de capacidade de ramais do sistema.</p>
Criação automática de ramal/usuário	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>O campo para definir a criação automática de ramais para telefones SIP que se registram com o registrador SIP. Se selecionado, o sistema solicita que você insira e confirme a senha que é usada para a criação automática subsequente de ramais.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não há suporte para essa configuração em sistemas configurados para usar o licenciamento do servidor WebLM. • Por segurança, quaisquer configurações criadas automaticamente definidas como ativas serão definidas automaticamente para desativas depois de 24 horas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ativação de ramal remoto SIP	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>O sistema pode ser configurado para auxiliar ramais remotos SIP caso NAT seja utilizado no caminho de conexão. Pode ser que o IP Office esteja localizado atrás de um roteador NAT/Firewall corporativo e/ou o telefone SIP esteja localizado atrás de um roteador residencial com NAT habilitado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Essa opção não pode ser ativada na LAN1 e LAN2 simultaneamente. • O uso dessa opção e a interação e configuração de elementos externos de terceiros está além do escopo desse arquivo de ajuda. <p>No caso de o endereço IP público do roteador corporativo ser desconhecido, as configurações de Topologia de rede da LAN deverão ser utilizadas para configurar um servidor STUN. Ativar Habilitar ramal remoto SIP permite a configuração de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • configurações da Porta remota UDP, Porta remota TCP, Porta remota TLS • Configurações do Intervalo de números de porta (NAT) <p>Atualmente, os ramais SIP remotos compatíveis são B199, J100 Series, K100 Series, Aplicativo Avaya Workplace, e clientes SIP one-X Mobile para iOS e Android.</p>
Nome de domínio SIP	<p>Padrão = em branco</p> <p>Esse valor é usado pelos pontos terminais SIP para registro junto IP Office ao sistema. Registro dos terminais SIP com IP Office usando seu endereço SIP que consiste em seu número de telefone e IP Office domínio SIP. Já que IP Office não permite chamadas de entidades não autorizadas, o domínio SIP não precisa ser solucionável. No entanto, o domínio SIP deve ser associado ao FQDN (nome de domínio totalmente qualificado) para fins de segurança. A entrada deve corresponder à parte do sufixo do domínio do FQDN do registrador SIP abaixo, p. ex., <code>example.com</code>. Caso o campo seja deixado em branco, o registro usa o endereço IP LAN 1, LAN 2 ou IP público.</p> <p>* Nota:</p> <p>Para telefones SIP da Avaya compatíveis com resiliência, o Nome de domínio SIP precisa ser comum a todos os sistemas que fornecem resiliência.</p>
FQDN do registrador SIP	<p>Padrão = em branco</p> <p>Esse é o nome de domínio totalmente qualificado do registrador SIP, p. ex., <code>server1.example.com</code>, para o qual o ponto terminal SIP deve enviar sua solicitação de registro. O endereço precisa ser passível de resolução por DNS para o endereço IP do sistema IP Office ou para um endereço IP como o de um Avaya SBC, por meio do qual os pontos terminais SIP entram em contato com o sistema IP Office.</p>

Links relacionados

[O assistente de configuração](#) na página 69

Assistente de configuração: correio de voz

Correio de voz

Nome	Descrição
Tipo de caixa postal	<p>Define o tipo de serviço de correio de voz utilizado pelo sistema. As opções compatíveis dependem do tipo de sistema IP Office.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas Server Edition Esses sistemas são compatíveis com o Voicemail Pro em execução no servidor principal. Todos os outros servidores na rede Server Edition devem ser definidos como caixa postal centralizada. • Sistemas IP500 V2 autônomos Eles são compatíveis com diversas opções: <ul style="list-style-type: none"> - Voicemail Pro - usar o serviço Voicemail Pro fornecido por um servidor de aplicativos IP Office. - Caixa postal centralizada - em uma rede SCN de sistemas IP500 V2, somente o servidor Voicemail Pro associado a um sistema IP500 V2 armazena as mensagens e gravações (o servidor de caixa postal centralizada). Todos os outros sistemas devem ser definidos como Caixa postal centralizada ou Caixa postal distribuída. - Embedded Voicemail - usar o serviço de correio de voz fornecido internamente pelo próprio sistema. Isso usa o cartão SD do sistema para armazenar mensagens e avisos. - Correio de voz de grupo - usado com alguns serviços de correio de voz de terceiros. - Caixa postal distribuída - em uma rede SCN de sistemas IP500 V2, somente o servidor Voicemail Pro associado a um sistema IP500 V2 armazena as mensagens e gravações (o servidor de caixa postal centralizada). No entanto, os outros sistemas IP500 V2 podem ser associados aos próprios servidores Voicemail Pro que processam as chamadas desses sistemas. - Tronco analógico MWI - usar o correio de voz fornecido pelo provedor de tronco analógico. - Voicemail Pro no UC Module - usar o serviço Voicemail Pro fornecido por um módulo UCM instalado na unidade de controle IP500 V2. <ul style="list-style-type: none"> • Só selecione essa opção caso o módulo já esteja instalado e totalmente configurado. Caso contrário, selecione Voicemail Pro. As configurações são alteradas automaticamente durante a configuração do módulo UCM.
Endereço IP de caixa postal	<p>Padrão = endereço IP de servidor principal</p> <p>O endereço IP do servidor que hospeda o serviço de correio de voz para o sistema IP Office.</p>

Música de espera

Essa seção é utilizada para definir a origem da música em espera padrão do sistema. Uma vez que o sistema esteja instalado, é possível configurar origens adicionais de música em espera para grupos específicos e rotas para chamada de entrada

- Certifique-se de que qualquer origem da música em espera (MOH) que for utilizada deve estar em conformidade com os direitos autorais, direitos de reprodução e demais regulamentos legais nacionais e locais.

Nome	Descrição
Origem do sistema	<p>Selecione a origem que o sistema deve usar para a música em espera padrão. As opções disponíveis dependem do tipo de sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arquivo WAV - usar um arquivo WAV chamado <code>HoldMusic.wav</code>. É possível carregar o arquivo usando os controles abaixo. Observe que, em sistemas Linux, o nome do arquivo diferencia maiúsculas de minúsculas. • Externo - somente sistemas IP500 V2. Use a origem de áudio conectada na parte traseira da unidade de controle. • Tom - usar um tom duplo repetido gerado pelo sistema. Esse tom também é usado automaticamente se o arquivo <code>.WAV</code> ainda não tiver sido carregado com êxito para qualquer uma das opções de arquivo <code>.WAV</code>. • WAV (reiniciar): idêntico ao Arquivo WAV acima, com a exceção de que para cada novo ouvinte, o arquivo é reproduzido desde o início. Não há suporte em sistemas IP500 V2.
Selecionar um arquivo Carregar	<p>Se o uso de um arquivo wav estiver selecionado, use esses campos para selecionar e carregar o arquivo no sistema. O arquivo deve estar no seguinte formato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PCM • 8kHz 16 bits • Mono • Duração máxima: IP500 V2 - 90 segundos, Server Edition - 600 segundos.

Atendentes automáticos

Essas configurações são exibidas para sistemas IP500 V2 com o **Tipo de correio de voz** definido como **Embedded Voicemail**. Elas permitem a configuração de serviços de atendente automático. É possível usá-los como o destino para chamadas externas em rotas para chamada de entrada.

Nome	Descrição
Nome	<p>Faixa = até 12 caracteres</p> <p>Este campo define o nome do serviço do atendedor automático. Isso pode ser usado para rotear chamadas para o atendente automático.</p>
Tempo máximo de inatividade	<p>Padrão = 8 segundos, Faixa = 1 a 20 segundos.</p> <p>Esse campo define quanto tempo o atendente automático aguarda por um acionamento válido de teclas após a reprodução dos avisos. Caso seja excedido, a chamada é transferida para o Ramal de fallback, caso esteja definido. Caso contrário, a chamada é desconectada.</p>
Número AA	<p>Este número é atribuído pelo sistema e não pode ser alterado. Ele é utilizado junto com os códigos curto para acessar o serviço do atendedor automático ou para registrar as saudações do atendedor automático.</p>

A tabela continua...

Nome	Descrição
Discagem por número direto	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Esta configuração afeta o funcionamento de qualquer tecla pressionada no menu de auto-atendimento definida para a Discagem por número.</p> <p>Se selecionada, a tecla para a ação será incluída na sequência em qualquer dígito discado pelo chamador para correspondência do ramal no sistema. Por exemplo, se 2 estiver configurado nas ações para Discagem por número, um chamador poderá discar 201 para o ramal 201.</p> <p>Se não estiver selecionada, a tecla para a ação será incluída na sequência em qualquer dígito pelo chamador para correspondência de ramal no sistema. Por exemplo, se 2 for definido nas ações para Discagem por número, um chamador deve discar 2 e em seguida 201 para o ramal 201.</p>
Discagem pela ordem de correspondência dos nomes	<p>Padrão = Nome/Sobrenome.</p> <p>Determina a ordem do nome utilizada para a função Discagem por Nome no Embedded Voicemail.</p>
Ativar gravação local	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando desabilitada, o uso de códigos curtos para gravar prompts do atendedor automático é bloqueado. Os códigos curtos podem ser utilizados para retransmitir saudações.</p>

Links relacionados

[O assistente de configuração](#) na página 69

Assistente de configuração: assinatura

Este painel só é exibido para sistemas no modo por assinatura. Ele exibe detalhes das configurações de assinatura do sistema e das assinaturas obtidas.

O painel só é exibido em sistemas que concluíram a configuração inicial. Não é possível editar essas configurações. Para sistemas que estejam passando pela configuração inicial, as configurações de assinatura são definidas por meio do painel **Sistema**.

Nome	Descrição
ID do sistema	<p>Trata-se de um valor fixo em relação ao qual as assinaturas do sistema são emitidas e validadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Para um sistema IP500 V2, essa ID é baseada no cartão SD do sistema instalado no sistema.
ID do cliente	A ID do cliente especificada quando o sistema foi registrado para assinaturas.
Endereço do servidor de licenciamento	O endereço do servidor que fornece as assinaturas ao sistema.

Assinaturas disponíveis

Esses campos indicam as assinaturas fornecidas ao sistema. Para assinaturas de usuários, o número de assinaturas é exibido. Para assinaturas de recursos, verdadeiro indica que o sistema obteve essa assinatura.

Links relacionados

[O assistente de configuração](#) na página 69

Assistente de configuração: licenciamento

Este painel é exibido para sistemas que não funcionam com base em assinatura. Ele permite configurar de onde o sistema deve obter suas licenças.

Links relacionados

[O assistente de configuração](#) na página 69

Assistente de configuração: usuário

Este painel lista os usuários configurados no sistema. Ele permite adicionar, excluir ou editar entradas.

Para unidades de controle IP500 V2, os registros de usuário e ramal são criados automaticamente para cada porta de ramal físico detectada na inicialização do sistema.

Links relacionados

[O assistente de configuração](#) na página 69

Assistente de configuração: grupos

Este painel lista os grupos configurados no sistema. Ele permite adicionar, excluir ou editar entradas.

Cada grupo tem seu próprio número de ramal e configurações de como as chamadas direcionadas para o respectivo número devem ser apresentadas aos usuários adicionados ao grupo.

Links relacionados

[O assistente de configuração](#) na página 69

Assistente de configuração: linhas

Este painel lista as linhas configuradas no sistema. Ele permite adicionar, excluir ou editar entradas.

Para unidades de controle IP500 V2, os registros de linha são criados automaticamente para cada linha física detectada na inicialização do sistema.

Links relacionados

[O assistente de configuração](#) na página 69

Assistente de configuração: rotas para chamadas de entrada

É possível usar este painel para configurar para onde as chamadas externas de entrada devem ser roteadas.

Perfil de tempo no horário de expediente

Essas configurações são usadas para definir um perfil de horário padrão para o horário comercial normal do cliente. Esse perfil é usado para alterar o roteamento de chamadas de entrada dentro e fora desses horários.

Uma vez que o sistema tenha sido configurado, é possível adicionar perfis de horário adicionais, se necessário.

Configuração	Descrição
Horário inicial	A hora na qual o horário normal de expediente começa.
Horário final	A hora na qual o horário normal de expediente termina.
Dias	Os dias da semana aos quais o horário de expediente se aplica.

Rota para chamadas de entrada

É possível criar e editar rotas de chamada de entrada para as linhas configuradas no painel anterior do assistente de configuração. Uma rota é necessária para cada uma das IDs de grupo de linhas de entrada usadas para as linhas na configuração do sistema.

Configuração	Descrição
ID do grupo de linhas de entrada	Cada uma das linhas no sistema é configurada com uma ID de grupo de linhas de entrada. É possível usar a mesma ID em várias linhas. A rota para chamada de entrada com a mesma ID é usada para rotear chamadas nessas linhas.
Identificador de tronco	Trata-se de um nome exclusivo adicionado pelo sistema para o conjunto de troncos
Número de entrada	Se necessário, além de fazer a correspondência com a ID do grupo de linhas de entrada , você também pode fazer a correspondência com o número de entrada recebido a fim de rotear as chamadas destinadas a esse número para destinos diferentes. Essa opção não é compatível com todos os troncos. Por exemplo, ela não é compatível com troncos analógicos.
Destino durante expediente	O destino para chamadas que correspondem à rota para chamada de entrada durante o horário definido pelo perfil de horário de expediente. É possível selecionar o número de destino na lista suspensa. Isso lista: <ul style="list-style-type: none"> • Todos os usuários, grupos e atendentes automáticos existentes. • Correio de voz para acesso do chamador ao correio de voz para receber mensagens. É possível inserir o número de destino manualmente para destinos não listados na lista suspensa.
Destino fora do horário de expediente	O destino para chamadas que correspondem à rota para chamada de entrada fora do horário definido pelo perfil de horário de expediente.

Links relacionados

[O assistente de configuração](#) na página 69

Assistente de configuração: rotas de chamada de saída

Esse painel só é exibido para sistemas nos quais a **localidade** esteja definida como **Estados Unidos (Inglês dos EUA)** ou **Canadá (francês canadense)**.

Configurações de telefonia

Configuração	Descrição
Diretório substitui impedimento	Padrão = Ativo. Quando ativada, a configuração Impedir chamada de saída em qualquer usuário não é aplicada à discagem de números que estão no diretório do sistema. Isso não afeta outros métodos de impedimento de chamada.
Impedir chamadas de saída fora do horário de expediente	Padrão = Inativo. Quando ativada, a realização de chamadas externas de saída é impedida durante horários fora das configurações padrão do perfil de horário de expediente.

Seleção de linha para chamadas de saída

Configuração	Descrição
Selecionar linha para chamadas de saída	Esse campo seleciona a ID padrão do grupo de linhas de saída que deve ser usada para todas as chamadas de saída. Essa ID do grupo de saída pode ser atribuída a várias linhas. As chamadas de saída usarão qualquer linha disponível que tenha a mesma ID do grupo de saída
ID do grupo de saída	Esses campos exibem um resumo das IDs de grupo de saída existentes configuradas e das linhas que estão usando essas configurações. Para editar os grupos de linhas de saída, use o painel Linhas .
Informações de linha	

Atribuir usuários à rota de saída

Por padrão, a discagem de números externos é processada por meio de entradas de seleção de rota alternativa (Alternate route selection, ARS) na configuração. Elas contêm configurações que controlam quais números são permitidos, adicionam ou removem prefixos etc.

A entrada ARS padrão é chamada de **Principal**. No entanto, há um número adicional de rotas de chamadas de saída (**Irrestrita**, **Internacional**, **Nacional** e **Longa distância**). O menu abaixo permite que você selecione quais dessas entradas ARS devem ser usadas por cada usuário.

Configuração	Descrição
Nome	O nome de usuário.
Rota de saída	A entrada ARS que deve ser aplicada às chamadas de saída dos usuários. Clique na configuração atual para selecionar uma entrada ARS diferente.

Links relacionados

[O assistente de configuração](#) na página 69

Capítulo 7: Usando modelos de usuário e ramal

É possível usar modelos (arquivos XML) para ajudar a acelerar a criação de usuários/ramais com configurações semelhantes. Os modelos que você cria e usa são armazenados no sistema.

- Também é possível criar vários outros registros de configuração usando modelos. No entanto, isso é feito usando o aplicativo IP Office Manager em vez do Web Manager.

Links relacionados

[Salvando um usuário ou ramal como modelo](#) na página 86

[Adicionando um novo modelo](#) na página 87

[Adicionando usuários ou ramais usando um modelo](#) na página 87

[Excluindo um modelo](#) na página 88

[Editando um modelo](#) na página 88

[Baixando um modelo](#) na página 88


[Atualizando um modelo](#) na página 89

[Renomeando um modelo](#) na página 89

Salvando um usuário ou ramal como modelo

Você pode salvar as configurações de um usuário ou ramal existente como um modelo.

Procedimento

1. Na lista de usuários ou ramais, clique no ícone  ao lado da entrada que deseja salvar como modelo.
2. Clique em **Salvar como modelo**.
3. Insira um nome para o arquivo de modelo. A extensão de arquivo **.xml** é adicionada automaticamente.
4. Clique em **OK**.
5. Caso tenha feito alguma alteração ao usuário ou ramal antes de salvá-la como modelo, clique em **Atualizar**. Caso contrário, clique em **Cancelar**.

Links relacionados

[Usando modelos de usuário e ramal](#) na página 86

Adicionando um novo modelo

Além de criar um modelo com base em um usuário ou ramal existente (consulte [Salvando um usuário ou ramal como modelo](#) na página 86), você pode criar diretamente um novo modelo.

Procedimento

1. Exiba a lista de usuários ou ramais existentes.
2. Clique em **Ações** e, em seguida, em **Gerenciamento do modelo**.
3. Clique em **+ Adicionar**.
4. Insira um nome para o modelo e clique em **OK**.
5. Edite as configurações conforme necessário para futuras entradas que serão criadas usando o modelo.
6. Clique em **Criar**.


Links relacionados

[Usando modelos de usuário e ramal](#) na página 86

Adicionando usuários ou ramais usando um modelo

Você pode usar um modelo para criar novos usuários ou ramais.

Procedimento


1. Na lista de usuários ou ramais, clique em **Ações** e em **Criando a partir de modelos**.
2. Em **Inserir o número de registros**, insira o número de novas entradas que deseja criar.
3. Em **Inserir o ramal inicial**, insira o número do ramal para a primeira nova entrada. As outras novas entradas serão adicionadas sequencialmente a partir desse número.
4. Use a lista suspensa **Selecionar modelo** para selecionar o arquivo de modelo que deseja usar.
5. Clique em **Visualização**. As novas entradas são listadas.
 - É possível clicar em uma entrada na lista de visualização para editar as principais configurações que não fazem parte do modelo.
 - Se necessário, clique no ícone  para excluir uma nova entrada da lista anterior.
 - É possível excluir várias entradas marcando as respectivas caixas de seleção e clicando em **Excluir registros selecionados**.
6. Clique em **Criar**.

Links relacionados

[Usando modelos de usuário e ramal](#) na página 86

Excluindo um modelo

Procedimento

1. Exiba a lista de usuários ou ramais existentes.
2. Clique em **Ações** e, em seguida, em **Gerenciamento do modelo**.
3. Clique no ícone de lixeira  ao lado da entrada para excluir.
4. Clique em **Sim** para confirmar a exclusão.


Links relacionados

[Usando modelos de usuário e ramal](#) na página 86

Editando um modelo

É possível editar um modelo existente. Observe que a edição de um modelo não afeta nenhuma entrada que tenha sido criada anteriormente usando o modelo.

Procedimento

1. Exiba a lista de usuários ou ramais existentes.
2. Clique em **Ações** e, em seguida, em **Gerenciamento do modelo**.
3. Clique no ícone  à direita do modelo.
4. Altere as configurações do modelo conforme necessário. As categorias exibidas na esquerda acessam diferentes conjuntos de configurações.
5. Ao concluir, clique em **Atualizar**.


Links relacionados

[Usando modelos de usuário e ramal](#) na página 86

Baixando um modelo

Você pode baixar um modelo para seu PC como um arquivo XML.

Procedimento

1. Exiba a lista de usuários ou ramais existentes.
2. Clique em **Ações** e, em seguida, em **Gerenciamento do modelo**.
3. Clique no ícone  à direita do modelo.
4. O arquivo é salvo no local de download de seu navegador.

Links relacionados

[Usando modelos de usuário e ramal](#) na página 86

Atualizando um modelo

Você pode atualizar um arquivo XML para que o sistema use como um modelo.

Procedimento

1. Exiba a lista de usuários ou ramais existentes.
2. Clique em **Ações** e, em seguida, em **Gerenciamento do modelo**.
3. Clique no campo **Selecione um arquivo** para procurar o arquivo de modelo em seu PC.
4. Clique em **Carregar**.


Links relacionados

[Usando modelos de usuário e ramal](#) na página 86

Renomeando um modelo

É possível alterar o nome de um modelo para deixar seu uso/finalidade óbvio.

Procedimento

1. Exiba a lista de usuários ou ramais existentes.
2. Clique em **Ações** e, em seguida, em **Gerenciamento do modelo**.
3. Clique no ícone  à direita do modelo.
4. Insira o novo nome para o modelo.
5. Clique em **OK**.

Links relacionados

[Usando modelos de usuário e ramal](#) na página 86

Parte 2: O menu Solução

Solução

Esta exibição mostra um resumo do servidor e dos principais serviços que ele está fornecendo. Caso esteja acessando um servidor primário, a exibição inclui detalhes de todos os servidores na rede.

- Para sistemas IP500 V2, essa exibição é substituída pelos mesmos menus usados pelo assistente de configuração inicial. Consulte [O assistente de configuração](#) na página 69.

Tipo de servidor	Descrição
Servidor primário	Um único servidor que fornece o IP Office, o Voicemail Pro, o one-X [®] Portal for IP Office e vários outros serviços.
Servidor secundário	Opcionalmente, é possível adicionar um servidor secundário para aumentar a capacidade e fornecer resiliência para os serviços no principal.
Servidor de expansão	Uma rede Server Edition pode incluir sistemas de expansão. Eles oferecem suporte para telefones e troncos locais em outros locais físicos. A expansão pode ser outro servidor baseado em Linux. Nesse caso, há compatibilidade apenas com ramais IP e troncos. Ela também pode ser um sistema IP500 V2. Nesse caso, ela acrescenta compatibilidade com troncos e ramais analógicos e digitais.
Servidor do Aplicativo	O servidor de aplicativos IP Office é um servidor baseado em Linux compatível com o sistema. O servidor de aplicativos é compatível com os aplicativos Voicemail Pro e one-X Portal for IP Office. <ul style="list-style-type: none">• Em uma rede Server Edition, é possível usá-lo para fornecer suporte ao one-X Portal for IP Office para o servidor principal ou secundário, reduzindo a carga de processamento nesse servidor.• Ele pode ser usado para dar suporte a um sistema IP500 V2 autônomo, fornecendo serviços do Voicemail Pro e do one-X Portal for IP Office para esse sistema.
Unified Communication Module (UCM)	O UCM é um servidor integrado instalado em um sistema IP500 V2 para fornecer o Voicemail Pro e os serviços do one-X Portal for IP Office para esse sistema.

Capítulo 8: O menu “Configurações da solução”

Solução > Configurações da solução

Este menu é usado para acessar a configuração de serviços opcionais que podem ser usados para dar suporte ao servidor ou aos servidores que estão sendo gerenciados.

Configuração	Server Edition	IP500 V2	Servidor do Aplicativo	UCM
Exibir trabalhos agendados	Sim	–	Sim	Sim
Servidor remoto	Sim	–	Sim	Sim
Proxy	Sim	–	Sim	Sim
Sincronização de usuário usando LDAP	Sim	–	–	Sim
Sincronização de usuário usando Microsoft Teams	Sim	-	-	Sim
Servidor de aplicativos	Sim	–	–	–

Links relacionados

[Exibir trabalhos agendados](#) na página 91

[Servidor remoto](#) na página 92

[Proxy](#) na página 93

[Sincronização do usuário usando LDAP](#) na página 94

[Sincronização de usuário usando o MS Teams](#) na página 102

[Servidor do Aplicativo](#) na página 108

Exibir trabalhos agendados

Navegação: Solução > Configurações da solução > Exibir trabalhos agendados

Este comando exibe uma lista de trabalhos agendados existentes. Não é possível editar trabalhos existentes, mas eles podem ser selecionados e excluídos, se necessário.

Campo	Descrição
Nome	Endereço IP do servidor no qual a tarefa está agendada.
Operação	O tipo de operação.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Recorrente	Quando Sim estiver selecionado, a ação ocorrerá novamente com base no valor no campo Frequência . Quando Não estiver selecionado, a ação ocorrerá apenas uma vez.
Frequência	Agende ações para que ocorram novamente Diariamente , Semanalmente ou Mensalmente .
Dia	O dia no qual a ação ocorre. A apresentação depende da configuração Frequência . <ul style="list-style-type: none">• Quando a Frequência é configurada como Diariamente, o campo é desabilitado.• Quando Frequência está configurado como Semanalmente, o intervalo são os dias da semana de segunda-feira a domingo.• Quando a Frequência é configurada como Mensalmente, o intervalo é de 1 a 28.
Status	

Links relacionados

[O menu “Configurações da solução”](#) na página 91

Servidor remoto

Navegação: **Solução > Configurações da solução > Servidor remoto**

Este menu exibe uma lista de entradas existentes de servidor remoto. Pode ser necessário configurar um servidor remoto para

- fazer o download de um arquivo ISO de um servidor remoto
- realizar backup e restaurar ações em um servidor remoto

Clique em **Adicionar/editar servidor remoto** para criar um novo servidor remoto.

Links relacionados

[O menu “Configurações da solução”](#) na página 91

[Configurações do servidor remoto](#) na página 92

Configurações do servidor remoto

Navegação: **Solução > Configurações da solução > Servidor remoto > Adicionar/editar servidor remoto**

Campo	Descrição
Tipo de armazenamento	Este campo é exibido em servidores virtuais implantados em um ambiente de nuvem Google. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Armazenamento do Google: selecione essa opção se estiver usando um servidor de armazenamento Google dentro do Google Cloud. Observação: o armazenamento do Google pode ser acessado somente por servidores hospedados na nuvem. Não pode ser usado como destino de backup pelos servidores da mesma rede que não estão baseados na nuvem. • Armazenamento personalizado: selecione essa opção se não estiver usando um servidor Google Storage.
Nome do servidor	Um nome significativo para o servidor remoto. Nomes de servidores remotos podem ser selecionados de outras janelas.
Protocolo	Protocolo com suporte do servidor remoto. As opções são: http, https, ftp, sftp, scp . <ul style="list-style-type: none"> • Para backup e restauração, pode-se usar HTTP, HTTPS, SFTP e SCP para se conectar a um servidor remoto IP Office Linux. • HTTP e HTTPS só podem ser usados para conectar a um servidor IP Office. Não há suporte de backup HTTP/HTTPS para um servidor que não seja IP Office.
Servidor remoto	Endereço IP ou nome de domínio do servidor remoto.
Porta	Porta do servidor remoto.
Caminho remoto	Caminho padrão no servidor remoto.
Nome de usuário	Se necessário, o nome de usuário para fazer logon ao servidor remoto.

Links relacionados

[Servidor remoto](#) na página 92

Proxy

Solução > Configurações da solução > Proxy

Selecionar **Proxy** da lista **Configurações da solução** exibe as entradas de detalhe do proxy atual. Clique nos ícones ao lado de um registro para editar ou excluir.

Clique em **Adicionar novo proxy** para criar um novo proxy.

Pode ser necessário configurar os detalhes do proxy

- para fazer o download de um arquivo ISO de um servidor remoto
- realizar backup e restaurar ações em um servidor remoto

Campo	Descrição
Nome do proxy	Um nome significativo para o proxy. Nomes de proxy podem ser selecionados de outras janelas.
Servidor proxy	Endereço IP ou nome de domínio do servidor proxy.

A tabela continua...

O menu “Configurações da solução”

Campo	Descrição
Porta proxy	Porta usada para o servidor proxy.
Nome do usuário	Se necessário, o nome de usuário para fazer logon ao servidor proxy.
Senha	Se necessário, a senha para fazer logon no servidor proxy.

Links relacionados

[O menu “Configurações da solução”](#) na página 91

Sincronização do usuário usando LDAP

Navegação: **Solução > Configurações da solução > Sincronização de usuário usando LDAP**

Esses menus são fornecidos pelo serviço Collaboration em execução em servidores IP Office baseados em Linux. Para o servidor IP500 V2/V2A, o serviço Collaboration é fornecido por um servidor de aplicativos IP Office ou módulo UCM. O serviço Collaboration é compatível com LDAP v3/LDAPS.

O sistema IP Office pode usar a sincronização de usuário LDAP para:

- Criar novos registros de usuários (e ramal), atualizar os registros de usuários existentes e excluir registros de usuários.
- Obter informações do diretório.
- Executar uma combinação das ações acima.

Isso é feito mapeando campos de LDAP para os campos de configuração de usuário do IP Office. Além desse mapeamento de campos, para criar novos usuários, é utilizada uma “regra de provisionamento de usuário” (UPR) para definir o tipo e o modelo de ramal.

As informações que podem ser gerenciadas por meio da sincronização do LDAP são:

Campo de usuário do IP Office	Novo	Atualizar	Excluir
Identificação do usuário	Sim	Não	Sim
Nome	Sim	Sim	Sim
Nome completo	Sim	Sim	Sim
E-mail	Sim	Sim	Sim
Ramais	Sim	Sim	Sim
Código de logon	Sim	Não	Não
Código da caixa postal	Sim	Não	Não
Número de celular geminado	Sim	Sim	Sim
Associação no grupo	Sim	Sim	Sim

A tabela continua...

Regra de provisionamento de usuário	Sim	Não	Não
-------------------------------------	-----	-----	-----

- O mapeamento dos campos **Identificação do usuário** e **Nome** é obrigatório para todas as operações. Todos os outros campos são opcionais.
- Mesmo se houver mapeamento, para cada operação específica de sincronização acima, somente os campos rotulados como “**SIM**” são usados.
- Ao criar um novo usuário, se o **Ramais** e a **Regra de provisionamento de usuário** tiverem sido mapeados, a configuração de número do ramal no UPR tem prioridade.
- Um campo de LDAP pode ser mapeado para vários campos do IP Office. Por exemplo, é possível mapear o mesmo campo de LDAP para os campos **Nome** e **Nome completo**.
- Os dados do LDAP não são validados durante a sincronização. Quando a configuração do IP Office é aberta em uma ferramenta de configuração manual, esses campos podem ser sinalizados como erro até que sejam corrigidos manualmente. Para impedir que isso aconteça, os dados do LDAP devem ser corrigidos e sincronizados novamente.

Links relacionados

[O menu “Configurações da solução”](#) na página 91

[Conecta ao Serviço de Diretório](#) na página 95

[Sincroniza Campos de Usuário](#) na página 98

[Visualizar trabalhos](#) na página 100

[Gerenciar regras de provisionamento do usuário](#) na página 101

Conecta ao Serviço de Diretório


Navegação: **Solução** > **Configurações da solução** > **Sincronização de usuário usando LDAP** > **Conectar ao serviço de diretório**

Use esta página para definir a conexão com o servidor LDAP e para definir os parâmetros de pesquisa no diretório LDAP. Todos os campos são obrigatórios.

Informações adicionais de configuração

Para informações de configuração adicionais, consulte [Gerenciando usuários com LDAP](#) na página 859.

Definições de configuração

Campo	Descrição
Aplicativo	<p>Padrão = Sincronização de usuário</p> <p>Selecione o tipo de aplicativo para rotear para os detalhes do diretório do servidor LDAP ou detalhes do usuário para sincronização. Os tipos a seguir estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serviços de diretório • Sincronização de usuário • Serviços de diretório e sincronização de usuário <p> Nota:</p> <p>A seleção da opção Serviços de diretório ou Serviços de diretório e sincronização de usuário permite adicionar Atributos do número e Atributo de nome.</p>
Host	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Insira o nome do host ou endereço IP do servidor LDAP.</p>
Porta	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Insira a porta de escuta no servidor LDAP. As portas padrão usadas pelo diretório LDAP são 389 ou 90389.</p>
Nome de usuário	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Insira o nome de usuário usado para fazer logon no servidor LDAP.</p>
Senha	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Insira a senha para a conta de usuário usada para fazer logon no servidor LDAP.</p>
Confirmar senha	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Confirme a nova da conte de usuário.</p>
Esquema do usuário	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Especifica o tipo de recurso no LDAP. Por exemplo, o tipo de usuário.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Filtro de pesquisa	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Especifica quais objetos na base são de interesse. A pesquisa é aplicável aos valores nome do projeto e Local para cada funcionário.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Filtro de pesquisa usa o formato definido na RFC2254, com a exceção de que não há suporte para correspondência extensível. • É necessário garantir que todo o filtro e cada objeto no filtro estejam entre parênteses (). <p>Valores de pesquisa de exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pesquisar todos os nomes que começam com “A”: <ul style="list-style-type: none"> - (name=A*) • Obtenha todos os números de telefone de um domínio, seja um número de telefone ou celular: <ul style="list-style-type: none"> - ((telephonenumber=*)(mobile=*)) • Pesquise um usuário membro de cn=group1, cn=user, dc=acme, dc=com e com um número de telefone: <ul style="list-style-type: none"> - (&(memberof=cn=group1,cn=users,dc=acme,dc=com)(telephonenumber=*))
Nome diferenciado de base	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Especifica o ponto na árvore LDAP para iniciar a pesquisa. Especificar a hierarquia em ordem inversa. Por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OU=SBSUsers,OU=Users,OU=MyBusiness,DC=dnsroot,DC=ipoyvr,DC=ca
Atributos do número	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Essa configuração está disponível quando a opção Serviços de diretório ou Serviços de diretório e sincronização de usuário é selecionada.</p> <p>Digite o número de telefone (número de telefone residencial ou celular) para mapear com o serviço de diretório.</p> <ul style="list-style-type: none"> • telephoneNumber,homePhone=H,mobile=M
Atributo de nome	<p>Padrão = em branco</p> <p>Essa configuração está disponível quando a opção Serviços de diretório ou Serviços de diretório e sincronização de usuário é selecionada.</p> <p>Digite o nome a ser mapeado com o serviço de diretório.</p>
Mecanismo de autenticação	<p>Padrão = Simple</p> <p>A autenticação simples e a camada de segurança (SASL) permitem selecionar diferentes mecanismos para autenticar os dados no servidor LDAP. Os seguintes mecanismos são compatíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CRAM-MD5 • DIGEST-MD5

A tabela continua...

Campo	Descrição
Usar SSL	Padrão = Não. Quando definido como ativado, é necessário usar uma conexão segura (SSL) para se conectar ao servidor LDAP e Mecanismo de segurança está disponível para fornecer comunicação segura usando os protocolos TLS.
Mecanismo de segurança	Fornecer uma comunicação segura usando os protocolos TLS. <ul style="list-style-type: none"> • STARTTLS: usado para proteger a comunicação LDAP e usa a porta LDAP padrão (389) para se comunicar com o servidor LDAP. • LDAPS: usado para proteger a comunicação LDAP e usa a porta LDAP padrão (636) para se comunicar com o servidor LDAP.
Adicionar certificado	Procure e carregue o certificado de CA raiz do servidor LDAP que usa o formato .pem.
Testar conexão	Quando clicado, o Web Manager tenta se conectar com o servidor LDAP com as credenciais especificadas. É preciso fornecer a senha sempre que a conexão for testada.
Salvar	Se a ação Testar conexão for bem-sucedida, o Salvar será ativado. Clique para salvar a configuração.

Links relacionados

[Sincronização do usuário usando LDAP](#) na página 94

Sincroniza Campos de Usuário

Navegação: **Solução > Configurações da solução > Sincronização de usuário usando LDAP > Sincronizar campos de usuário**

Use esta página para mapear campos de usuário do IP Office para campos LDAP.

Campos do usuário

Os seguintes campos do IP Office podem ser mapeados.

Os campos do usuário do IP Office estão descritos em **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar usuários > Usuário**

Campo	Descrição
Identificação do usuário	Obrigatório. Este campo precisa ser exclusivo para cada usuário a ser importado para o IP Office.
Nome	Obrigatório. O nome do usuário. Nomes de usuário precisam ser exclusivos em todo o sistema. Se mais de um usuário possuir o mesmo nome, apenas o primeiro nome precisa ser exclusivo.
Nome completo	Opcional. O nome completo do usuário.
E-mail	Opcional. O endereço de e-mail para o usuário.
Ramais	Opcional. O número do ramal do usuário, se fornecido no LDAP.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Código de logon	<p>Opcional. O código que deve ser inserido, como parte de um registro em sequência, para permitir que o usuário utilize um ramal como se ele fosse o seu próprio telefone. Faixa = 4 a 15 dígitos.</p> <p>O valor pode ser inserido manualmente ou mapeado para um campo de diretório. Só é permitido usar valores numéricos. Se o campo mapeado do LDAP não for numérico, o campo será deixado em branco.</p>
Código da caixa postal	<p>Opcional. Um código utilizado pelo servidor do correio de voz para validar o acesso a uma caixa postal. Faixa = 0 a 31 dígitos.</p> <p>O valor pode ser inserido manualmente ou mapeado para um campo de diretório. Só é permitido usar valores numéricos. Se o campo mapeado do LDAP não for numérico, o campo será deixado em branco.</p>
Número de celular geminado	Opcional. Define o número de destino externo para as chamadas twinned.
Associação no grupo	Opcional. Os grupos dos quais o usuário passou a ser membro. O campo de diretório precisa conter os grupos em uma lista, separados por vírgula.
Regra de provisionamento de usuário	Opcional. Forneça uma regra de perfil de usuário (UPR) para os usuários a serem importados no IP Office. Para criar e gerenciar UPRs, consulte Solução > Configurações da solução > Sincronização de usuário usando LDAP > Gerenciar regras de provisionamento de usuário . O nome do campo de diretório que fornece a UPR precisa corresponder exatamente ao nome da UPR criada no IP Office.
Campo do sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Endereço LAN 1: opcional. Forneça o campo de diretório que é mapeado para o campo Endereço IP de LAN1 do IP Office. Se este campo for fornecido, são criados usuários usando esse endereço IP. • Endereço LAN 2: opcional. Forneça o campo de diretório que é mapeado para o campo Endereço IP de LAN2 do IP Office. Se este campo for fornecido, são criados usuários usando esse endereço IP. • Nome do sistema: opcional. Forneça o campo de diretório que é mapeado para o campo Nome do sistema do IP Office. Se este campo for fornecido, são criados usuários usando esse endereço IP. • FQDN: opcional. Forneça o campo de diretório que é mapeado para o campo FQDN do IP Office. Se esse campo for fornecido, os usuários serão criados usando esse endereço IP.

Operações em sincronização


Campo	Descrição
Novo	<p>Use configurações definidas para criar novos usuários.</p> <p>Quando um novo usuário for criado no diretório, um novo usuário do IP Office será criado na próxima sincronização.</p>
Atualizar	<p>Use configurações definidas para atualizar usuários existentes.</p> <p>Quando um usuário for editado no diretório, o usuário do IP Office será editado na próxima sincronização.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Excluir	Use configurações definidas para excluir usuários. Quando um usuário for excluído do diretório, o usuário do IP Office será excluído na próxima sincronização. <ul style="list-style-type: none"> Se houver várias sincronizações de usuário em uso, p. ex., usando diretórios LDAP e MS-Teams, a opção Excluir não estará disponível.

Opções de agendamento

Campo	Descrição
Usar agendamento	Padrão = desativado
Data inicial	Padrão = em branco. Clique no ícone do calendário para selecionar uma data de início.
Horário inicial	Clique na seta para selecionar uma hora de início.
Agendamento recorrente	Padrão = Não. O ajuste para Sim exibe as opções de configuração.
Frequência	Padrão = Semanalmente. As opções são Diário , Semanalmente ou Mensal .
Dia da semana/dia do mês	Padrão = em branco. Dependendo da configuração Frequência , selecione um Dia da semana ou Dia do mês .

Campo	Descrição
Visualizar resultados	Exiba uma visualização dos resultados de sincronização com base nas configurações atuais.
Sincronizar	Clique para iniciar a operação de sincronização.  Importante: <ul style="list-style-type: none"> Para poder realizar a operação de sincronização, você precisa definir o usuário atual para as tarefas de sincronização de configuração em segundo plano. Caso isso não tenha sido feito ao fazer logon no Web Manager, acesse Ícone do usuário atual da barra de menu > Preferências e defina Definir o usuário atual para sincronização de configuração como SIM.

Links relacionados

[Sincronização do usuário usando LDAP](#) na página 94

Visualizar trabalhos

Navegação: **Solução > Configurações da solução > Sincronização de usuário usando LDAP > Exibir trabalhos agendados**

Campo	Descrição
Nome do trabalho	Um nome gerado pelo sistema.
Horário inicial	A informação de agendamento para o trabalho com base nas configurações definidas na página Sincronizar campos de usuário .
Recorrente	

A tabela continua...

Campo	Descrição
Frequência	
Status	O status pode ser Agendado , Executando ou Finalizado .
Agendado por	O nome de usuário do usuário que agendou a tarefa.

A tabela a seguir fornece o resumo da sincronização do usuário de cada trabalho.

Campo	Descrição
Sistema	Especifica o nome do sistema do usuário.
Usuários criados	Especifica o número de usuários criados.
Usuários com falha	Especifica o número de usuários que falharam na sincronização.
Usuários atualizados	Especifica o número de detalhes do usuário atualizados.
Usuários excluídos	Especifica o número de usuários excluídos do sistema.
Usuários offline	Especifica o número de usuários off-line no sistema.
Mapeamento desconhecido	Especifica o número de detalhes do usuário não sincronizados ou não mapeados.
Detalhes da falha na sincronização	Especifica o nome do usuário.
Nome de usuário	
Descrição do erro	Descreve o tipo de erro ocorrido. Exemplo: <i>“O ramal está em conflito com outro usuário”</i>
Nome do sistema	Especifica o nome do sistema do usuário.

Links relacionados

[Sincronização do usuário usando LDAP](#) na página 94

Gerenciar regras de provisionamento do usuário

Navegação: **Solução > Configurações da solução > Sincronização de usuário usando LDAP > Gerenciar regras de provisionamento de usuário**

É usada uma regra de provisionamento de usuário (UPR) que aplica um conjunto de definições de configuração inicial quando um novo usuário e ramal são criados pela sincronização do LDAP. É possível criar várias regras de provisionamento de usuário. É possível usar as configurações de mapeamento do LDAP para mapear um campo do LDAP de um usuário selecionado para um UPR do IP Office a fim de definir qual UPR é usado para cada criação de novo usuário/ramal.

O UPR usado para criar um novo usuário e ramal define o seguinte:

- O sistema IP Office no qual o novo usuário e ramal são criados
- O número inicial do ramal
- O modelo do ramal
- O tipo de ramal
- O modelo de usuário

*** Nota:**

A regra de provisionamento de usuário não pode ser usada para ações de atualização da sincronização do LDAP a fim de alterar as definições de configuração dos usuários existentes.

Campo	Descrição
Nome da regra de provisionamento de usuário	Padrão = em branco. Insira um nome descritivo para a regra.
Nome do IP Office	Padrão = em branco. Selecione o sistema IP Office na lista.
Iniciar ramal	Padrão = em branco. Especifique o número do ramal de onde iniciar. Os ramais são criados no IP Office em ordem crescente, ignorando os números de ramal existentes que são usados. Esse campo é obrigatório se os campos Modelo de ramal ou Tipo de Ramal forem usados.
Selecionar modelo de ramal	Padrão = em branco. Selecione um modelo de ramal da lista. Você pode definir modelos de ramais selecionando Gerenciamento de chamadas > Ramais > Ações > Gerenciamento de modelo .
Tipo de Ramal	Padrão = em branco. As opções são: <ul style="list-style-type: none">• Ramal H323• Ramal IP DECT• Ramal SIP DECT• Ramal SIP
Selecionar modelo do usuário	Padrão = em branco. Selecione um modelo de usuário da lista. É possível definir modelos de usuário selecionando Gerenciamento de chamadas > Usuários > Ações > Gerenciamento de modelo .

Links relacionados

[Sincronização do usuário usando LDAP](#) na página 94

Sincronização de usuário usando o MS Teams

Navegação: **Solução > Configurações da solução > Sincronização de usuário usando Microsoft Teams**

O Azure Active Directory (Azure AD) é o serviço de gerenciamento de identidade e acesso baseado na nuvem da Microsoft e fornece acesso a recursos internos, como aplicativos em sua rede corporativa e intranet, juntamente com qualquer aplicativo de nuvem desenvolvido por sua própria organização.

O sistema IP Office pode utilizar a sincronização de usuários do MS Teams para criar novos registros de usuários (e ramal), atualizar os registros de usuários existentes e excluir registros de usuários. Isso é feito mapeando campos do MS Teams para os campos de configuração de usuário do IP Office. Além desse mapeamento de campos, para criar novos usuários, é utilizada uma “regra de provisionamento de usuário” (UPR) para definir o tipo e o modelo de ramal.

A sincronização com Azure AD permite que o diretório de números de telefone do IP Office seja sincronizado com as informações existentes em um Azure AD. A sincronização do MS Teams é realizada usando o Web Manager.

Links relacionados

[O menu “Configurações da solução”](#) na página 91

[Conecta ao Serviço de Diretório](#) na página 103

[Sincroniza Campos de Usuário](#) na página 104

[Visualizar trabalhos](#) na página 106


[Gerenciar regras de provisionamento do usuário](#) na página 107

Conecta ao Serviço de Diretório

Navegação: **Solução > Configurações da solução > Sincronização de usuário usando Microsoft Teams > Conectar ao serviço de diretório**

Use esta página para definir a conexão com o servidor Azure AD e definir os parâmetros para a pesquisa do diretório Azure. Todos os campos são obrigatórios.

Definições de configuração

Campo	Descrição
Diretório	<p>Padrão = Diretório de locatários</p> <p>Selecione o tipo de diretório a ser roteado para as respectivas IDs para sincronização. Os tipos a seguir estão disponíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diretório de locatários • Diretório de grupo <p> Nota:</p> <p>A seleção da opção Diretório de grupo permite adicionar o ID do grupo do grupo de usuários.</p>
ID do locatário	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Insira a ID do locatário (equivalente à ID do diretório) do diretório selecionado no Azure AD.</p>
ID do grupo	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Insira a ID do grupo para selecionar o grupo de usuários no Azure AD</p>
Identificação do aplicativo	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Insira a ID do aplicativo cliente atribuída a partir do aplicativo Azure.</p>
Segredo do aplicativo	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Insira a senha do aplicativo cliente atribuída a partir do aplicativo Azure.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Testar conexão	Quando acionado, o Web Manager tenta se conectar ao Azure AD com as credenciais especificadas. É preciso fornecer a senha sempre que a conexão for testada.
Atributos do número	Padrão = em branco. Digite o número de telefone (número de telefone residencial ou celular) para mapear com o serviço de diretório. telephoneNumber,homePhone=H,mobile=M
Atributo de nome	Padrão = em branco Digite o nome a ser mapeado com o serviço de diretório. Nome
Enviar dados de usuário para o PowerShell do Microsoft Teams?	Padrão = NÃO A ativação da configuração permite definir os números de telefone para roteamento direto.
Nome de usuário de PowerShell do Microsoft Teams	Padrão = em branco. Insira o nome de usuário do módulo Microsoft Teams PowerShell.
Senha de PowerShell do Microsoft Teams	Padrão = em branco. Insira a senha do módulo Microsoft Teams PowerShell.
Nome da política de roteamento de voz	Insira o nome da Política de roteamento de voz criada anteriormente no Microsoft Teams.
Uso da política de roteamento de voz	Insira o nome do Registro de uso PSTN já criado para a Política de roteamento de voz no Microsoft Teams.
Salvar	Se a ação Testar conexão for bem-sucedida, o Salvar será ativado. Clique para salvar a configuração.

Links relacionados

[Sincronização de usuário usando o MS Teams](#) na página 102

Sincroniza Campos de Usuário

Navegação: **Solução > Configurações da solução > Sincronização de usuário usando Microsoft Teams > Sincronizar campos de usuário**

Use esta página para mapear campos de usuário do IP Office para campos do MS Teams. Os seguintes campos do IP Office podem ser mapeados.

Campos do usuário

Os seguintes campos do IP Office podem ser mapeados.

Os campos do usuário do IP Office estão descritos em **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar usuários > Usuário**

Campo	Descrição
Identificação do usuário	Obrigatório. Este campo precisa ser exclusivo para cada usuário a ser importado para o IP Office.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome	Obrigatório. O nome do usuário. Nomes de usuário precisam ser exclusivos em todo o sistema. Se mais de um usuário possuir o mesmo nome, apenas o primeiro nome precisa ser exclusivo.
Nome completo	Opcional. O nome completo do usuário.
E-mail	Opcional. O endereço de e-mail para o usuário.
Ramais	Opcional. O número do ramal do usuário, se fornecido no LDAP.
Código de logon	Opcional. O código que deve ser inserido, como parte de um registro em sequência, para permitir que o usuário utilize um ramal como se ele fosse o seu próprio telefone. Faixa = 4 a 15 dígitos. O valor pode ser inserido manualmente ou mapeado para um campo de diretório. Só é permitido usar valores numéricos. Se o campo mapeado do LDAP não for numérico, o campo será deixado em branco.
Código da caixa postal	Opcional. Um código utilizado pelo servidor do correio de voz para validar o acesso a uma caixa postal. Faixa = 0 a 31 dígitos. O valor pode ser inserido manualmente ou mapeado para um campo de diretório. Só é permitido usar valores numéricos. Se o campo mapeado do LDAP não for numérico, o campo será deixado em branco.
Número de celular geminado	Opcional. Define o número de destino externo para as chamadas twinned.
Associação no grupo	Opcional. Os grupos dos quais o usuário passou a ser membro. O campo de diretório precisa conter os grupos em uma lista, separados por vírgula.
Regra de provisionamento de usuário	Opcional. Forneça uma regra de perfil de usuário (UPR) para os usuários a serem importados no IP Office. Para criar e gerenciar UPRs, consulte Solução > Configurações da solução > Sincronização de usuário usando LDAP > Gerenciar regras de provisionamento de usuário . O nome do campo de diretório que fornece a UPR precisa corresponder exatamente ao nome da UPR criada no IP Office.
Campo do sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Endereço LAN 1: opcional. Forneça o campo de diretório que é mapeado para o campo Endereço IP de LAN1 do IP Office. Se este campo for fornecido, são criados usuários usando esse endereço IP. • Endereço LAN 2: opcional. Forneça o campo de diretório que é mapeado para o campo Endereço IP de LAN2 do IP Office. Se este campo for fornecido, são criados usuários usando esse endereço IP. • Nome do sistema: opcional. Forneça o campo de diretório que é mapeado para o campo Nome do sistema do IP Office. Se este campo for fornecido, são criados usuários usando esse endereço IP. • FQDN: opcional. Forneça o campo de diretório que é mapeado para o campo FQDN do IP Office. Se esse campo for fornecido, os usuários serão criados usando esse endereço IP.

Operações em sincronização

Campo	Descrição
Novo	Use configurações definidas para criar novos usuários. Quando um novo usuário for criado no diretório, um novo usuário do IP Office será criado na próxima sincronização.


A tabela continua...

O menu “Configurações da solução”

Campo	Descrição
Atualizar	Use configurações definidas para atualizar usuários existentes. Quando um usuário for editado no diretório, o usuário do IP Office será editado na próxima sincronização.
Excluir	Use configurações definidas para excluir usuários. Quando um usuário for excluído do diretório, o usuário do IP Office será excluído na próxima sincronização. <ul style="list-style-type: none">• Se houver várias sincronizações de usuário em uso, p. ex., usando diretórios LDAP e MS-Teams, a opção Excluir não estará disponível.

Opções de agendamento

Campo	Descrição
Usar agendamento	Padrão = desativado
Data inicial	Padrão = em branco. Clique no ícone do calendário para selecionar uma data de início.
Horário inicial	Clique na seta para selecionar uma hora de início.
Agendamento recorrente	Padrão = Não. O ajuste para Sim exibe as opções de configuração.
Frequência	Padrão = Semanalmente. As opções são Diário , Semanalmente ou Mensal .
Dia da semana/dia do mês	Padrão = em branco. Dependendo da configuração Frequência , selecione um Dia da semana ou Dia do mês .

Campo	Descrição
Visualizar resultados	Exiba uma visualização dos resultados de sincronização com base nas configurações atuais.
Sincronizar	Clique para iniciar a operação de sincronização.  Importante: <ul style="list-style-type: none">• Para poder realizar a operação de sincronização, você precisa definir o usuário atual para as tarefas de sincronização de configuração em segundo plano. Caso isso não tenha sido feito ao fazer logon no Web Manager, acesse Ícone do usuário atual da barra de menu > Preferências e defina Definir o usuário atual para sincronização de configuração como SIM.

Links relacionados

[Sincronização de usuário usando o MS Teams](#) na página 102

Visualizar trabalhos

Navegação: **Solução > Configurações da solução > Sincronização de usuário usando Microsoft Teams > Exibir trabalhos agendados**

Campo	Descrição
Nome do trabalho	Um nome gerado pelo sistema.
Horário inicial	A informação de agendamento para o trabalho com base nas configurações definidas na página Sincronizar campos de usuário .
Recorrente	
Frequência	
Status	O status pode ser Agendado , Executando ou Finalizado .
Agendado por	O nome de usuário do usuário que agendou a tarefa.

A tabela a seguir fornece o resumo da sincronização do usuário de cada trabalho.

Campo	Descrição
Sistema	Especifica o nome do sistema do usuário.
Usuários criados	Especifica o número de usuários criados.
Usuários com falha	Especifica o número de usuários que falharam na sincronização.
Usuários atualizados	Especifica o número de detalhes do usuário atualizados.
Usuários excluídos	Especifica o número de usuários excluídos do sistema.
Usuários offline	Especifica o número de usuários off-line no sistema.
Mapeamento desconhecido	Especifica o número de detalhes do usuário não sincronizados ou não mapeados.
Detalhes da falha na sincronização	Especifica o nome do usuário.
Nome de usuário	
Descrição do erro	Descreve o tipo de erro ocorrido. Exemplo: “ <i>O ramal está em conflito com outro usuário</i> ”
Nome do sistema	Especifica o nome do sistema do usuário.

Links relacionados

[Sincronização de usuário usando o MS Teams](#) na página 102

Gerenciar regras de provisionamento do usuário

Navegação: **Solução > Configurações da solução > Sincronização de usuário usando Microsoft Teams > Gerenciar regras de provisionamento de usuário**

Utiliza-se uma regra de provisionamento de usuário (User provisioning rule, UPR) que aplica um conjunto de definições de configuração inicial quando um novo usuário e ramal são criados pela sincronização com o MS Teams. É possível criar várias regras de provisionamento de usuário. É possível usar as configurações de mapeamento do MS Teams para mapear um campo do MS Teams de um usuário selecionado para um UPR do IP Office a fim de definir qual UPR é usado para cada criação de novo usuário/ramal.

O UPR usado para criar um novo usuário e ramal define o seguinte:

- O sistema IP Office no qual o novo usuário e ramal são criados
- O número inicial do ramal

O menu “Configurações da solução”

- O modelo do ramal
- O tipo de ramal
- O modelo de usuário

*** Nota:**

A regra de provisionamento de usuário não pode ser usada para ações de atualização da sincronização do MS Teams a fim de alterar as definições de configuração dos usuários existentes.

Campo	Descrição
Nome da regra de provisionamento de usuário	Padrão = em branco. Insira um nome descritivo para a regra.
Nome do IP Office	Padrão = em branco. Selecione o sistema IP Office na lista.
Iniciar ramal	Padrão = em branco. Especifique o número do ramal de onde iniciar. Os ramais são criados no IP Office em ordem crescente, ignorando os números de ramal existentes que são usados. Esse campo é obrigatório se os campos Modelo de ramal ou Tipo de Ramal forem usados.
Selecionar modelo de ramal	Padrão = em branco. Selecione um modelo de ramal da lista. Você pode definir modelos de ramais selecionando Gerenciamento de chamadas > Ramais > Ações > Gerenciamento de modelo .
Tipo de Ramal	Padrão = em branco. As opções são: <ul style="list-style-type: none">• Ramal H323• Ramal IP DECT• Ramal SIP DECT• Ramal SIP
Selecionar modelo do usuário	Padrão = em branco. Selecione um modelo de usuário da lista. É possível definir modelos de usuário selecionando Gerenciamento de chamadas > Usuários > Ações > Gerenciamento de modelo .

Links relacionados

[Sincronização de usuário usando o MS Teams](#) na página 102

Servidor do Aplicativo

Solução > Configurações da solução > Servidor de aplicativos

Se houver um servidor de aplicativos implantado na rede, selecione **Servidor de aplicativos > Adicionar** e então depois insira o **Endereço IP do servidor de aplicativos**. Até dois servidores de aplicativos são suportados.

Para remover um servidor de aplicativo, selecione **Servidor de aplicativos > Remover**.

Links relacionados

[O menu “Configurações da solução”](#) na página 91

Capítulo 9: O menu do botão “Ações”

Solução > Ações

Observe que as ações variam de acordo com o tipo de servidor e o número de servidores selecionados. Para servidores IP500 V2 autônomos, consulte [O menu do botão “Ações” \(IP500 V2\)](#) na página 115.

Configuração	Server Edition	Servidor do Aplicativo	UCM
Backup	Sim	Sim	Sim
Restaurar	Sim	Sim	Sim
Transferir ISO	Sim	Sim	Sim
Atualizar	Sim	Sim	Sim
Sincronizar usuário do serviço e senha do sistema	Sim	–	–
Sincronizar configuração de Single Sign-On	Sim	–	–
Sincronizar configuração de APNS	Sim	–	–
Sincronizar ID do sistema APNP	Sim	–	–
Fazer download da configuração	Sim	–	–
Gerenciamento de operações remotas	Sim		

Links relacionados

[Backup](#) na página 110

[Restaurar](#) na página 111

[Transferir ISO](#) na página 112

[Atualizar](#) na página 112

[Sincronizar Usuário de serviço e Senha do sistema](#) na página 112

[Sincronizar configuração de Single Sign On](#) na página 113

[Sincronizar configuração de APNS](#) na página 114

[Sincronizar ID do sistema APNP](#) na página 114

[Baixar configuração](#) na página 114

[Gerenciamento de operações remotas](#) na página 114

Backup

Navegação:

- **Solução > Ações > Backup**

- **Solução > ☰ > Backup**

O menu de backup permite fazer backup de um servidor ou servidores para outro servidor. Esse outro servidor é definido mediante a configuração de uma entrada de servidor remoto que é usada como o destino do backup.

Durante a configuração do backup, é possível selecionar quais configurações são copiadas e se deseja executar um backup imediato, agendado ou repetir o backup agendado.

Para obter detalhes completos sobre backup e restauração, consulte [Backup e restauração](#) na página 641.

! Segurança:

As ações de backup e restauração para um servidor remoto usando HTTP/HTTPS só devem ser realizadas usando-se servidores de uma rede segura e confiável. HTTP e HTTPS só podem ser usados para conectar a um servidor IP Office. Não há suporte de backup HTTP/HTTPS para um servidor que não seja IP Office.

*** Nota:**

Ao gerenciar a solução Server Edition com o Web Manager, ela tem de ser gerenciada a partir do Servidor primário, se este estiver ativo. Se o servidor primário não estiver ativo, pode-se realizar as tarefas de gerenciamento a partir do Servidor secundário, mas não uma atualização, backup nem restauração.

Links relacionados

[O menu do botão “Ações”](#) na página 110

Restaurar

Navegação:

- **Solução > Ações > Restaurar**
- **Solução > ☰ > Restaurar**

Esta opção é usada para restaurar um backup anterior feito usando o comando **Backup**. Durante o processo de restauração, é possível selecionar quais partes do backup anterior devem ser restauradas.

Para obter detalhes completos sobre backup e restauração, consulte [Backup e restauração](#) na página 641.

! Segurança:

As ações de backup e restauração para um servidor remoto usando HTTP/HTTPS só devem ser realizadas usando-se servidores de uma rede segura e confiável. HTTP e HTTPS só podem ser usados para conectar a um servidor IP Office. Não há suporte de backup HTTP/HTTPS para um servidor que não seja IP Office.

*** Nota:**

Ao gerenciar a solução Server Edition com o Web Manager, ela tem de ser gerenciada a partir do Servidor primário, se este estiver ativo. Se o servidor primário não estiver ativo, pode-se realizar as tarefas de gerenciamento a partir do Servidor secundário, mas não uma atualização, backup nem restauração.

O menu do botão “Ações”

Links relacionados

[O menu do botão “Ações”](#) na página 110

Transferir ISO

Navegação: Solução > Ações > Transferir ISO

A primeira etapa das atualizações do sistema IP Office baseado em Linux é transferir um arquivo ISO do novo software usando este comando. Para obter detalhes sobre a atualização, consulte [Implantando o IP Office Server Edition](#).

Links relacionados

[O menu do botão “Ações”](#) na página 110

Atualizar

Navegação: Solução > Ações > Atualizar

Após transferir um arquivo ISO contendo novo software para o sistema, a mensagem “Atualização disponível” é exibida para cada servidor no menu **Solução**. A seleção desses servidores e então **Atualizar** permite usá-los para iniciar o processo de atualização.

Para obter detalhes sobre a atualização, consulte [Implantando o IP Office Server Edition](#).

Aviso:

- Antes de executar qualquer atualização, é necessário:
 - fazer um backup dos servidores; e
 - ler todas as observações de versão e documentação relacionadas ao novo software e a qualquer outra versão intermediária.
- Ao gerenciar a solução Server Edition com o Web Manager, ela tem de ser gerenciada a partir do Servidor primário, se este estiver ativo. Se o servidor primário não estiver ativo, pode-se realizar as tarefas de gerenciamento a partir do Servidor secundário, mas não uma atualização, backup nem restauração.
- Ao atualizar vários servidores, o servidor principal precisa ser atualizado primeiramente. Uma vez atualizado, é possível atualizar os servidores restantes como um grupo.

Links relacionados

[O menu do botão “Ações”](#) na página 110

Sincronizar Usuário de serviço e Senha do sistema

Solução > Ações > Sincronizar usuário do serviço e senha do sistema

*** Nota:**

Esta opção não está disponível em sistemas IP500 V2.

Sincronizar o usuário do serviço e a senha do sistema habilita o logon único para todos os sistemas e aplicativos em toda a solução.

- Esse processo sincroniza os usuários do serviço de segurança e suas senhas de usuário de serviço em todos os sistemas.
- O processo afeta apenas usuários de serviço e suas senhas. Isso não afeta nenhuma outra configuração de segurança, inclusive as configurações de grupos de direitos.

Realizar a redefinição das configurações de segurança do Manager ou Web Manager desativará o logon único, uma vez que não mais haverá um usuário comum com credenciais comuns. Neste caso, redefina a senha do usuário comum como o valor comum. Para sincronizar a senha, selecione o servidor primário e um ou mais sistemas adicionais na página Solução e selecione **Ações > Sincronizar Usuário de serviço e Senha do sistema**.

Se a senha de um ou mais sistemas não estiver sincronizada, a janela Fornecer credenciais se abrirá. Nesta janela, pode-se inserir as credenciais comuns para o usuário do serviço em cada sistema que não esteja sincronizado no momento.

Links relacionados

[O menu do botão “Ações”](#) na página 110

Sincronizar configuração de Single Sign On

Navegação: Solução > Ações > Sincronizar configuração de Single Sign-On

O IP Office é compatível com Autorização do Avaya Cloud (Single sign on: SSO) em diferentes implantações.

Para sincronizar a configuração entre diferentes servidores em implantação primária/secundária ou primária/secundária/expansão, execute a seguinte configuração no Web Manager.

Para habilitar o logon único, é necessário configurar um usuário de serviço com direitos de serviço de serviço da web e com as mesmas credenciais (ID do usuário e senha) em cada sistema na solução do Server Edition. Esse usuário comum será então usado para gerenciar todos os outros usuários do serviço.

Para executar a sincronização de configuração, acesse a página **Solução** e selecione **Ações > Sincronizar configuração de Single sign on**.

Quando a configuração está sincronizada, as configurações **Habilitar autorização de conta do Avaya Cloud** e **Tempo de cache de token** do servidor primário são sincronizadas com os sistemas conectados.

A sincronização da configuração sempre é unidirecional, ou seja, do servidor primário para outros servidores conectados. Não é possível realizar a sincronização inversa.

Links relacionados

[O menu do botão “Ações”](#) na página 110

Sincronizar configuração de APNS

Navegação: Solução > Ações > Sincronizar configuração de APNS

Sincronize as configurações do serviço de notificação por push da Apple (Apple Push Notification service, APNs) usadas em todos os sistemas na rede.

Links relacionados

[O menu do botão “Ações”](#) na página 110

Sincronizar ID do sistema APNP

Navegação: Solução > Ações > Sincronizar ID do sistema APNP

Sincronize as configurações de ID do sistema do provedor de notificações por push Apple para todos os servidores na rede.

Links relacionados

[O menu do botão “Ações”](#) na página 110

Baixar configuração

Navegação: Solução > Ações > Fazer download da configuração

A seleção de Baixar configuração salva um arquivo .zip contendo o arquivo de configuração para a máquina local que executa o Web Manager. O local depende das configurações do navegador.

Para uma implantação com vários sistemas, o arquivo .zip contém um arquivo .cfg para cada servidor na rede e um único arquivo .cfi para toda a rede.

Links relacionados

[O menu do botão “Ações”](#) na página 110

Gerenciamento de operações remotas

Navegação: Solução > Ações > Gerenciamento de operações remotas

Em sistemas no modo por assinatura, este comando acessa opções para ativar ou desativar a conexão com o serviço Customer Operations Management que fornece as assinaturas do sistema e outros serviços.

Links relacionados

[O menu do botão “Ações”](#) na página 110

Capítulo 10: O menu do botão “Ações” (IP500 V2)

Solução > Ações

Esta tabela lista as ações disponíveis ao gerenciar um servidor IP500 V2 autônomo. Para outros tipos de servidor, consulte [O menu do botão “Ações”](#) na página 110.

Comando	IP500 V2	
Backup	Sim ^[1]	
Restaurar	Sim ^[1]	
Atualizar	Sim ^[1]	
Configuração de upload	Sim	
Fazer download da configuração	Sim	
Status de backup	Sim	
Restaurar status	Sim	
On-boarding	Sim	
Configuração inicial	Sim	
Comandos de serviço	Reinicializar	Sim
	Desligamento do sistema	Sim
	Apagar configurações de segurança	Sim
	Status de serviço	Sim
	Apagar configuração	Sim
	Início de cartão de memória	Sim
	Parada de cartão de memória	Sim
Copiar para SD opcional	Sim	

1. Não é mais compatível com os navegadores Web atuais.

Links relacionados

- [Backup](#) na página 116
- [Restaurar](#) na página 116
- [Atualizar](#) na página 117
- [Fazer download da configuração](#) na página 117
- [Configuração de upload](#) na página 117
- [Status de backup](#) na página 117
- [Restaurar status](#) na página 118
- [On-boarding](#) na página 118

[Configuração inicial](#) na página 119

[Comandos de serviço \(IP500 V2 autônomo\)](#) na página 119

Backup

Solução > Ações > Backup

É possível usar esse comando para iniciar um dos 2 tipos diferentes de backup:

- **No dispositivo** - copiar o conteúdo da pasta `/primary` do cartão SD do sistema para sua pasta `/backup`.
- **Máquina do aplicativo** - copiar o conteúdo da pasta `/backup` do cartão SD do sistema para um local especificado no PC que está executando o Web Manager.

 **Nota:**

- Essa opção não é mais compatível com os navegadores atuais.

Observe que esses processos levam aproximadamente 25 minutos. É possível verificar o andamento usando o comando **Solução > Ações > Status de backup**.

Links relacionados

[O menu do botão “Ações” \(IP500 V2\)](#) na página 115

Restaurar

Solução > Ações > Restaurar (IP500 V2 autônomo)

Este processo restaura um backup anterior feito usando o Web Manager. É possível usar este comando para iniciar um dos 2 tipos diferentes de operação de restauração:

- **No dispositivo** - copiar o conteúdo da pasta `/backup` do cartão SD do sistema para a pasta `/primary`.
- **Máquina do aplicativo** - copiar o conteúdo do backup anterior para a pasta `/backup` do cartão SD do sistema.

 **Nota:**

- Essa opção não é mais compatível com os navegadores atuais.

 **Aviso:**

- Os processos exigem que o sistema IP Office seja reinicializado para aplicar qualquer alteração feita. A reinicialização encerra todas as chamadas e serviços atuais.

Observe que esses processos levam aproximadamente 25 minutos. É possível verificar o andamento usando o comando **Solução > Ações > Status de backup**.

Links relacionados

[O menu do botão “Ações” \(IP500 V2\)](#) na página 115

Atualizar

Solução > Ações > Atualizar (IP500 V2 autônomo)

*** Nota:**

- Essa opção não é mais compatível com os navegadores atuais.

Links relacionados

[O menu do botão “Ações” \(IP500 V2\)](#) na página 115

Fazer download da configuração

- **Solução > Ações > Fazer download da configuração** (IP500 V2 autônomo)
- **Solução > ☰ > Fazer download da configuração** (outros servidores)

Este comando permite que você faça download de uma cópia da configuração do serviço IP Office que está sendo executado pelo servidor. É possível que essa configuração seja solicitada para solucionar pedidos de suporte.

Links relacionados

[O menu do botão “Ações” \(IP500 V2\)](#) na página 115

Configuração de upload

Solução > Ações > Configuração de upload (IP500 V2 autônomo)

Este comando permite que um arquivo de configuração do IP Office seja carregado para o servidor.

- Faça download de uma cópia da configuração existente do sistema antes de executar essa ação.
- É necessário garantir que a configuração corresponda à configuração física e ao modo operacional do sistema.
- Essa ação fará com que o sistema seja reinicializado, encerrando todas as chamadas e serviços atuais.

Links relacionados

[O menu do botão “Ações” \(IP500 V2\)](#) na página 115

Status de backup

Solução > Ações > Status de backup (IP500 V2 autônomo)

Esse comando exibe o andamento de um backup iniciado usando o comando **Solução > Ações > Backup**.

O menu do botão “Ações” (IP500 V2)

Links relacionados

[O menu do botão “Ações” \(IP500 V2\)](#) na página 115

Restaurar status

Solução > Ações > Restaurar status (IP500 V2 autônomo)

Esse comando exibe o andamento de uma restauração iniciada usando o comando **Solução > Ações > Restaurar**.

Links relacionados

[O menu do botão “Ações” \(IP500 V2\)](#) na página 115

On-boarding

- **Solução > Ações > On-boarding** (IP500 V2 autônomo)
- **Solução > ☰ > On-boarding** (outros servidores)

O processo de on-boarding se refere à configuração de um serviço de VPN SSL visando viabilizar os serviços de gerenciamento remoto para clientes, como gerenciamento de falhas, monitoramento e administração.

Aviso:

O processo de "on-boarding cria automaticamente um serviço de SSL VPN na configuração do sistema quando o arquivo on-boarding é carregado para o sistema. Tenha cuidado para não excluir ou alterar esse serviço, exceto quando recomendado pela Avaya.

Campo	Descrições
Hardware da série TAA	Definido em Ligado se sua descrição de catálogo terminar com as letras “TAA”. Por exemplo: IP OFFICE 500 VERSÃO 2 UNIDADE DE CONTROLE TAA. Isso ajudará na criação de um registro preciso da base de instalação. Caso você não tenha certeza de que a descrição do seu catálogo termina com TAA, deixe esta caixa desmarcada.
Obter arquivo de inventário	Ao configurar o serviço VPN SSL em um novo sistema, é necessário começar gerando um estoque do sistema IP Office.
Registrar IP Office	Abre uma janela de navegação para o site GRT. Será solicitada uma ID do usuário e senha. No site GRT, insira os dados necessários para o sistema IP Office.
Carregar arquivo de On-boarding	O arquivo de estoque gerado é carregado ao GRT e os dados de estoque são populados no banco de dados do Atendimento ao cliente Avaya (ACS).

Links relacionados

[O menu do botão “Ações” \(IP500 V2\)](#) na página 115

Configuração inicial

- **Solução > Ações > Configuração inicial** (IP500 V2 autônomo)
- **Navegação:Solução > ≡ > Configuração inicial** (outros servidores)

Este comando executa novamente o processo de configuração inicial que foi executado anteriormente durante a implantação inicial do servidor. Consulte [O assistente de configuração](#) na página 69.

Observe que executar novamente a configuração inicial não permite a alteração do **Modo do sistema**. Por exemplo, não é possível usá-la para alterar um sistema de modo por assinatura para um modo sem assinatura.

Links relacionados

[O menu do botão “Ações” \(IP500 V2\)](#) na página 115

Comandos de serviço (IP500 V2 autônomo)

Solução > Ações > Comandos de serviço

Veja a seguir os comandos de serviço compatíveis com servidores IP500 V2 autônomos. Para outros tipos de servidor, consulte [Comandos de serviço](#) na página 132.

Comando	IP500 V2
Reinicializar	Sim
Desligamento do sistema	Sim
Apagar configurações de segurança	Sim
Status de serviço	Sim
Apagar configuração	Sim
Início de cartão de memória	Sim
Parada de cartão de memória	Sim
Copiar para SD opcional	Sim

Links relacionados

[O menu do botão “Ações” \(IP500 V2\)](#) na página 115

[Reinicializar](#) na página 120

[Desligamento do sistema \(IP500 V2\)](#) na página 120

[Apagar configurações de segurança \(IP500 V2\)](#) na página 121

[Status de serviço](#) na página 121

[Apagar configuração](#) na página 122

[Início de cartão de memória](#) na página 122

[Parada de cartão de memória](#) na página 122

[Copiar para SD opcional](#) na página 123

Reinicializar

- **Solução > Ações > Comandos de serviço > Reinicializar** (IP500 V2 autônomo)
- **Solução > ☰ > Comandos de serviço > Reiniciar o serviço IP Office** (outros servidores)

Este comando reinicia o serviço IP Office:

- Para servidores IP500 V2, ele reinicializa fisicamente o servidor e qualquer módulo de expansão conectado.
- Para outros servidores, ele reinicia o serviço IP Office que está sendo executado no servidor.

Quando este comando está selecionado, a janela **Reinicializar** é aberta. O momento da reinicialização pode ser selecionado como segue:

- **Imediato:** envia a configuração e reinicializa o sistema.
- **Livre** Envia a configuração e reinicializa o sistema quando não existem chamadas em andamento.
- **Temporizado** O mesmo que **Quando livre**, porém, aguarda por um determinado tempo até que não haja chamadas em andamento. A hora é especificada ao selecionar uma hora da lista suspensa.

Links relacionados

[Comandos de serviço \(IP500 V2 autônomo\)](#) na página 119

Desligamento do sistema (IP500 V2)

- **Solução > Ações > Comandos de serviço > Desligamento do sistema**
- Para outros servidores, use o comando de desligamento nos menus **Exibição de plataforma**. Consulte [Os menus Exibição de plataforma](#) na página 135.

Este comando pode ser utilizado para desligar sistemas IP500 V2. Esta desativação pode ser indefinida ou definida para um período de tempo após o qual o sistema será reiniciado. Para sistemas baseados em Linux, use os comandos de serviço no IP Office Web Manager.

Aviso:

- Para desativar o sistema é necessário o seu desligamento. Remover o cabo de alimentação ou desligar a alimentação poderá causar perda de dados de configuração.
- Esses métodos causam um desligamento brusco, interrompendo todas as chamadas de usuários e serviços em operação. Após o desligamento, o sistema não pode ser usado para fazer ou receber chamadas até que seja reiniciado.

O processo de desligamento leva até um minuto para a sua conclusão. Ao desligar um sistema com um Unified Communications Module instalado, o desligamento pode levar até 3 minutos para o módulo fechar de forma segura todos os arquivos abertos e seu sistema operacional. Durante esse período o LED 1 do módulo permanece verde.

Ao desligar, os LEDs exibidos no sistema ficam conforme descrito a seguir. Não remova a alimentação do sistema nem qualquer cartão de memória até que o sistema esteja neste estado:

- O LED1 em cada cartão base IP500 instalado também piscará vermelho rapidamente e o LED 9, se um cartão secundário do tronco for fornecido com o cartão base.

- O LED da CPU localizado na parte de trás do sistema piscará vermelho rapidamente.
- Os LEDs do cartão de memória SD do sistema e opcional localizados na parte de trás do sistema se apagarão.

Para reiniciar um sistema quando desligado indefinidamente, ou para reiniciar um sistema antes da reinicialização programada, ligue e desligue o sistema.

Após selecionar o sistema na janela **Selecionar IP Office**, a janela **Modo de desligamento do sistema** é aberta. Selecione o tipo de desativação desejado:

- Se uma desativação **Programada** for selecionada, o sistema será reiniciado após a expiração do tempo definido.
- Se **Indefinido** for utilizado, o sistema só poderá ser reiniciado depois que for desligado e ligado novamente da energia. Nos sistemas de telefonia com base em Linux, o serviço telefônico deverá ser reiniciado através das páginas do Web Control do servidor.

Links relacionados

[Comandos de serviço \(IP500 V2 autônomo\)](#) na página 119

Apagar configurações de segurança (IP500 V2)

- **Solução > Ações > Comandos de serviço > Apagar configurações de segurança (IP500 V2 autônomo)**
- **Solução > ☰ > Comandos de serviço > Apagar configurações de segurança (outros servidores)**

O comando **Apagar configurações de segurança** retorna as configurações de segurança de um sistema de volta aos seus valores padrão. Essa ação não afeta as configurações do sistema ou os registros do controle de auditoria.

Observe se todos os certificados de segurança armazenados e sendo usados pelo sistema são excluídos. Todos os serviços que atualmente usam esses certificados são desconectados e desativados até os certificados apropriados serem adicionados de volta à configuração de segurança do sistema. Isso inclui conexões SSL VPN sendo usadas para realizar a manutenção de sistema.

Nas unidades de controle IP500 e IP500 V2, se as configurações de segurança não puderem ser padronizadas com o uso desse comando, elas poderão ser padronizadas utilizando uma conexão de cabo DTE ao sistema. Consulte o manual [Implantando um sistema IP500 V2 IP Office no modo por assinatura](#).

Aviso:

- Enquanto padronizar as configurações de segurança não exige a reinicialização do sistema, isso pode causar a interrupção do serviço durante vários minutos, enquanto o sistema gera um novo certificado de segurança padrão.

Links relacionados

[Comandos de serviço \(IP500 V2 autônomo\)](#) na página 119

Status de serviço

Solução > Ações > Comandos de serviço > Status de serviço (IP500 V2 autônomo)

O menu do botão “Ações” (IP500 V2)

É possível usar este comando para desativar os serviços de telefonia do servidor, se for o caso. Enquanto desabilitado:

- Todos os serviços de telefonia são interrompidos.
- Os telefones Avaya 9600 Series e J100 Series exibem “*Sistema não licenciado*”.

Links relacionados

[Comandos de serviço \(IP500 V2 autônomo\)](#) na página 119

Apagar configuração

- **Solução > Ações > Comandos de serviço > Apagar configuração** (IP500 V2 autônomo)
- **Navegação:Solução > ☰ > Comandos de serviço > Apagar configuração** (outros servidores)

O comando **Apagar configuração** retorna as definições de configuração do serviço IP Office de volta aos valores padrão. Ele não altera as configuração de segurança nem a trilha de auditoria do sistema.

Links relacionados

[Comandos de serviço \(IP500 V2 autônomo\)](#) na página 119

Início de cartão de memória

Solução > Ações > Comandos de serviço > Início de cartão de memória (IP500 V2 autônomo)

A operação do cartão de memória é reiniciada automaticamente quando ele é inserido fisicamente no servidor ou quando o servidor é reiniciado. No entanto, é possível usar este comando para reiniciar a operação de um cartão de memória que foi desativado, mas não foi removido.

Links relacionados

[Comandos de serviço \(IP500 V2 autônomo\)](#) na página 119

Parada de cartão de memória

Solução > Ações > Comandos de serviço > Parada de cartão de memória (IP500 V2 autônomo)

É possível utilizar este comando para desligar a operação dos cartões de memória da unidade IP500 V2.

Essa ação ou o desligamento do sistema deverá ser realizado antes que o cartão de memória seja removido da unidade. Remover o cartão de memória enquanto o sistema estiver sendo executado poderá corromper os arquivos. É possível reiniciar os serviços do cartão mediante a reinserção do cartão ou por meio do comando **Início de cartão de memória**.

Encerrar o cartão de memória desabilitará todos os serviços fornecidos pelo cartão, incluindo o Embedded Voicemail, se estiver sendo utilizado. Os recursos licenciados pelo cartão de memória continuarão a funcionar por até 2 horas.

Links relacionados

[Comandos de serviço \(IP500 V2 autônomo\)](#) na página 119

Copiar para SD opcional

Solução > Ações > Comandos de serviço > Copiar para SD opcional (IP500 V2 autônomo)

Este processo copia todos os arquivos no cartão SD do sistema para o cartão SD opcional, se ele estiver presente. Isso inclui as pastas `/primary` e `/backup`, e os arquivos do Embedded Voicemail, incluindo arquivos de mensagem. Quaisquer arquivos e pastas correspondentes no cartão SD opcional são substituídos.

O processo é uma cópia simples. Qualquer arquivo já copiado que mude durante o processo não é copiado novamente. Qualquer arquivo novo adicionado enquanto o processo estiver em execução, p. ex., mensagens de correio de voz, pode não ser copiado.

Esse processo leva pelo menos 90 minutos e pode levar muito mais tempo dependendo da quantidade de dados a ser copiada, p. ex., se o Embedded Voicemail estiver sendo usado pelo sistema IP Office para receber mensagens.

Links relacionados

[Comandos de serviço \(IP500 V2 autônomo\)](#) na página 119

Capítulo 11: O menu do botão “Configurar”

Solução > Configurar

O Web Manager no IP Office Server Edition é usado para gerenciar vários servidores na rede. O botão **Configurar** fornece opções para adicionar, remover e editar os servidores na rede.

Configuração	Server Edition	IP500 V2	Servidor do Aplicativo	UCM
Adicionar sistema à Solução	Sim	–	–	–
Remover sistema da Solução	Sim	–	–	–
Converter para sistema licenciado Select	Sim	–	–	–
Administração de resiliência	Sim	–	–	–
Definir origem de todos os nós da licença	Sim	–	–	–
Definir todos os nós como Subscription	Sim	–	–	–
Expansões de link	Sim	–	–	–

Links relacionados

[Adicionar sistema à Solução](#) na página 124

[Remover sistema da Solução](#) na página 126

[Converter para selecionar sistema licenciado](#) na página 126

[Administração resiliente](#) na página 126

[Definir todos os nós como Subscription](#) na página 126

[Definir origem da licença de todos os nós](#) na página 127

[Expansões de link](#) na página 127

Adicionar sistema à Solução

Navegação: Solução > Configurar > Adicionar sistema à Solução

Realize as etapas a seguir para adicionar um sistema para um IP Office Server Edition Solution. Ao adicionar um sistema, uma linha IP Office é automaticamente adicionada às configurações do servidor, conectando o sistema ao principal e, se houver, a um secundário.

! Importante:

Se a configuração **Arquivo > Preferências > Preferências > Acesso Central SE** do Manager estiver definida como **Ativada**, uma linha IP Office não será configurada do novo sistema para o servidor Server Edition principal. O status do novo sistema é **Offline**. É preciso configurar uma linha do IP Office no novo sistema para o servidor Server Edition principal.

1. Selecione **Solução > Configurar > Adicionar sistema à Solução**.
2. Dependendo do tipo do sistema, selecione **Servidor secundário** ou **Sistema de expansão**.
3. Execute um dos seguintes:

Adicionando um sistema off-line ou inacessível:

- a. Marque a caixa de seleção **Sistema offline ou inacessível**
- b. No campo **Endereço IP do sistema a adicionar**, insira o endereço IP do sistema.
- c. Digite e confirme uma **Senha de Websocket**. A senha deve ter um mínimo de oito caracteres.
- d. Clique em **Próximo**.

Descubra um sistema:

- a. Clique em **Descobrir**.
- b. Selecione um sistema na lista localizada.
- c. Digite e confirme uma **Senha de Websocket**. A senha deve ter um mínimo de oito caracteres.
- d. Clique em **Próximo**.

Você pode alterar as configurações de descoberta do sistema clicando em **Descoberta** ou **Preferências de descoberta**. A janela **Preferências de descoberta** contém os seguintes campos.

Campo	Descrição
Deteção HTTP	Controla se o HTTP é usado para descobrir sistemas.
Intervalo de endereços IP	<ul style="list-style-type: none"> • As faixas de endereço podem ser especificadas por meio de traços, por exemplo, 135.64.180.170 - 135.64.180.175. • Vários intervalos podem ser inseridos, separados por vírgulas, por exemplo: 10,133.39,1-10,133.39,115, 148,147.214,40-148,147.214,254 <p>* Nota: Somente sistemas IP Office executando a versão 9.1.x ou superior serão localizados.</p>
Deteção UDP	Controla se o Manager utiliza UDP para descobrir sistemas.
Difundir endereço IP de difusão	O intervalo de endereços IP de broadcast usado durante a descoberta UDP. Já que o broadcast UDP não é direcionável, ele não irá localizar sistemas que estão em sub-redes diferentes.

Links relacionados

[O menu do botão “Configurar” na página 124](#)

Remover sistema da Solução

Navegação: Solução > Configurar > Remover sistema da Solução

Use esse comando para remover um sistema do IP Office Server Edition Solution.

1. Na página da Solução, clique na caixa de seleção do sistema ou dos sistemas que deseja remover.
2. Clique em **Solução > Configurar > Remover sistema da Solução**.

Links relacionados

[O menu do botão “Configurar”](#) na página 124

Converter para selecionar sistema licenciado

Navegação: Solução > Configurar > Converter para sistema licenciado Select

Se estiver usando o modo de licenciamento **Select**, é necessário converter todos os servidores na rede para o licenciamento **Select**. Use este comando para converter qualquer servidor na rede que tenha sido inicialmente configurado em um modo diferente.

Links relacionados

[O menu do botão “Configurar”](#) na página 124

Administração resiliente

Navegação: Solução > Configurar > Administração de resiliência

Em uma rede de sistemas, os sistemas restantes podem fornecer suporte para operação contínua quando um dos outros servidores na rede ficar indisponível por algum motivo. Para obter detalhes completos sobre a operação e os recursos de resiliência, consulte [Visão geral da resiliência do IP Office](#).

Este menu permite selecionar qual servidor deve fornecer qual suporte de resiliência para outros servidores na rede. Por padrão, a resiliência é configurada entre os servidores principal e secundário, e todos os servidores de expansão para o principal.

Links relacionados

[O menu do botão “Configurar”](#) na página 124

Definir todos os nós como Subscription

Navegação: Solução > Configurar > Definir todos os nós como Subscription

Caso o servidor principal tenha sido configurado para o modo Subscription, todos os outros servidores na rede também precisarão ser executados no modo Subscription. Você pode usar essa opção para converter todos os outros nós a fim de deixá-los com a mesma configuração do servidor principal.

Links relacionados

[O menu do botão “Configurar”](#) na página 124

Definir origem da licença de todos os nós

Navegação: Solução > Configurar > Definir origem de todos os nós da licença

Para a rede em outro modo que não seja por assinatura, todos os sistemas na solução Server Edition precisam usar a mesma origem de licença. A origem da licença é definida pela configuração **Configurações do sistema > Licenças > Menu do servidor > Gerenciar licenças > Origem da licença**.

Use este comando para definir todos os nós para usar a mesma origem de licença.

Links relacionados

[O menu do botão “Configurar”](#) na página 124

Expansões de link

Navegação: Solução > Configurar > Expansões de link

Normalmente, as linhas do IP Office que vinculam os sistemas em uma rede ao servidor principal e, se houver, aos servidores secundários, são automaticamente adicionadas durante a configuração inicial de um novo servidor.

Para sistemas Select e de assinatura, também é possível adicionar links entre sistemas de expansão. Isso é feito usando este comando. Quando selecionado, as seguintes opções do menu estão disponíveis.

Primeiro sistema de expansão	Use esses campos para selecionar os dois sistemas de expansão para os quais deseja adicionar links à configuração de cada sistema.
Segundo sistema de expansão	
Selecionar tipo de link	<p>Padrão = SCN WebSocket (seguro)</p> <p>Selecione o nível de segurança para a linha. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SCN WebSocket (seguro): recomendado para segurança e transversal NAT. • SCN Websocket: aceita traversal NAT com segurança limitada. • SCN: linha de SCN herdado. Não recomendado para nova implantação.
Senha Confirmar senha	<p>Se o Tipo de link for definido para SCN WebSocket (seguro) ou SCN WebSocket, é preciso configurar uma senha.</p> <p>A senha deve ter um mínimo de oito caracteres.</p>

Links relacionados

[O menu do botão “Configurar”](#) na página 124

Capítulo 12: O menu de “hambúrguer” Servidor

Solução > ☰

A página **Solução** mostra detalhes do servidor (ou servidores em uma rede). O ícone ☰ ao lado de cada um deles acessa um menu de comandos que podem ser aplicados a esse servidor.

Comando		Server Edition	IP500 V2	Servidor do Aplicativo	UCM
Painel		Sim	–	–	–
Exibição de plataforma		Sim	–	Sim	Sim
Backup		Sim	Sim ¹	Sim	Sim
Restaurar		Sim	Sim ¹	Sim	Sim
On-boarding		Sim	Sim ¹	Sim	Sim
Executar SSA		Sim	–	Sim	Sim
Comandos de serviço	Reiniciar o serviço IP Office	Sim	–	Sim	Sim
	Apagar configuração	Sim	Sim ¹	Sim	Sim
	Apagar configurações de segurança	Sim	Sim ¹	Sim	Sim
Configuração inicial		Sim	Sim ¹	Sim	Sim
Fazer download da configuração		Sim	Sim ¹	Sim	–
Exibir relatório de atualização		Sim	–	Sim	Sim

1. Para sistemas IP500 V2 autônomos, esses comandos estão disponíveis por meio do menu **Ações** do servidor. Consulte [O menu do botão “Ações” \(IP500 V2\)](#) na página 115.

Links relacionados

- [Painel](#) na página 129
- [Exibição de plataforma](#) na página 129
- [Backup](#) na página 129
- [Restaurar](#) na página 130
- [On-boarding](#) na página 131
- [Executar SSA](#) na página 131
- [Comandos de serviço](#) na página 132
- [Configuração inicial](#) na página 133
- [Fazer download da configuração](#) na página 134
- [Exibir relatório de atualização](#) na página 134

Painel

Navegação: Solução > ☰ > Painel

O **Painel** é um estoque detalhado do servidor, somente para leitura. As informações a seguir são exibidas:

- Tipo da unidade de controle
- Hardware instalado
- Informação do sistema
- Recurso configurado
- Licenças instaladas
- Usuários pelo perfil
- Ramais disponíveis
- Grupos disponíveis

Clicar em um link o levará à página principal para o tipo de registro.

Links relacionados

[O menu de “hambúrguer” Servidor](#) na página 128

Exibição de plataforma

Navegação: Solução > ☰ > Exibição de plataforma

O **Exibição de plataforma** dá acesso a um conjunto de menus para a configuração do servidor subjacente. Para uma descrição detalhada dos menus **Exibição de plataforma**, consulte [Os menus Exibição de plataforma](#) na página 135.

Links relacionados

[O menu de “hambúrguer” Servidor](#) na página 128

Backup

Navegação:

- Solução > Ações > Backup
- Solução > ☰ > Backup

O menu de backup permite fazer backup de um servidor ou servidores para outro servidor. Esse outro servidor é definido mediante a configuração de uma entrada de servidor remoto que é usada como o destino do backup.

Durante a configuração do backup, é possível selecionar quais configurações são copiadas e se deseja executar um backup imediato, agendado ou repetir o backup agendado.

Para obter detalhes completos sobre backup e restauração, consulte [Backup e restauração](#) na página 641.

! Segurança:

As ações de backup e restauração para um servidor remoto usando HTTP/HTTPS só devem ser realizadas usando-se servidores de uma rede segura e confiável. HTTP e HTTPS só podem ser usados para conectar a um servidor IP Office. Não há suporte de backup HTTP/HTTPS para um servidor que não seja IP Office.

*** Nota:**

Ao gerenciar a solução Server Edition com o Web Manager, ela tem de ser gerenciada a partir do Servidor primário, se este estiver ativo. Se o servidor primário não estiver ativo, pode-se realizar as tarefas de gerenciamento a partir do Servidor secundário, mas não uma atualização, backup nem restauração.

Links relacionados

[O menu de “hambúrguer” Servidor](#) na página 128

Restaurar

Navegação:

- **Solução > Ações > Restaurar**
- **Solução > ☰ > Restaurar**

Esta opção é usada para restaurar um backup anterior feito usando o comando **Backup**. Durante o processo de restauração, é possível selecionar quais partes do backup anterior devem ser restauradas.

Para obter detalhes completos sobre backup e restauração, consulte [Backup e restauração](#) na página 641.

! Segurança:

As ações de backup e restauração para um servidor remoto usando HTTP/HTTPS só devem ser realizadas usando-se servidores de uma rede segura e confiável. HTTP e HTTPS só podem ser usados para conectar a um servidor IP Office. Não há suporte de backup HTTP/HTTPS para um servidor que não seja IP Office.

*** Nota:**

Ao gerenciar a solução Server Edition com o Web Manager, ela tem de ser gerenciada a partir do Servidor primário, se este estiver ativo. Se o servidor primário não estiver ativo, pode-se realizar as tarefas de gerenciamento a partir do Servidor secundário, mas não uma atualização, backup nem restauração.

Links relacionados

[O menu de “hambúrguer” Servidor](#) na página 128

On-boarding

- **Solução > Ações > On-boarding** (IP500 V2 autônomo)
- **Solução > ☰ > On-boarding** (outros servidores)

O processo de on-boarding se refere à configuração de um serviço de VPN SSL visando viabilizar os serviços de gerenciamento remoto para clientes, como gerenciamento de falhas, monitoramento e administração.

Aviso:

O processo de "on-boarding cria automaticamente um serviço de SSL VPN na configuração do sistema quando o arquivo on-boarding é carregado para o sistema. Tenha cuidado para não excluir ou alterar esse serviço, exceto quando recomendado pela Avaya.

Campo	Descrições
Hardware da série TAA	Definido em Ligado se sua descrição de catálogo terminar com as letras "TAA". Por exemplo: IP OFFICE 500 VERSÃO 2 UNIDADE DE CONTROLE TAA. Isso ajudará na criação de um registro preciso da base de instalação. Caso você não tenha certeza de que a descrição do seu catálogo termina com TAA, deixe esta caixa desmarcada.
Obter arquivo de inventário	Ao configurar o serviço VPN SSL em um novo sistema, é necessário começar gerando um estoque do sistema IP Office.
Registrar IP Office	Abre uma janela de navegação para o site GRT. Será solicitada uma ID do usuário e senha. No site GRT, insira os dados necessários para o sistema IP Office.
Carregar arquivo de On-boarding	O arquivo de estoque gerado é carregado ao GRT e os dados de estoque são populados no banco de dados do Atendimento ao cliente Avaya (ACS).

Links relacionados

[O menu de "hambúrguer" Servidor](#) na página 128

Executar SSA

Navegação: Solução > ☰ > Executar SSA

O System Status Application é uma ferramenta de diagnóstico para gestores e administradores de sistema, e é usado para monitorar e verificar o status dos sistemas. Selecione **Executar SSA** no menu para verificar o status do respectivo servidor.

Para mais informações, consulte [Usando o IP Office System Status](#).

Nota:

- Essa opção não é mais compatível com os navegadores atuais.

Links relacionados

[O menu de "hambúrguer" Servidor](#) na página 128

Comandos de serviço

Solução > ☰ > Comandos de serviço

Para os comandos de serviço para servidores IP500 V2 autônomos, consulte [Comandos de serviço \(IP500 V2 autônomo\)](#) na página 119.

Comando	Server Edition	Servidor do Aplicativo	UCM
Reiniciar o serviço IP Office	Sim	Sim	Sim
Apagar configuração	Sim	Sim	Sim
Apagar configurações de segurança	Sim	Sim	Sim

Links relacionados

[O menu de “hambúrguer” Servidor](#) na página 128

[Reiniciar o serviço IP Office](#) na página 132

[Apagar configuração](#) na página 132

[Apagar configurações de segurança](#) na página 133

Reiniciar o serviço IP Office

- **Solução > Ações > Comandos de serviço > Reinicializar (IP500 V2 autônomo)**
- **Solução > ☰ > Comandos de serviço > Reiniciar o serviço IP Office** (outros servidores)

Este comando reinicia o serviço IP Office:

- Para servidores IP500 V2, ele reinicializa fisicamente o servidor e qualquer módulo de expansão conectado.
- Para outros servidores, ele reinicia o serviço IP Office que está sendo executado no servidor.

Quando este comando está selecionado, a janela **Reinicializar** é aberta. O momento da reinicialização pode ser selecionado como segue:

- **Imediato:** envia a configuração e reinicializa o sistema.
- **Livre** Envia a configuração e reinicializa o sistema quando não existem chamadas em andamento.
- **Temporizado** O mesmo que **Quando livre**, porém, aguarda por um determinado tempo até que não haja chamadas em andamento. A hora é especificada ao selecionar uma hora da lista suspensa.

Links relacionados

[Comandos de serviço](#) na página 132

Apagar configuração

- **Solução > Ações > Comandos de serviço > Apagar configuração (IP500 V2 autônomo)**
- **Navegação: Solução > ☰ > Comandos de serviço > Apagar configuração** (outros servidores)

O comando **Apagar configuração** retorna as definições de configuração do serviço IP Office de volta aos valores padrão. Ele não altera as configuração de segurança nem a trilha de auditoria do sistema.

Links relacionados

[Comandos de serviço](#) na página 132

Apagar configurações de segurança

- **Solução > Ações > Comandos de serviço > Apagar configurações de segurança** (IP500 V2 autônomo)
- **Solução > ☰ > Comandos de serviço > Apagar configurações de segurança** (outros servidores)

O comando **Apagar configurações de segurança** retorna as configurações de segurança de um sistema de volta aos seus valores padrão. Essa ação não afeta as configurações do sistema ou os registros do controle de auditoria.

Observe se todos os certificados de segurança armazenados e sendo usados pelo sistema são excluídos. Todos os serviços que atualmente usam esses certificados são desconectados e desativados até os certificados apropriados serem adicionados de volta à configuração de segurança do sistema. Isso inclui conexões SSL VPN sendo usadas para realizar a manutenção de sistema.

Nas unidades de controle IP500 e IP500 V2, se as configurações de segurança não puderem ser padronizadas com o uso desse comando, elas poderão ser padronizadas utilizando uma conexão de cabo DTE ao sistema. Consulte o manual [Implantando um sistema IP500 V2 IP Office no modo por assinatura](#).

Aviso:

- Enquanto padronizar as configurações de segurança não exige a reinicialização do sistema, isso pode causar a interrupção do serviço durante vários minutos, enquanto o sistema gera um novo certificado de segurança padrão.

Links relacionados

[Comandos de serviço](#) na página 132

Configuração inicial

- **Solução > Ações > Configuração inicial** (IP500 V2 autônomo)
- **Navegação:Solução > ☰ > Configuração inicial** (outros servidores)

Este comando executa novamente o processo de configuração inicial que foi executado anteriormente durante a implantação inicial do servidor. Consulte [O assistente de configuração](#) na página 69.

Observe que executar novamente a configuração inicial não permite a alteração do **Modo do sistema**. Por exemplo, não é possível usá-la para alterar um sistema de modo por assinatura para um modo sem assinatura.

O menu de “hambúrguer” Servidor

Links relacionados

[O menu de “hambúrguer” Servidor](#) na página 128

Fazer download da configuração

- **Solução > Ações > Fazer download da configuração** (IP500 V2 autônomo)
- **Solução > ☰ > Fazer download da configuração** (outros servidores)

Este comando permite que você faça download de uma cópia da configuração do serviço IP Office que está sendo executado pelo servidor. É possível que essa configuração seja solicitada para solucionar pedidos de suporte.

Links relacionados

[O menu de “hambúrguer” Servidor](#) na página 128

Exibir relatório de atualização

Navegação: Solução > ☰ > Exibir relatório de atualização

Caso o servidor tenha sido atualizado a qualquer momento, esse comando exibe um resumo dos detalhes da atualização e dos componentes recém-instalados.

Links relacionados

[O menu de “hambúrguer” Servidor](#) na página 128

Capítulo 13: Os menus Exibição de plataforma

Navegação: Solução > ☰ > Exibição de plataforma

Os menus **Exibição de plataforma** são usados para definir uma variedade de configurações que orientam a operação do servidor e os serviços que ele fornece. Por exemplo, as configurações de data e hora do servidor.

Além de acessar o por meio do IP Office Web Manager, é possível acessar diretamente esses menus usando o endereço do servidor e a porta 7071.

*** Nota:**

Esta opção não está disponível em sistemas IP500 V2.

Veja a seguir os menus da **Exibição de plataforma**.

Menus	Descrição
Sistema	Esse menu fornece uma visão geral do status dos aplicativos hospedados no servidor.
Logs	Esse menu tem submenus para visualizar e gerenciar registros de log e arquivos de log. <ul style="list-style-type: none">• Logs de depuração - exibir os arquivos de log atuais para o servidor e os serviços de aplicativo hospedados por ele.• Visualizador de eventos Syslog - exibir os registros de log Syslog recebidos ou gerados pelo servidor.• Download - criar e fazer download de arquivos dos registros de log existentes.
Atualizações	Exibir as versões de aplicativos e componentes instalados e as versões alternativas disponíveis.
Configurações	Esse menu tem submenus para várias áreas de configuração e operação do servidor. <ul style="list-style-type: none">• Geral - configurações gerais do servidor, como os locais dos repositórios de atualização de software.• Sistema - exibir e gerenciar a configuração do servidor para detalhes de data, hora e endereço IP.
Central de Aplicativos	Nessa página, você pode fazer download dos pacotes de instalação para aplicativos, como o aplicativo cliente do Voicemail Pro.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 136

[Logs](#) na página 138

[Atualizações](#) na página 140

[Configurações](#) na página 141

[Central de Aplicativos](#) na página 156

Sistema

Navegação: **Solução** > ☰ > **Exibição de plataforma** > **Sistema**

O menu **Sistema** fornece uma visão geral do status do servidor, incluindo o status dos serviços de aplicativo em execução no servidor.

O painel de conteúdo principal contém duas seções: **Serviços** e **Sistema**.

Serviços

Essa tabela lista os serviços compatíveis com o servidor. Além de exibir o status do serviço, ela também contém botões para iniciar ou interromper cada serviço. Clicar no link de utilização de **Uso mem/CPU** exibirá um gráfico resumido do uso de CPU e memória pelo aplicativo.

Os aplicativos a seguir são exibidos dependendo do tipo de servidor.

Aplicativo	Descrição
IP Office ou Serviços de gerenciamento	IP Office é o serviço de gateway de mídia para chamadas de voz e vídeo usando telefones e troncos IP (H.323 e SIP). Em servidores de aplicativos UCM e IP Office, ele é substituído pelo serviço Serviços de gerenciamento .
one-X	Trata-se de um aplicativo baseado em navegador Web que os usuários podem usar para controlar a realização e o atendimento de chamadas em seus telefones. Ele também fornece uma variedade de gadgets para que o usuário acesse recursos como diretório, log de chamadas e mensagens de correio de voz. O aplicativo Avaya one-X [®] Portal for IP Office é configurado e gerenciado remotamente por meio do navegador Web. <ul style="list-style-type: none">• O status do serviço do portal aparece como “âmbar” (iniciando) quando o servidor configurado para suporte de resiliência do portal é passivo. Ele muda para a cor verde quando o servidor do portal está ativo.• Se a resiliência não estiver configurada, o serviço do portal no servidor Server Edition secundário é automaticamente interrompido e não pode ser iniciado manualmente.
Caixa postal	Esse é o serviço de correio de voz para o Voicemail Pro.
Collaboration Services	Esse serviço processa o suporte para conexões entre sistemas IP Office e outros serviços que não são da IP Office, como LDAP v3 ou MS Teams.
Web License Manager	Esse serviço permite que o servidor atue como um servidor WebLM. Os sistemas IP Office que usam licenças PLDS podem usar o endereço do servidor para validação de licença.

A tabela continua...

Aplicativo	Descrição
Web Manager	É possível configurar e gerenciar o servidor por meio do acesso aos menus do Web Manager no navegador. Os menus também permitem a execução de outros aplicativos usados para configurar e monitorar os serviços executados pelo servidor. Para servidores que fazem parte de uma rede Server Edition, os menus de navegação para todos os servidores na rede são agregados em um conjunto de menus.
Serviços opcionais	
O servidor pode incluir vários serviços adicionais. Clique em Exibir serviços opcionais para exibir esses serviços.	
Media Manager local	Esse serviço é usado para fornecer o Media Manager local. Ele não é necessário para o Media Manager centralizado. O Media Manager é usado para armazenamento de longo prazo e recuperação de gravações de chamada. As gravações ainda são feitas pelo Voicemail Pro, mas são coletadas e armazenadas pelo Media Manager.
Gateway do WebRTC	Esse serviço é usado para conexão do WebRTC com o sistema por meio do Avaya one-X [®] Portal for IP Office. Por exemplo, para WebRTC do Space Calling e de aplicativos do Avaya one-X [®] Portal for IP Office para o navegador Chrome. Ele não é usado para WebRTC a partir de aplicativos de Portal do usuário do IP Office.
Web Client	Esse serviço permite que os usuários utilizem o Avaya IP Office Web Client para conexões de softphone WebRTC com o Avaya one-X [®] Portal for IP Office usando o serviço Gateway do WebRTC . Os usuários podem acessá-lo com o navegador Chrome em PCs Windows e Mac.
Colaboração na Web	Esse serviço funciona com o Avaya one-X [®] Portal for IP Office. Ele fornece aos usuários serviços de colaboração na Web utilizáveis em paralelo com a audioconferência hospedada pelo sistema telefônico. Na sessão paralela de colaboração na Web, os usuários podem compartilhar exibições de sua área de trabalho, mensagens de texto e documentos.

Sistema

Essa tabela fornece uma visão geral do status do servidor. Essa seção também fornece controles para desligar ou reiniciar o servidor. Note que pode levar até 10 minutos para os dados de uso da CPU aparecerem após uma reinicialização do servidor.

Campo	Descrição
SO/Kernel	A versão geral do sistema operacional Linux instalado no servidor e a versão do kernel do sistema operacional.
Tempo operacional	O tempo de execução do sistema desde o último início do servidor.
Horário do servidor	O horário atual no servidor.
Carga média da CPU	A carga média da CPU (uso percentual) para o minuto precedente, períodos de 5 minutos e 15 minutos.
Código do material	O código material para o servidor. Este código é usado como parte do registro do sistema com a Ferramenta de registro global Avaya (GRT).
Informações do modelo	A informação modelo para o servidor.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Número de série do fabricante do sistema	O número de série do fabricante para o servidor.
Velocidade	A velocidade do processador.
Núcleos	O número de núcleos do processador.
Tamanho do disco rígido	Tamanho do disco rígido.
RAM	A quantidade de memória RAM.
Níveis RAID do disco	O tipo RAID, se houver, em uso.
Tipos de matrizes de disco	O tipo de matriz de disco usada para RAID.
Cota disponível para dados de backup	Displays the amount of space reserved for local backups if Enable HTTP file store for backup/restore is enabled.
Virtualizado	Indica se o servidor está operando como uma sessão virtualizada.
Último logon bem-sucedido	A data e hora do último logon bem-sucedido, incluindo o atual.
Tentativas de logon malsucedidas	Uma contagem de tentativas de logon malsucedidas.

Ctrl	Descrição
Desligamento	A seleção desse botão inicia um processo que interrompe todos os serviços e, em seguida, desliga o servidor.
Reinicializar	A seleção desse botão inicia um processo que interrompe todos os serviços e, em seguida, para e reinicia o servidor.

Links relacionados

[Os menus Exibição de plataforma](#) na página 135

Logs

Navegação: **Solução** > ≡ > **Exibição de plataforma** > **Logs**

A página **Logs** controla uma barra de menu com os seguintes itens.

Tipo de log	Descrição
Registros de depuração	Ver os arquivos de log atuais para o servidor e os serviços de aplicativo hospedados por ele.
Visualizador de eventos Syslog	Visualizar os registros de log Syslog recebidos ou gerados pelo servidor.
Download	Criar e fazer o download de arquivos dos registros de log existentes.

Links relacionados

[Os menus Exibição de plataforma](#) na página 135

[Registros de depuração](#) na página 139

[Visualizador de eventos Syslog](#) na página 139

[Download](#) na página 139

Registros de depuração

Navegação: **Solução** > ≡ > **Exibição de plataforma** > **Logs** > **Registros de depuração**

O menu mostra os logs do aplicativo do servidor e os registros de log de auditoria.

Configurações	Descrição
Log do aplicativo	Essa tabela lista os últimos 1.000 registros de log para um aplicativo de servidor selecionado. A lista suspensa Aplicativo seleciona os registros exibidos. Clicar em um cabeçalho de coluna classifica os registros usando essa coluna. Para o Voicemail Pro, o nível da saída de informações de log é definido na seção Depuração do menu Configurações > Geral . Para o Avaya one-X® Portal for IP Office, o nível da saída de informações de log é definido por meio dos menus de administração do Avaya one-X® Portal for IP Office.
Log de auditoria	Essa tabela lista as ações executadas pelos usuários conectados por meio da interface do IP Office Server Edition no navegador da Web. Clicar em um cabeçalho de coluna classifica os registros usando essa coluna.

Links relacionados

[Logs](#) na página 138

Visualizador de eventos Syslog

Navegação: **Solução** > ≡ > **Exibição de plataforma** > **Logs** > **Visualizador de eventos Syslog**

Este menu exibe os registros Syslog do servidor. Trata-se de registros combinados dos vários aplicativos (Voicemail Pro, Avaya one-X® Portal for IP Office etc.) em execução no servidor e no próprio sistema operacional do servidor. Ele também mostra os registros Syslog recebidos de outros servidores pelo servidor. Por exemplo, em uma rede Server Edition, o Server Edition secundário é configurado por padrão para enviar seus registros Syslog para o Server Edition principal.

É possível usar o menu **Configurações** > **Geral** para configurar o envio e o recebimento de registros Syslog de e para outros servidores. Você também pode configurar por quanto tempo o servidor mantém diferentes tipos de registros e quantos registros ele mantém.

O botão **Atualizar** é usado para atualizar a tabela de registros mostrada usando as opções nos filtros suspensos (**Host**, **Tipo de evento**, **Exibir** e **Tag**). No entanto, observe que as opções de filtro são definidas quando o menu é aberto. Para atualizar as opções, selecione outro menu e retorne a esse menu. Por exemplo, se outro host for adicionado à rede e enviar registros para o servidor, o novo servidor só aparecerá na lista suspensa **Host** após o menu ser recarregado.

Links relacionados

[Logs](#) na página 138

Download

Navegação: **Solução** > ≡ > **Exibição de plataforma** > **Sistema** > **Logs** > **Download**

Você pode usar o menu para criar e fazer download de arquivos compactados. Para problemas de suporte, a Avaya exigirá os arquivos compactados baixados do servidor. O servidor compacta os arquivos de log em um arquivo no formato `.tar.gz`. Em seguida, você pode baixar o arquivo clicando no link.

Para o IP Office 10.0, é possível configurar o servidor para incluir logs de captura de pacotes para o servidor, consulte [Configurações de captura de pacotes](#) na página 147.

Links relacionados

[Logs](#) na página 138

Atualizações

Navegação: **Solução** > ☰ > **Exibição de plataforma** > **Atualizações**

Este menu exibe as diferentes versões dos arquivos do sistema operacional do servidor e dos arquivos de aplicativos disponíveis nos repositórios de arquivo. Os locais de repositório de arquivos são configurados por meio da página **Configurações > Geral**.

Serviços

É possível acessar esse menu selecionando **Atualizações**. A seção **Serviços** exibe detalhes da versão atual de cada aplicativo instalado e a mais recente versão disponível.

Os botões **Alterar versão**, **Atualizar** e **Atualizar tudo** no painel não são utilizáveis a menos que os arquivos de atualização adequados estejam disponíveis no repositório de software de aplicativos. Isso também afeta a disponibilidade da opção de botão **Instalar**.

Ctrl	Descrição
Alterar versão	O acionamento desse botão mostra os arquivos de atualização disponíveis para o aplicativo no repositório de arquivos do servidor com a versão atual selecionada. Selecionar outra versão e clicar em Aplicar atualiza ou rebaixa para a respectiva versão.
Atualizar	O acionamento desse botão inicia uma atualização do aplicativo relacionado para a versão mais recente disponível no repositório de arquivos de aplicativo.
Desinstalar	O acionamento desse botão desinstala o aplicativo selecionado. <ul style="list-style-type: none">• Caso existam arquivos de instalação para o aplicativo no repositório de arquivos de aplicativo, o botão passa a ser um botão Instalar.• Caso não existam arquivos de instalação para o aplicativo no repositório de arquivos, o menu não lista mais o aplicativo.
Instalar	Esse botão aparece para aplicativos desinstalados se o servidor tiver arquivos para o aplicativo no repositório de arquivos de aplicativo.
Verificar agora	O acionamento desse botão faz o IP Office Server Edition verificar novamente a versão dos arquivos de atualização disponíveis no repositório de arquivos. Geralmente, ele faz isso automaticamente quando a página Atualizações é carregada.

A tabela continua...

Ctrl	Descrição
Apagar cache local	O acionamento desse botão remove arquivos de instalação de atualização mais antigos e outros materiais que possam ficar acumulados no servidor com o passar do tempo.
Atualizar tudo	O acionamento desse botão atualiza os aplicativos compatíveis com o processo de atualização sem desinstalação (veja acima) para a última versão disponível no repositório de arquivos de aplicativo.

Sistema

É possível acessar esse menu selecionando **Atualizações**. A seção **Sistema** mostra os detalhes do sistema operacional.

Ctrl	Descrição
Verificar agora	O acionamento desse botão faz o IP Office Server Edition verificar novamente a versão dos arquivos de atualização disponíveis no repositório de arquivos. Geralmente, ele faz isso automaticamente quando a página Atualizações é carregada.
Analisar atualizações	O acionamento desse botão exibirá uma lista de arquivos de atualização disponíveis. Essa lista permite selecionar quais atualizações você deseja instalar.
Atualizar tudo	O acionamento desse botão instalará todas as atualizações disponíveis sem passar pelo processo de seleção com atualizações para instalar.

Links relacionados

[Os menus Exibição de plataforma](#) na página 135

Configurações

Navegação: Solução > ☰ > Exibição de plataforma > Configurações

A página **Configurações** controla uma barra de menu com os seguintes itens.

- **Geral:** configurações gerais do servidor, como os locais dos repositórios de atualização de software.
- **Sistema:** exibir e gerenciar as configurações do servidor.

Links relacionados

[Os menus Exibição de plataforma](#) na página 135

[Geral Configurações](#) na página 141

[Configurações do sistema](#) na página 149

Geral Configurações

Navegação: Solução > ☰ > Exibição de plataforma > Configurações > Geral

Links relacionados

[Configurações](#) na página 141

- [Repositórios de software](#) na página 142
- [Syslog](#) na página 142
- [Certificações](#) na página 144
- [Web Control](#) na página 145
- [Backup e restauração](#) na página 145
- [Configurações de correio de voz](#) na página 146
- [Configurações do EASG](#) na página 146
- [Configurações de captura de pacotes](#) na página 147
- [Watchdog](#) na página 148
- [Configurações do one-X Portal](#) na página 148
- [Definir banner de logon](#) na página 149
- [Media Manager](#) na página 149

Repositórios de software

O IP Office Server Edition pode usar repositórios de software locais ou remotos para armazenar arquivos de atualização de software. O servidor tem repositórios independentes para atualizações do sistema operacional, arquivos de instalação do aplicativo IP Office e arquivos de clientes Windows. Os menus **Atualizações** e **Central de Aplicativos** usam os arquivos presentes no repositório adequado.

Campo / Controle	Descrição
Repositório	Se não estiver usando a opção Local , esse campo define o URL do repositório remoto do CentOS. Observe que não é possível usar o mesmo URL para mais de um repositório.
Local	Essa caixa de seleção define se o repositório de arquivos usado é local (arquivos armazenados no IP Office Server Edition) ou remoto (uma pasta em um servidor Web HTTP especificada no campo Repositório).
Arquivo/navegar/adicionar	Com Local selecionado, é possível usar esse campo e os botões adjacentes para procurar um arquivo de atualização específico. Após selecionar o arquivo, clique em Adicionar para carregar o arquivo para o repositório de arquivos no servidor.

Links relacionados

- [Geral Configurações](#) na página 141

Syslog

Estas configurações controlam o recebimento e o encaminhamento de registros Syslog pelo servidor. Essas opções não são exibidas para um Server Edition Expansion System (L). Para obter detalhes sobre os registros Syslog do monitor do sistema, consulte o manual [Usando o IP Office System Monitor](#).

Campo/controle	Descrição
Idade dos arquivos de log (dias)	<p>Define o número de dias que o servidor retém cada tipo de registro antes de excluí-lo automaticamente. Há configurações distintas disponíveis para Arquivos de log geral, Arquivos de log de segurança, Arquivos de log de auditoria, Arquivos de log operacional e Arquivos de log de depuração. Essas configurações não são aplicadas aos registros do monitor Syslog do próprio servidor, que ficam retidos por 3 dias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar configurações gerais a todos os tipos de arquivo: se selecionado, a configuração para Arquivos de log geral é aplicada a todos os tipos de arquivo.
Tamanho máximo do log (MB)	<p>Define o tamanho total máximo de cada tipo de registro que o servidor retém antes de excluir automaticamente os registros mais antigos. Há configurações distintas disponíveis para Arquivos de log geral, Arquivos de log de segurança, Arquivos de log de auditoria, Arquivos de log operacional e Arquivos de log de depuração. Essas configurações não são aplicadas aos registros do monitor Syslog do próprio servidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar configurações gerais a todos os tipos de arquivo: se selecionado, a configuração para Arquivos de log geral é aplicada a todos os tipos de arquivo.
Configurações do receptor	<p>Essas configurações controlam se e quando o servidor pode receber registros Syslog.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ativar: se selecionado, o servidor pode receber registros Syslog usando a porta configurada abaixo. • Porta TCP: define o número da porta usada para receber registros Syslog usando TCP. • Porta TLS: define o número da porta usada para receber registros Syslog usando TLS. • Porta UDP: define o número da porta usada para receber registros Syslog usando UDP.
Destino 1 de encaminhamento	<p>Essas configurações controlam se o servidor encaminha cópias de registros Syslog que recebe para outro servidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ativar: se selecionado, o servidor encaminhará cópias dos registros Syslog que ele recebe. • Endereço IP: porta: define o endereço do servidor de destino e a porta de destino para os registros encaminhados. • Protocolo: define o protocolo, UDP, TLS ou TCP, para o encaminhamento.
Destino 2 de encaminhamento	<p>Essas configurações controlam se o servidor encaminha cópias de registros Syslog que recebe para um segundo servidor. As configurações são as mesmas que as do destino de encaminhamento.</p>
Selecionar origens de log	<p>Essas opções permitem a seleção dos relatórios do servidor a incluir nos relatórios de Syslog. As opções disponíveis são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Privilégios de autenticação e autorização • Informações armazenadas pelo Linux audit daemon (auditd) • Protocolos NNTP(News)/UUCP(Usenet) • access_log e error_log do servidor web Apache

Links relacionados

[Geral Configurações](#) na página 141

Certificações

Esse menu permite a geração ou o download do certificado de segurança que pode ser usado pelos aplicativos IP Office hospedados pelo servidor. Esses menus não estão disponíveis no servidor Server Edition secundário e nos servidores Sistema de expansão Server Edition (L).

Campo/controle	Descrição
Certificado de CA	
Criar novo	Se selecionado, o servidor gera um novo certificado de segurança próprio quando o Gerar novamente é acionado.
Renovar existente	Se selecionado, o atual certificado de segurança autogerado do servidor é renovado quando o Gerar novamente é acionado.
Importar	Se selecionado, exibe os campos para procurar e selecionar um arquivo de certificado para carregar no servidor. Selecione o arquivo e clique em Carregar .
Exportar	O certificado de segurança atual do servidor não está incluído em nenhuma operação de backup e restauração de aplicativo. A opção Exportar permite exportar o certificado atual do servidor como um arquivo criptografado. Você pode restaurar o certificado posteriormente para o mesmo servidor usando a opção Importar . <ul style="list-style-type: none"> • Senha/confirmar senha: insira uma senha que o servidor então aplica ao arquivo de certificado criptografado ao usar o Criptografar e fazer download.
Criptografar e fazer download	Quando acionado, o servidor exibe um link pop-up no qual é possível fazer download de um arquivo criptografado contendo o certificado atual do servidor. Uma vez baixado, o arquivo é excluído do servidor.
Gerar novamente	Cria um certificado ou renova o certificado existente.
Fazer download (codificação PEM)	Faz download do certificado como um arquivo PEM. Você pode aplicar o certificado a qualquer dispositivo remoto que precise estabelecer uma conexão criptografada segura com o servidor.
Fazer download (codificação DER)	Faz download do certificado como um arquivo CRT. Você pode aplicar o certificado a qualquer dispositivo remoto que precise estabelecer uma conexão criptografada segura com o servidor.

Campo/controle	Descrição
Certificados de identidade	
Renovar automaticamente	Se selecionado, o servidor gera automaticamente um novo certificado de segurança após qualquer alteração importante, como alterações nas configurações de LAN. O servidor aplica automaticamente o novo certificado aos serviços do aplicativo executados no servidor.

A tabela continua...

Campo/controle	Descrição
Criar certificado para uma máquina diferente	Se selecionado, o servidor pode gerar um novo certificado de segurança para outro servidor. No entanto, observe que isso requer que as configurações correspondam exatamente às do outro servidor para que o certificado seja considerado válido para um certificado oferecido por esse outro servidor.
Gerar novamente e aplicar	Quando acionado, o servidor gera um novo certificado de segurança usando as configurações de identidade especificadas. Em seguida, o servidor aplica o certificado de segurança aos serviços de aplicativos IP Office executados pelo servidor. Observe que esse processo exige que todos os serviços sejam interrompidos e reiniciados automaticamente, o que encerrará qualquer conexão atual.
Fazer download (codificação PEM)	Faz download do certificado como um arquivo PEM. Você pode aplicar o certificado a qualquer dispositivo remoto que precise estabelecer uma conexão criptografada segura com o servidor.
Fazer download (codificação DER)	Faz download do certificado como um arquivo CRT. Você pode aplicar o certificado a qualquer dispositivo remoto que precise estabelecer uma conexão criptografada segura com o servidor.

Links relacionados

[Geral Configurações](#) na página 141

Web Control

Observe que a alteração de qualquer uma dessas configurações exigirá que você faça login novamente.

Campo/controle	Descrição
Tempo limite de inatividade	Selecione o período de inatividade após o qual o servidor desconectará automaticamente a sessão da Web. A alteração desse valor exigirá que você refaça seu login. As opções são 5 minutos , 10 minutos , 30 minutos e 1 hora .

Links relacionados

[Geral Configurações](#) na página 141

Backup e restauração

Estes controles permitem que você faça backup e restaure as configurações de aplicativos de aplicativos IP Office selecionados.

- Trata-se de um backup local no mesmo servidor e só deve ser usado quando orientado pelo suporte da Avaya.
- Para mais funções avançadas de backup e restauração, consulte [Backup e restauração](#) na página 641.
- Essas opções não são exibidas se os menus do Web Control forem acessados como uma janela integrada diretamente do Web Manager.

Aplicativos	Descrição
IP Office	Esse controle fornece opções para fazer backup/restaurar as definições de configuração do aplicativo IP Office em execução no servidor.
Servidor Voicemail Pro	<p>Para o servidor Voicemail Pro, esses controles só podem ser usados para restaurar um backup existente. Usando o aplicativo Voicemail Pro, é possível configurar o servidor de correio de voz para executar backups automáticos frequentes (diários, semanais ou mensais) de opções selecionadas, incluindo mensagens e avisos. Você também pode usar o aplicativo Voicemail Pro para executar um backup imediato.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A seleção do botão Restaurar exibe os backups disponíveis na pasta de backup (/opt/vmpro/Backup/Scheduled). O nome do backup inclui a data e a hora, e se o backup foi manual ou agendado. Selecionar um backup e clicar em OK inicia o processo de restauração. Para obter detalhes, consulte a ajuda do aplicativo Voicemail Pro. • O processo de restauração exige que o serviço de caixa postal seja encerrado e reiniciado. Isso não ocorre caso qualquer cliente do Voicemail Pro esteja conectado ao serviço durante a restauração e resulta em uma restauração incorreta dos arquivos.
one-X Portal for IP Office	O Avaya one-X® Portal for IP Office tem seu próprio método de backup e restauração. É possível acessá-lo por meio dos menus de administração do aplicativo Web do Avaya one-X® Portal for IP Office.
WebRTC	Permitir backup e restauração das configurações do WebRTC.

Links relacionados

[Geral Configurações](#) na página 141

Configurações de correio de voz

Esta configuração define o nível de registro em log de depuração usado pelo aplicativo Voicemail Pro, se ele estiver sendo executado. Para o aplicativo Avaya one-X® Portal for IP Office, o nível de registro em log é definido por meio dos próprios menus de administração Web dos aplicativos. É possível recuperar os arquivos de log no menu **Logs > Download**.

Campo/controle	Descrição
Nível de depuração	Esse controle define o nível de informações que o serviço inclui em seus arquivos de log. As opções são Nenhum , Crítico , Erro , Aviso , Informações e Detalhado . O nível padrão é Informação.

Links relacionados

[Geral Configurações](#) na página 141

Configurações do EASG

O servidor usa essas configurações para conexões de um servidor Avaya Enhanced Access Security Gateway (EASG). O EASG é usado por sistemas que têm suporte fornecido diretamente da Avaya. Ele permite que o técnico da Avaya acesse o servidor para manutenção.

Observe que somente usuários com direitos de segurança de Web Services podem alterar as configurações do EASG.

Campo/controle	Descrição
Status	Esse campo define se o serviço EASG está ativado no servidor. Para usar o EASG, é necessário registrar a ID de produto do servidor por meio do site Avaya Global Registration Tool (GRT).
Porta	Esse campo define a porta na qual o serviço escuta as conexões. A porta padrão é 2222.
Escuta de serviço	<p>Selecione se o servidor escuta em qualquer conexão (Qualquer) ou apenas em túneis VPN SSL (Qualquer túnel).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualquer: se selecionada, o servidor escuta em qualquer conexão. Essa configuração está obsoleta, pois é menos segura do que qualquer túnel. • Qualquer túnel: se selecionada, o servidor só escuta em conexões de VPN SSL. Isso requer que a configuração IP Office inclua um túnel VPN SSL.
Usuários do EASG	Essa lista suspensa apresenta os diferentes tipos de logons de usuário (craft, init, inads, rasaccess e sroot) que podem ser usados pelo serviço EASG e por técnicos.
Usuário EASG ativado	Define se o acesso pelo Usuários do EASG selecionado acima está ativado ou desativado.
Certificados técnicos do EASG	<p>Lista os certificados técnicos atuais presentes no servidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excluir certificado selecionado: excluir o certificado atualmente selecionado no seletor de certificados técnicos de EASG acima. • Exibir certificado selecionado: exibir o certificado atualmente selecionado no seletor de certificados técnicos de EASG acima.
Carregar certificado técnico	<p>Os certificados são usados para controlar o acesso do técnico ao servidor para ações de manutenção. Se um técnico precisar de acesso ao servidor para manutenção, ele fornecerá um certificado que deverá ser carregado primeiramente para o servidor usando esse menu. Normalmente, trata-se de certificados de curta duração válidos para o período de possível acesso necessário para a manutenção, p. ex., 14 dias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Navegar: procurar o arquivo de certificado para carregar. • Senha: insira a senha para o certificado. • Carregar: clique para carregar o arquivo de certificado selecionado.
ID do produto	A ID do produto. Trata-se da ID registrada no servidor EASG e a partir da qual o servidor recebe manutenção.
Alterar ID do produto	Se acionado, uma nova ID é gerada para o servidor. Isso exigirá que o servidor seja registrado novamente no site Avaya GRT.

Links relacionados

[Geral Configurações](#) na página 141

Configurações de captura de pacotes

Compatível com IP Office versão 10.0 e posteriores. Este menu permite a configuração da captura de pacotes em uma ou todas as interfaces LAN do servidor. Quando ativado, o tráfego é registrado em arquivos de log tcpdump que podem ser baixados do menu **Logs > Download** juntamente com outros arquivos de log.

Campo/controles	Descrição
Interface	Padrão = Todos(as) Esse campo permite selecionar a interface LAN do servidor à qual a captura de pacotes é aplicada quando executada.
Tamanho máximo de arquivo (MB)	Padrão = 100 MB, Intervalo = 1 MB a 2.000 MB Esse campo define o tamanho máximo de cada tamanho de arquivo de log individual. Quando o arquivo atual atinge esse tamanho, um novo arquivo de log é iniciado.
Número máximo de arquivos	Padrão = 10, Mínimo = 1 Esse campo define o número máximo de arquivos de log de captura de pacotes. Ao atingir esse limite, quando o servidor inicia um novo arquivo de log, ele também exclui automaticamente o arquivo de log mais antigo.
Tamanho total máximo (MB)	Padrão = 5.120 MB Esse campo mostra o espaço total permitido para arquivos de log de captura de pacote. Os valores combinados dos campos acima não podem exceder esse valor.
Iniciar/parar	Padrão = interrompido Esses botões controlam se o registro em log de captura de pacotes está sendo executado ou não.

Links relacionados

[Geral Configurações](#) na página 141

Watchdog

Campo/controle	Descrição
Idade dos arquivos de log (dias)	Define o número de dias que os registros do arquivo de log são retidos. Isso não afeta os arquivos mortos dos arquivos de log. Não se aplica ao Avaya one-X [®] Portal for IP Office.

Links relacionados

[Geral Configurações](#) na página 141

Configurações do one-X Portal

Para uma rede Server Edition, o serviço Avaya one-X[®] Portal for IP Office normalmente executado no servidor IP Office Server Edition pode ser substituído pelo serviço do portal em execução em um IP OfficeApplication Server. Após interromper e desativar o início automático do serviço do portal do servidor principal, os campos a seguir são usados para

Para o IP Office versão 10, o servidor Server Edition secundário também pode hospedar um serviço de portal para resiliência. Consulte o manual [Administrando o Avaya one-X Portal para IP Office](#) para obter os detalhes completos. Nesse caso, novamente, o serviço do portal no secundário também pode ser substituído por um servidor em execução em um IP OfficeApplication Server.

Campo/controle	Descrição
Usar IP local	Selecione essa opção se o servidor estiver hospedando o aplicativo Avaya one-X [®] Portal for IP Office. Caso não seja selecionada, o serviço Avaya one-X [®] Portal for IP Office deve ser interrompido e suas opções de inicialização automática desativadas. É necessário indicar o endereço IP do IP OfficeApplication Server que hospeda o Avaya one-X [®] Portal for IP Office alternativo no campo IP remoto abaixo.
IP remoto	Caso Usar IP local não esteja selecionado, esse campo define o endereço IP do IP OfficeApplication Server distinto que hospeda o aplicativo Avaya one-X [®] Portal for IP Office.

Links relacionados

[Geral Configurações](#) na página 141

Definir banner de logon

Campo/controle	Descrição
Texto do banner de logon	É possível usar esse campo para definir o texto adicional exibido no menu de logon. Após alterar o texto, clique em Salvar. Esse campo é vazio por padrão.

Links relacionados

[Geral Configurações](#) na página 141

Media Manager

Arquivado/con- troles	Descrição
ID da chamada	Insira a ID da chamada da gravação que deve ser excluída. É possível inserir várias IDs separadas por espaços. A ID da chamada para gravações específicas é exibida no menu de gravações no Web Manager (Aplicativos > Media Manager > Gravações).
Excluir gravações	Exclua as gravações associadas às IDs de chamada inseridas.

Links relacionados

[Geral Configurações](#) na página 141

Configurações do sistema

Navegação: Solução > ☰ > Exibição de plataforma > Configurações > Sistema

Links relacionados

[Configurações](#) na página 141

[Rede](#) na página 150

[Avaya IP Office Configurações de LAN](#) na página 151

[Data e hora](#) na página 151

[Autenticação](#) na página 152

[Aumentar partição raiz](#) na página 153

[Servidor HTTP](#) na página 153

[Alterar senha root](#) na página 153

- [Alterar senha da conta Linux local](#) na página 153
- [Configurações de regras de senha](#) na página 154
- [Identificação do sistema](#) na página 155
- [Configurações de firewall](#) na página 155
- [Configurações do disco rígido adicional](#) na página 156

Rede

Navegação: **Menu do servidor > Exibição de plataforma > Configurações > Sistema**

Aviso:

Campo de ID do PLDS do host (!): para um servidor virtualizado, campos marcados com um símbolo ! são usados para gerar a **ID PLDS do host** do servidor. A alteração desse valor altera essa ID. Se essa ID tiver sido usada para gerar licenças PLDS locais (nodais), essas licenças se tornarão inválidas. Isso não afeta as licenças PLDS WebLM (centralizadas). Consulte o manual "[Implantando os servidores Avaya IP Office como máquinas virtuais](#)" para mais detalhes.

Importante:

Campo de certificado de segurança (*): os campos marcados com um símbolo * são usados como parte do certificado de segurança padrão gerado pelo servidor. Caso seja alterado, o servidor gera um novo certificado padrão. Durante esse processo, o acesso ao servidor é interrompido por vários minutos. Além disso, qualquer aplicativo que use o certificado precisa ser atualizado com o novo certificado.

Configurações	Descrição
Interface de rede	Essa lista suspensa permite a seleção de interfaces de rede para as quais as configurações são exibidas. Na configuração IP Office, Eth0 corresponde a LAN1 , Eth1 corresponde a LAN2 .
Nome do host ! *	Define o nome do host que o sistema IP Office Server Edition deve usar. Esta configuração exige que a rede local ofereça suporte a um servidor DNS. Não use localhost . <ul style="list-style-type: none"> • Para uso interno, esse valor precisa ser acessível pelo DNS na rede do cliente. Caso também seja compatível com conexões de cliente externo, ele precisa ser acessível por DNS externo. Consulte o suporte de TI do cliente para garantir que o nome seja aceitável e que o roteamento para ele tenha sido configurado corretamente. O acesso externo também precisa incluir um firewall e/ou SBC.
Utilizar DHCP ! *	Se selecionado, o endereço IP, máscara de sub-rede e informações do gateway padrão serão obtidos pelo servidor que faz as solicitações DHCP. Os campos relacionados estão em cinza, e não podem ser definidos manualmente. Em vez disso, eles mostram os valores obtidos em resposta à solicitação DHCP.
Endereço IP ! *	Exibe o endereço IP definido para o servidor. Se não estiver usando DHCP, o campo pode ser editado para alterar a configuração.
Máscara de sub-rede	Exibe a máscara de sub-rede aplicada ao endereço IP. Se não estiver usando DHCP, o campo pode ser editado para alterar a configuração.
Gateway padrão	Exibe as configurações do gateway padrão para roteamento. Se não estiver usando DHCP, o campo pode ser editado para alterar a configuração.

A tabela continua...

Configurações	Descrição
Sistema DNS	Insira o endereço do servidor primário do DNS. Essa opção fica esmaecida se o endereço do servidor DNS estiver definido para ser obtido de um servidor DHCP (veja abaixo).
Obter DNS automaticamente do provedor	Essa configuração só é usada se Utilizar DHCP também estiver selecionado. Se selecionada, o servidor tenta obter os detalhes do servidor DNS a partir do servidor DHCP.
Criar subinterface	Esta configuração só será usada se Usar DHCP também estiver selecionado. Se selecionada, o servidor tenta obter os detalhes do servidor DNS a partir do servidor DHCP.
Excluir subinterface	Excluir a subinterface.

Links relacionados

[Configurações do sistema](#) na página 149

Avaya IP Office Configurações de LAN

Configurações	Descrições
Avaya Office LAN1	Essas configurações são usadas para a interface LAN1 do aplicativo IP Office executado pelo servidor. LAN1 também é chamada LAN.
Ativar controle de tráfego	Quando ativado, o servidor limita a taxa na qual envia pacotes UDP do serviço IP Office para o IP OfficeSystem Status Application. Isso pode ser necessário se os rastreamentos do IP OfficeSystem Status Application indicarem um alto número de pacotes perdidos. <ul style="list-style-type: none"> • Interface de rede: use a lista suspensa para selecionar qual porta deve ser usada no servidor para LAN1.
Avaya Office LAN2	Essas configurações são usadas para a interface LAN2 do aplicativo Management Services executado pelo servidor. LAN2 também é chamada WAN.

Links relacionados

[Configurações do sistema](#) na página 149

Data e hora

O servidor usa essas configurações para definir ou obter uma data e hora no formato UTC. O servidor usa esses valores para seus serviços.

Configurações	Descrição
Data	Para um servidor que não esteja usando NTP, esse campo mostra a data atual do servidor e permite alterá-la. Caso esteja usando NTP, esse campo fica esmaecido. No caso de servidores virtuais, esse campo não é usado. Se não estiver usando NTP, o servidor virtual pega a hora da plataforma de host deste.
Horário	Para um servidor que não esteja usando NTP, esse campo mostra a hora UTC atual do servidor e permite alterá-la. Caso esteja usando NTP, esse campo fica esmaecido. No caso de servidores virtuais, esse campo não é usado. Se não estiver usando NTP, o servidor virtual pega a hora da plataforma de host deste.

A tabela continua...

Configurações	Descrição
Fuso horário (!)	Em alguns casos, a hora exibida ou usada por uma função precisa ser a hora local, em vez da hora UTC. O campo Fuso horário determina a compensação adequada aplicada à hora UTC acima. Observe que alterar o fuso horário pode fazer com que uma mensagem de “Sessão expirada” apareça no navegador. Nesse caso, é necessário fazer logon novamente.
Ativar NTP (Network Time Protocol)	<p>Quando selecionado, o servidor obtém a data e a hora atuais dos servidores NTP listados na lista Servidores NTP abaixo. Em seguida, ele usará essa data e hora, e fará solicitações NTP regulares de atualização.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servidores NTP: <p>Com Ativar NTP (Network Time Protocol) selecionado, use esse campo para inserir o endereço IP de um servidor ou servidores NTP a serem usados. Insira cada endereço como uma linha independente. O administrador de rede ou ISP pode ter um servidor NTP para este propósito. Uma lista de servidores NTP acessíveis publicamente está disponível em http://support.ntp.org/bin/view/Servers/WebHome. No entanto, você é responsável por estar em conformidade com a política de uso do servidor escolhido. Escolha diversos servidores NTP não relacionados no caso de um deles ficar inacessível ou oferecer um relógio pouco confiável. O servidor usa as respostas recebidas de cada servidor NTP para determinar a confiabilidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> - O sistema IP Office também pode usar NTP para obter a hora do sistema.

Links relacionados

[Configurações do sistema](#) na página 149

Autenticação

Este menu controla o método de armazenamento e autenticação de senha usado pelos aplicativos do servidor.

- Essas configurações só ficam acessíveis se o logon for feito por meio de autenticação encaminhada ou como a raiz local do Linux. Portanto, quando desativada, a configuração só pode ser reativada fazendo logon usando o nome e a senha locais de root do Linux.

Configurações	Descrição
Ativar autenticação referenciada	A autenticação de senha usada para acessar alguns serviços hospedados pelo servidor usa as próprias configurações de segurança de cada serviço ou as contas de usuário de segurança configuradas no serviço IP Office em execução no IP Office Server Edition. Essa configuração controla qual método é usado.
Ativado	<p>Esse é o padrão para uma nova instalação. Quando ativada, as configurações de segurança do serviço IP Office em execução no IP Office Server Edition controlam o acesso aos seguintes outros serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menus do Web Control • Administração do Voicemail Pro • Avaya one-X® Portal for IP Office • IP Office Web Manager
Desativado	Com a autenticação encaminhada desativada, cada serviço controla o acesso usando as próprias configurações de conta local.

Links relacionados

[Configurações do sistema](#) na página 149

Aumentar partição raiz

Esta opção de menu é compatível com servidores virtualizados VMware. Se o tamanho do disco raiz for aumentado por meio dos menus da plataforma de host da máquina virtual, será necessário usar esse menu para instruir o servidor virtual a usar esse espaço adicional.

Configurações	Descrição
Aumentar tamanho da partição	O menu indicará se houver espaço adicional disponível em disco. Clicar no botão instrui o servidor a ajustar sua partição raiz para incluir esse espaço adicional e formatar o espaço adicional adequadamente. Após clicar em Salvar é necessário reiniciar o servidor.

Links relacionados

[Configurações do sistema](#) na página 149

Servidor HTTP

Esta configuração controla onde o servidor permite armazenamento para backup HTTP/HTTPS.

Configurações	Descrição
Ativar armazenamento de arquivo HTTP para backup/restauração	Se selecionado, o servidor poderá atuar como o destino do “servidor remoto” para backups HTTP/HTTPS configurados por meio dos menus Web Manager. Quando ativado, o menu Sistema exibe a cota disponível para backups. Servidores com Voicemail Pro só são compatíveis com essa opção em discos maiores que 155 GB. Servidores sem Voicemail Pro só são compatíveis com essa opção em discos maiores que 95 GB.

Links relacionados

[Configurações do sistema](#) na página 149

Alterar senha root

A instalação do servidor cria duas contas de usuário Linux; **raiz** e **Administrador**. É possível usar esses campos para alterar a senha da conta **raiz**. A nova senha deve seguir as regras de senha.

- Essas configurações só ficam acessíveis se o logon for feito por meio de autenticação encaminhada ou como a raiz local do Linux. Portanto, quando desativada, a configuração só pode ser reativada fazendo logon usando o nome e a senha locais de root do Linux.
 - **Senha nova** - digite a nova senha.
 - **Confirmar senha nova** - confirme a nova senha.

Links relacionados

[Configurações do sistema](#) na página 149

Alterar senha da conta Linux local

A instalação do servidor cria duas contas de usuário do Linux: root e Administrator. Você pode usar estes campos para alterar a senha de conta de administrador.

Essas configurações só ficam acessíveis se o logon for feito por meio de autenticação encaminhada ou como a raiz local do Linux. Portanto, quando desativada, a configuração só pode ser reativada fazendo logon usando o nome e a senha locais de root do Linux.

Observe que isso é diferente da conta de administrador usada para acesso ao Web Manager e à configuração do IP Office. Embora ambas as contas de administrador recebam a mesma senha durante a ignição do servidor, esse menu permite que a senha do Linux seja alterada separadamente.

A senha para a conta de administrador usada pela configuração do Web Manager e do IP Office é alterada usando esses aplicativos.

A senha nova precisa satisfazer as regras de senha

- **Senha nova:** digite a nova senha.
- **Confirmar senha nova:** confirme a nova senha.

Links relacionados

[Configurações do sistema](#) na página 149

Configurações de regras de senha

Estas configurações definem os requisitos de senha usados ao alterar senhas usando estes menus.

Configurações	Descrição
Comprimento mínimo da senha	Esse campo define o comprimento mínimo de novas senhas. Observe que os requisitos combinados dos campos abaixo para tipos específicos de caracteres podem criar um requisito que exceda esse valor. Observe também que o comprimento máximo da senha é de 31 caracteres.
Número mínimo de caracteres maiúsculos	Esse campo define o número de caracteres alfabéticos maiúsculos que novas senhas precisam conter.
Número mínimo de caracteres minúsculos	Esse campo define o número de caracteres alfabéticos minúsculos que novas senhas precisam conter.
Número mínimo de caracteres numéricos	Esse campo define o número de caracteres numéricos que novas senhas precisam conter.
Número mínimo de caracteres especiais	Esse campo define o número de caracteres não alfanuméricos que novas senhas precisam conter.
Permitir sequências de caracteres	Quando selecionado, o servidor permite sequências de caracteres como 1234 ou 1111 ou abcd em novas senhas. Quando não selecionado, o campo abaixo define o comprimento máximo de qualquer sequência. <ul style="list-style-type: none">• Comprimento máximo permitido para a sequência: Quando Permitir sequências de caracteres não está selecionado, esse campo define o comprimento máximo permitido de qualquer sequência de caracteres.

Links relacionados

[Configurações do sistema](#) na página 149

Identificação do sistema

Estas configurações são exibidas apenas para informação.


Configurações	Descrição
ID do sistema (SID)	Este é o sistema exclusivo de referência usado para validar a edição das licenças para este sistema particular. Para um servidor físico este é um valor único baseado no hardware do servidor. Para um servidor virtual, esse valor é baseado em vários fatores incluindo os endereços de IP de LAN1 e LAN2, nome de host e fuso horário. Se algum deles estiver alterado, as alterações da ID do sistema e quaisquer licenças existentes tornam-se inválidas.
Modo de licenciamento	Indica o método de licenciamento usado pelo sistema. Interno indica que o sistema usa a ID exclusiva do sistema. Atualmente Interno é a única opção compatível.

Links relacionados

[Configurações do sistema](#) na página 149

Configurações de firewall

O servidor pode aplicar controles de firewall ao tráfego de entrada que recebe.

Configurações	Descrição
Ativo	Define se o firewall está ativo.
Filtragem ativada	Define se o firewall deve aplicar a filtragem ao tráfego recebido pelo servidor.
Ativar portas TCP	<p>Selecione se o servidor permite as seguintes portas TCP quando o firewall está ativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 21: se selecionado, permitir a porta TCP 21. • 25: se selecionado, permitir a porta TCP 25. • 80: se selecionado, permitir a porta TCP 80. • 8000: se selecionado, permitir a porta TCP 8000. <p> Aviso:</p> <p>Se a filtragem estiver ativada, mas com a porta 8000 desativada, a atualização centralizada do servidor principal dos servidores secundário, de aplicativo e de expansão associados será bloqueada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8069: se selecionado, permitir a porta TCP 8069. • 8080: se selecionado, permitir a porta TCP 8080. • 8666: se selecionado, permitir a porta TCP 8666. • 9080: se selecionado, permitir a porta TCP 9080.
Ativar portas UDP	<p>Selecione se o servidor permite as seguintes portas UDP quando o firewall está ativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 69: se selecionado, permitir a porta UDP 69.

Links relacionados

[Configurações do sistema](#) na página 149

Configurações do disco rígido adicional

Estas configurações adicionais aparecem em servidores com um disco rígido adicional.

Configurações	Descrição
Informações adicionais de hardware	Os campos variam de acordo com o tipo e a localização do disco rígido adicional.
Montar	<ul style="list-style-type: none">• Ativar: a ativação dessa opção monta automaticamente o disco rígido adicional.• Caminho do ponto de montagem: Esse é o nome raiz atribuído ao disco rígido adicional e à partição do disco. O nome completo do caminho de montagem para cada partição é configurado automaticamente pelo sistema adicionando /partition1, /partition2 etc. como sufixo. Para o Media Manager, defina o nome como /additional-hdd#1.• Pontos atuais de montagem de partição: Esse campo mostra o caminho completo para as partições criadas no disco. Esse é o caminho que deve ser usado para outros aplicativos usarem a partição. Por exemplo, esse é o valor a ser usado para a configuração Caminho de armazenamento de chamadas do aplicativo Media Manager.
Formatar disco rígido	Essas opções são exibidas para um disco rígido adicional adicionado após a instalação inicial do sistema. <ul style="list-style-type: none">• Ativar: se selecionado, formata a unidade adicional usando as configurações de partição abaixo. Isso apagará qualquer dado existente na unidade adicional.• Tamanho da partição X (GB): define o tamanho das partições, até 3, a serem criadas na unidade adicional quando formatadas.

Links relacionados

[Configurações do sistema](#) na página 149

Central de Aplicativos

Solução > ☰ > Exibição de plataforma > Central de Aplicativos

É possível acessar esse menu selecionando **Central de Aplicativos**. Você pode usar o menu para baixar arquivos para uso no PC local. Por exemplo, o aplicativo Voicemail Pro usado para administrar o aplicativo de servidor do Voicemail Pro.

O local de repositório de arquivos é configurado por meio da página **Configurações > Geral**.

Os arquivos incluídos na instalação podem variar. Note que alguns pacotes exigem a adição de licenças ao sistema e alterações na configuração. Consulte os manuais de instalação específicos para esses aplicativos:

Arquivo	Descrição
VmPro...ClientOnly.exe	Trata-se do pacote de instalação para o aplicativo cliente Voicemail Pro usado para administrar o aplicativo de servidor do Voicemail Pro.
VmPro...Mapi.exe	Trata-se do pacote de instalação para o proxy MAPI. Ele é ser instalado em um PC Windows na mesma rede que o servidor Windows Exchange. Ele permite que o servidor Voicemail Pro acesse os serviços UMS. Consulte o manual Administrando o IP Office Voicemail Pro .
IPOAdminLite...	Trata-se do pacote de instalação para as ferramentas IP Office Manager, System Monitor e System Status Application. • Observe que a versão do IP Office Manager instalada não é a versão completa. Ele é executado apenas em inglês e não inclui os arquivos necessários para ações como atualizações do sistema IP500 V2, suporte para firmware de telefone, recriação de cartão SD etc. O instalador do pacote completo de administração pode ser baixado em support.avaya.com .
DLink...	Trata-se do pacote de instalação para a interface TAPI de terceiros do IP Office DevLink.
TAPI...	Trata-se do pacote de instalação para a interface TAPI própria do IP Office.
Softconsole...	Trata-se do pacote de instalação para o aplicativo IP Office Softconsole. Este é um aplicativo usado por usuários do tipo recepcionista e telefonista para atender e distribuir chamadas de entrada.

Links relacionados

[Os menus Exibição de plataforma](#) na página 135

Parte 3: O menu Gerenciamento de chamadas

Os menus Gerenciamento de chamadas

O menu **Gerenciamento de chamadas** fornece acesso a vários registros de configuração para recursos importantes. É possível usar as listas de cada tipo para adicionar, editar e excluir esses registros.

Submenu	Descrição
Atendentes automáticos	Os atendentes automáticos são serviços que o sistema pode fornecer para atender chamadas e solicitar que o chamador informe qual serviço ele deseja ou com quem deseja falar. Os atendimentos automáticos podem ser usados como o destino para rotas de chamada de entrada.
Conferências	Além dos recursos de conferências ad hoc e pessoais, os sistemas são compatíveis com conferências Meet-me do sistema.
Ramais	Cada telefone físico (telefone de mesa) registrado no sistema precisa de um registro correspondente de ramal na configuração do sistema.
Grupos	Os grupos são coleções de vários usuários. Cada grupo tem um número de ramal e pode ser usado como destino para chamadas.
Usuários	Os usuários são os usuários individuais que fazem e atendem chamadas. Eles podem fazer isso por meio de telefones físicos ou aplicativos de softphone.

Capítulo 14: Usuários

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários**

Informações de configuração adicionais

Esta seção oferece as descrições de campo do **Usuários**.

Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Configurações de Usuário](#) na página 836.

Painel de conteúdo principal

O painel de conteúdo principal do **Usuários** lista os usuários provisionados. O conteúdo da lista depende da opção de filtro selecionada. Clique nos ícones ao lado de um registro para editar ou excluir.

Excluir em massa: É possível excluir vários registros. Selecione a caixa de seleção à direita de cada registro que deseja excluir e clique em **Excluir**. Será solicitada a confirmação da exclusão.

Clique em **Ações** para importar, exportar e opções de gerenciamento de modelo.

Clique em **Adicionar/editar usuários** para abrir a janela Adicionar usuários, onde poderá provisionar um usuário. Ao clicar em **Adicionar/editar usuários**, você será solicitado a especificar o servidor onde o usuário será provisionado.

Filtros de usuário

Filtro	Descrição
Exibir tudo	Lista todos os usuários provisionados em todos os sistemas.
Sistemas	Lista os usuários provisionados em um sistema específico.
Tipo de usuário	Lista um tipo de usuário específico provisionado em todos os sistemas.
Direitos do usuário	Lista usuários provisionados com direitos de usuário específicos em todos os sistemas.
Grupos de busca	Lista usuários que participam de um grupo de busca.

Links relacionados

- [Ações do usuário](#) na página 160
- [Usuários](#) na página 162
- [Correio de voz](#) na página 170
- [Programação de botão](#) na página 176
- [Telefonia](#) na página 176
- [Códigos curto](#) na página 188
- [Encaminhamento](#) na página 189
- [Mobilidade](#) na página 193
- [Participação no grupo](#) na página 197

- [Gravação de voz](#) na página 197
- [Não perturbe](#) na página 199
- [Anúncios](#) na página 200
- [Diretório pessoal](#) na página 202
- [SIP](#) na página 204
- [Programação de menus](#) na página 205
- [Dial In](#) na página 207
- [Números de origem](#) na página 207
- [Portal do usuário](#) na página 208

Ações do usuário

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Ações**

Links relacionados

- [Usuários](#) na página 159
- [Imp. Usuários](#) na página 160
- [Exportar usuários](#) na página 160
- [Gerenciamento de modelos de usuário](#) na página 161
- [Criar a partir de modelo](#) na página 161
- [Provisionar usuários](#) na página 161

Imp. Usuários

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Ações > Importar usuários**

Usuários provisionados em massa ao importar um arquivo XML ou CSV. Você pode baixar arquivo de exemplo.

Campo	Descrições
Importar para	Especifica o sistema para onde o arquivo será importado.
Selecionar um arquivo	Seleciona o arquivo no computador local.
Amostras de arquivos de importação	Baixa uma amostra de arquivo de usuário.

Links relacionados

- [Ações do usuário](#) na página 160

Exportar usuários

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Ações > Exportar usuários**

Exporta uma lista de usuários de um arquivo .xml em um computador local. Quando a janela Exportar abrir, você terá a opção de exportar todos os usuários ou apenas aqueles atualmente listados no painel de conteúdo principal.

Links relacionados

[Ações do usuário](#) na página 160

Gerenciamento de modelos de usuário

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Ações > Gerenciamento de modelo**

Selecione a ação **Gerenciamento de modelo** para abrir a página Modelos de usuário. Clique em **Adicionar** para definir um modelo de usuário.

Links relacionados

[Ações do usuário](#) na página 160

Criar a partir de modelo

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Ações > Criar a partir de modelos**

Use esta página para adicionar usuários usando um modelo. É possível definir modelos de usuário selecionando **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Ações > Gerenciamento de modelo**.

Ao clicar em **Criar a partir de modelos** e então selecionar um servidor, a janela **Selecionar modelo** é aberta.

Assim que tiver definido as configurações abaixo e clicar em **OK**, a página **Provisionar usuários** será aberta.

Campo	Descrição
Insira o número de registros	Insira o número de registros que deseja criar.
Insira o ramal inicial	Insira o número do ramal do primeiro registro.
Selecionar modelo	Selecione um modelo da lista.

Links relacionados

[Ações do usuário](#) na página 160

Provisionar usuários

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Ações > Criar a partir de modelos > Selecionar modelo > Provisionar usuários**

Esta página exibe os registros de usuário que serão criados com base nos valores inseridos na janela **Selecionar modelo**.

Na parte superior da página, a área **Visualização de dados de usuários** indica o servidor no qual os usuários serão criados, o número de registros (**Total de registros lidos**) e os **Registros com erro**.

A tabela lista os registros de usuário que serão criados e os valores que foram populados com base no modelo. Os registros podem ser removidos da lista usando **Excluir registros selecionados**. A exibição pode ser modificada ao ligar ou desligar **Exibir registros de erro**.

É possível modificar um registro ao clicar no ícone Editar para que o registro abra a janela **Usuário - Editar**.

Quando estiver pronto para criar os novos registros de usuário, clique em **Criar**.

Links relacionados

[Ações do usuário](#) na página 160

Usuários

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Usuário**

Informações adicionais de configuração

- Para um resumo do gerenciamento de usuários, incluindo uma descrição dos usuários centralizados, consulte [Visão geral do gerenciamento de usuários](#) na página 836.
- A configuração **Identidade exclusiva** é usada para configurar a integração com Gmail. Para obter mais informações de configuração, consulte [Configurar integração com Gmail](#) na página 838.

Usuários são pessoas que utilizam o sistema ou usuários DialIn para acesso aos dados. O usuário do sistema pode ou não ter um Número de ramal que existe fisicamente. Isso é útil se os usuários não necessitarem de um ramal físico, mas desejarem utilizar as facilidades do sistema, por exemplo, correio de voz, encaminhamento, etc.

- O usuário **NoUser** é utilizado para aplicar configurações a ramais que não têm um usuário associado.
- O usuário **Gerenciador remoto** é utilizado como a configuração padrão para conexões por acesso discado.

Definições de configuração

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema. Também é possível realizar a edição em linha dos campos nesta página. Clique no usuário para ativar a edição em linha e clique em **Salvar** ou **Cancelar** para salvar ou descartar as alterações, respectivamente.



— exceto adicionar/remover usuários de central, que exige uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome	<p>Faixa = até 15 caracteres.</p> <p>É o nome da conta do usuário utilizado para DialIn SAR, Exibição do chamador e caixa postal do correio de voz. Como normalmente a tela nos telefones com identificação do chamador tem 16 caracteres, é útil manter o nome curto. Apenas caracteres alfanuméricos e espaços são suportados nesse campo. Esse campo é sensível a letras maiúsculas e minúsculas, e deve ser exclusivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Os nomes não devem começar com espaço. Não utilize caracteres de pontuação, tais como #, ?, /, ^, > e ,. A caixa postal usa o nome para criar um usuário de caixa postal correspondente. Alterar o nome de um usuário faz com que as chamadas de correio de voz sejam roteadas para uma nova caixa postal. Observe, entretanto, que o Voicemail Pro não faz distinção entre letras maiúsculas e minúsculas, e tratará nomes como “Steve Smith”, “steve smith” e “STEVE SMITH” como se fossem iguais. Não provisione um usuário com o nome “admin”. O nome de usuário “admin” é um valor reservado do servidor de mensagem instantânea (MI) e de Presença do one-X Portal. Um usuário “admin” do IP Office não terá serviços de MI e de presença. Em implantações do Outbound Contact Express, quando um agente faz logon em um ramal, o nome de usuário associado ao ramal é alterado para a ID do agente.
Nome de autenticação	<p>Padrão = em branco. Faixa = até 31 caracteres alfabéticos.</p> <p>Usado em um sistema IP500 V2 configurado como um gateway Avaya Cloud Office™. Consulte a Implantando um IP Office como um Avaya Cloud Office ATA Gateway.</p>
Senha	<p>Padrão = em branco. Faixa = até 31 caracteres alfabéticos.</p> <p>Essa senha é usada pelos aplicativos do usuário, como SoftConsole e TAPI. Também é utilizada para o acesso DialIn do usuário.</p> <p>Observe que não se trata da senha da caixa postal do usuário (consulte Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Caixa postal > Código da caixa postal) nem do código de logon do telefone (consulte Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Configurações de supervisor > Código de logon).</p> <p>As regras de complexidade da senha são definidas nas configurações gerais de segurança. Um erro será exibido se a complexidade não for atendida. No entanto, ainda é possível salvar a configuração (a menos que o local do sistema esteja definido como França2).</p>
Identidade exclusiva	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Um endereço de e-mail para o usuário. O endereço deve ser exclusivo para cada usuário. Esse endereço de e-mail é usado para</p> <ul style="list-style-type: none"> Serviços Avaya Cloud (Spaces)/logon do Avaya Communicator para Web Client. <ul style="list-style-type: none"> Quando usado nessas funções, para sistemas pre-R11.1.2, a identidade exclusiva é limitada a no máximo 15 caracteres antes do caractere @. Mensagens de caixa postal para e-mail do Gmail. <p>Essa configuração é independente (embora possa ser o mesmo endereço) da configuração Endereço de e-mail do usuário (veja abaixo), que é usada para outras funções de e-mail, p. ex., e-mail de caixa postal.</p>
Código de logon	Padrão = em branco

A tabela continua...

Campo	Descrição
Confirmar código de logon	Esse código é usado para fazer logon em um telefone (consulte Logon temporário na página 885) e para restringir o acesso a recursos em telefones.
PIN de audioconferência	<p>Padrão = em branco. Intervalo = até 15 caracteres numéricos.</p> <p>Use este campo para configurar o acesso com PIN a conferências Meet Me.</p> <p>Um L nesse campo indica que o recurso Conferência Meet-me não programado está desativado para esse usuário.</p>
Status da conta	<p>Padrão = Habilitado.</p> <p>Use essa configuração para Ativar ou Desativar uma conta de usuário.</p> <p>Você também pode requerer uma redefinição de senha selecionando Forçar nova senha. Um usuário pode definir uma nova senha somente na interface de usuário do one-X Portal. Essa opção não deve ser usada se o one-X Portal não estiver disponível.</p> <p>O Status da conta também pode ser Bloqueado - erro na senha ou Bloqueado - temporário. A conta do usuário insere esses estados automaticamente com base nas configurações de senha configuradas na guia Geral das Configurações de segurança. Caso um usuário exceda o Ação de rejeição da senha, o Ação de rejeição da senha é implementado. Se o Ação de rejeição da senha for Registrar e desativar conta, o status da conta será alterado para Bloqueado - erro na senha. Se o Ação de rejeição da senha for Registrar e desativar temporariamente, o status da conta será alterado para Bloqueado - temporário.</p>
Nome completo	<p>Padrão = em branco</p> <p>Use este campo para inserir o nome completo do usuário. Para que esse valor seja utilizado corretamente pelas facilidades de Discagem por nome do correio de voz, o formato recomendado é <nome><espaço><sobrenome>. Quando definido, o Nome completo é utilizado no lugar do Nome para exibição em telefones e aplicativos do usuário. Os nomes não devem começar com espaço. Não utilize caracteres de pontuação, como @, #, ?, /, ^, > e ,.</p>
Ramal	<p>Intervalo = 2 a 15 dígitos.</p> <p>Em geral, todos os ramos devem ter o mesmo número de dígitos. Essa configuração pode ser deixada em branco para usuários utilizados apenas para conexões de dados DialIn.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuários associados a telefones IP, ou que possam fazer o logon como esses dispositivos, não deverão receber números de ramos maiores que 7 dígitos. • Os números de ramos de usuário centralizados podem conter até 13 dígitos. Embora o IP Office suporte números de ramos com até 15 dígitos, o tamanho com 13 dígitos é determinado pelo tamanho do número do ramal máximo permitido para provisionar usuários centralizados no Communication Manager.
Endereço de e-mail	<p>Padrão = em branco</p> <p>Esse endereço é usado como o endereço de e-mail do usuário para uma variedade de funções. Ele é usado principalmente para funções de caixa postal e e-mail, se necessário. Ele também é usado para quaisquer outros e-mails que o sistema possa enviar ao usuário.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Localidade	<p>Padrão = Em branco (Usar localidade do sistema) </p> <p>Configura o idioma utilizado para solicitações do correio de voz reproduzidas ao usuário, assumindo-se o idioma esteja disponível no servidor do correio de voz. Consulte Configurações de localidade do Avaya IP Office. Em um ramal digital, também controla o idioma do display utilizado para mensagens do sistema. Perceba, entretanto, que alguns telefones possuem suas próprias opções de menu do idioma selecionado para os menus do telefone.</p>
Prioridade	<p>Padrão = 5. Faixa = 1 (menor) a 5 (maior) </p> <p>Essa configuração é usada pelo ARS.</p>
Direitos do telefone do sistema	<p>Padrão = nenhum</p> <p>Usuários definidos como usuários do telefone do sistema podem acessar as funções adicionais. As configurações são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum: o usuário não pode acessar nenhuma das opções de telefone do sistema. • Nível 1: o usuário pode acessar todas as opções de telefone do sistema compatíveis com o tipo de telefone que ele esteja usando, com exceção dos comandos de gerenciamento do sistema e cartão de memória. • Nível 2: o usuário pode acessar todas as opções de telefone do sistema compatíveis com o tipo de telefone que ele esteja usando, inclusive os comandos de gerenciamento do sistema e cartão de memória. Devido ao tipo dos comandos adicionais, deve ser definido um código de logon para o usuário a fim de restringir o acesso.

Configurações do perfil

Cada usuário pode ser atribuído a um perfil específico. Cada perfil (exceto **Usuário básico**) requer que o sistema tenha uma licença ou assinatura correspondente disponível para o usuário.

O perfil atribuído ao usuário controla se ele pode ter várias configurações adicionais ativadas. As tabelas abaixo listam essas configurações e perfis. Os itens entre parênteses () indicam o status padrão para as configurações quando esse perfil é selecionado.

Sistemas IP500 V2/V2A licenciados no PLDS

Opção	Usuário básico	Office Worker	Teleworker	Mobile Worker	Power User
Ativar SoftPhone	–	–	✓ (ativado)	–	✓ (ativado)
Ativar serviços do one-X Portal	–	✓ (ativado)	✓ (ativado)	–	✓ (ativado)
Ativar one-X Telecommuter	–	–	✓ (ativado)	–	✓ (ativado)
Ativar Remote Worker ^[2]	✓ (desativado)	✓ (desativado)	✓ (ativado)	✓ (desativado)	–
Ativar aplicativo VoIP da área de trabalho/tablet	–	✓ ^[3] (ativado)	✓ ^[3] (ativado)	–	✓ (ativado)
Ativar aplicativo VoIP móvel	–	–	–	–	✓ (ativado)
Ativar aplicativo do MS Teams	–	✓ (ativado)	✓ (ativado)	–	✓ (ativado)

A tabela continua...

Opção	Usuário básico	Office Worker	Teleworker	Mobile Worker	Power User
Enviar e-mail de mobilidade	–	–	–	✓ (desativado)	✓ (desativado)
Colaboração na Web	–	✓ (desativado)	✓ (desativado)	–	✓ (desativado)

Sistemas Server Edition licenciados no PLDS

Opção	Usuário básico	Office Worker	Power User
Ativar SoftPhone	–	–	✓ (ativado)
Ativar serviços do one-X Portal	–	✓ (ativado)	✓ (ativado)
Ativar one-X Telecommuter	–	–	✓ (ativado)
Ativar Remote Worker ^[2]	✓ (desativado)	✓ (desativado)	✓ (ativado)
Ativar aplicativo VoIP da área de trabalho/tablet	✓ ^[3] (desativado)	✓ (ativado)	✓ (ativado)
Ativar aplicativo VoIP móvel	–	–	✓ (ativado)
Ativar aplicativo do MS Teams	–	–	✓ (ativado)
Enviar e-mail de mobilidade	–	–	✓ (desativado)
Colaboração na Web	–	✓ (desativado)	✓ (desativado)

Sistemas no modo Subscription

Opção	Telephony User	Telephony Plus User	UC User
Ativar SoftPhone	–	✓ (ativado)	✓ (ativado)
Ativar serviços do one-X Portal	–	–	✓ (ativado)
Ativar one-X Telecommuter	–	–	✓ (ativado)
Ativar Remote Worker ^[2]	✓ (desativado)	✓ (desativado)	✓ (ativado)
Ativar aplicativo VoIP da área de trabalho/tablet	–	✓ ^[3] (desativado)	✓ (ativado)
Ativar aplicativo VoIP móvel	–	–	✓ (ativado)
Ativar aplicativo do MS Teams	–	–	✓ (ativado)
Enviar e-mail de mobilidade	–	–	✓ (desativado)
Colaboração na Web	–	–	✓ (ativado)

Observações do perfil de usuário:

1. Usuários não licenciados podem ser criados no Modo padrão e sistemas Server Edition.
2. O sistema suporta usuários com ramais remotos H.323 ou SIP. Em sistemas não Server Edition, até 4 usuários são suportados como ramais remotos sem precisar ser configurados e licenciados para um perfil de usuário. Os usuários remotos adicionais serão suportados se licenciados e configurados para um perfil de usuário **Funcionário remoto** ou **Usuário avançado**. Nos sistemas Server Edition, o Remote worker é suportado por todos os perfis de usuário.
3. Compatível apenas com o Aplicativo Avaya Workplace no modo autônomo. O modo simultâneo, o modo de controle compartilhado de chamada e a presença não estão disponíveis e apenas contatos locais são compatíveis (e não contatos da empresa

ou do IP Office). Para obter os detalhes completos, consulte a seção Aplicativo Avaya Workplace no manual [Observações de instalação do IP Office Aplicativo Avaya Workplace](#).

- Em sistemas IP500 V2/V2A licenciados no PLDS, é possível ser usado com um **usuário básico** com licença **IP Softphone** ou um **Mobile Worker** com licença **IP Softphone**.

Campo	Descrição
Perfil	<p>Padrão = Usuário Básico.</p> <p>O perfil do usuário controla se eles podem ser configurados para alguns dos recursos. Os diferentes perfis disponíveis e os recursos acessíveis por cada um são mostrados nas tabelas acima. O número de usuários que pode ser configurado para cada perfil é controlado pelas licenças ou assinaturas de usuário que o sistema tem.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Um Usuário não licenciado tem permissão de acesso discado e anúncio, e pode ser usado como uma porta de música em espera ou anúncio analógico. • Em sistemas sem assinatura, uma licença do sistema Preferred Edition é um pré-requisito para qualquer licença de perfil de usuário. Em uma rede com vários sites, a licença Preferred Edition do sistema central é automaticamente compartilhada com outros sistemas da rede, ativando as licenças de perfil do usuário nesses outros sistemas. No entanto, cada sistema que dá suporte a um servidor Voicemail Pro ainda requer sua própria licença Preferred Edition para o funcionamento do Voicemail Pro. • Para atualizar um Office Worker ou Mobile Worker para um Power User, primeiramente é necessário definir o usuário como Usuário básico. • Para um sistema IP500 V2 configurado como um gateway do Avaya Cloud Office™, selecione o perfil Usuário do ACO. Consulte a Implantando um IP Office como um Avaya Cloud Office ATA Gateway.
Receptionist	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa configuração permite que usuário utilize o aplicativo SoftConsole. Isso requer que a configuração tenha licenças ou assinaturas do tipo Receptionist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em sistemas licenciados pelo PLDS, uma licença Receptionist só é consumida quando um usuário configurado executa o aplicativo SoftConsole. • Em sistemas no modo por assinatura, uma assinatura Receptionist é consumida quando um usuário é configurado para uso do SoftConsole. • É possível licenciar até 4 usuários para sistemas IP500 V2, 10 para sistemas Server Edition. • O uso do SoftConsole não é suportado para usuários que façam hot-desk para outros sistemas da rede com vários sites.
Ativar SoftPhone	<p>Padrão = controlado pelo perfil do usuário, consulte as tabelas acima.</p> <p>Se selecionado, o usuário pode utilizar o aplicativo IP Office Softphone.</p>
Ativar serviços do one-X Portal	<p>Padrão = controlado pelo perfil do usuário, consulte as tabelas acima.</p> <p>Se selecionado, o usuário pode usar o aplicativo one-X Portal diretamente ou usando um de seus clientes de plug-in.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ativar one-X Telecommuter	<p>Padrão = controlado pelo perfil do usuário, consulte as tabelas acima.</p> <p>Quando selecionado, o usuário pode usar os recursos do modo telecomutador do aplicativo one-X Portal. Requer que Ativar serviços do one-X Portal também esteja ativado.</p>
Ativar Remote Worker	<p>Padrão = desativado</p> <p>Indica se o usuário tem permissão para utilizar um ramal remoto SIP ou H.323. Ou seja, um ramal em uma rede IP diferente do sistema IP Office registrado do ramal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIP: essa opção não é necessária para telefones de usuários de ramal SIP se houver um Avaya Session Border Controller for Enterprise (ASBCE) implantado na rede. • H323: se o Número do ramal do usuário corresponder à configuração Ramal-base de um ramal IP, a configuração Ativar ramal remoto H.323 desse ramal será automaticamente alterada para corresponder à configuração Ativar Remote Worker do usuário e vice-versa. • Em sistemas licenciados pelo PLDS, é possível configurar até 4 usuários Usuário básico para Ativar Remote Worker. Outros usuários precisarão de licenciamento com um perfil compatível com a configuração Ativar Remote Worker.
Ativar aplicativo VoIP da área de trabalho/tablet	<p>Padrão = controlado pelo perfil do usuário, consulte as tabelas acima.</p> <p>Essa opção permite que os usuários usem o Aplicativo Avaya Workplace em sistemas operacionais Windows ou macOS.</p>
Ativar aplicativo VoIP móvel	<p>Padrão = controlado pelo perfil do usuário, consulte as tabelas acima.</p> <p>Essa opção permite que os usuários usem o Aplicativo Avaya Workplace em sistemas operacionais Android e iOS.</p>
Ativar aplicativo do MS Teams	<p>Padrão = em branco</p> <p>Essa opção habilita o IP Office a buscar os dados do usuário do Microsoft Teams.</p> <p>O sistema é configurado como o serviço de telefonia para chamadas feitas de e para o Microsoft Teams.</p>
Enviar e-mail de mobilidade	<p>Padrão = controlado pelo perfil do usuário, consulte as tabelas acima.</p> <p>Quando ativado, o usuário recebe um e-mail de boas-vindas com as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uma breve apresentação do one-X Mobile Preferred for IP Office. • Instruções e links para instalar e configurar o cliente do one-X Mobile Preferred for IP Office.
Colaboração na Web	<p>Padrão = controlado pelo perfil do usuário, consulte as tabelas acima.</p> <p>Quando ativado, permite que o usuário utilize o aplicativo Web Collaboration. Para sistemas licenciados pelo PLDS, além da licença de perfil do usuário, é necessário ter uma licença Colaboração na Web para cada usuário.</p> <p>A licença Web Collaboration requer o one-X Portal em um servidor baseado em Linux que não seja um Unified Communications Module (UCM).</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Excluir do diretório	Padrão = desativado Quando ativo, o usuário não aparece na lista de diretórios mostrada pelos aplicativos do usuário e em telefones com a função de diretório. Para usuários conectados como agentes em uma implantação Outbound Contact Express, Excluir do diretório precisa ser Desativado .
Tipo de dispositivo	Esse campo mostra o tipo de telefone ao qual o usuário está conectado no momento. <ul style="list-style-type: none"> • Se o usuário estiver desconectado, mas associado a um Ramal-base, o tipo de dispositivo para a porta desse ramal é mostrado. • Caso o usuário tenha sido desconectado e não esteja associado a um Ramal-base, o tipo de dispositivo é listado como Tipo de dispositivo desconhecido.

Associação no grupo de busca

Essa lista suspensa permite que você selecione rapidamente os grupos de busca aos quais o usuário pertence.

Direitos do usuário

É possível substituir as configurações de usuário selecionadas pelas configurações definidas em um conjunto de Direitos do usuário. É possível aplicar os mesmos direitos de usuário a vários usuários.

Além disso, é possível usar um perfil de horário para controlar quando os direitos do usuário são aplicados ao usuário e se um conjunto diferente de direitos do usuário ou as próprias configurações do usuário devem ser aplicados durante outros horários.

Campo	Descrição
Visualização de direitos do usuário	Esse campo afeta somente o Manager. Ele permite alternar entre a exibição das configurações de usuário conforme afetadas pelos Direitos do usuário no expediente ou Direitos do usuário fora do horário associados.
Perfil de horário no expediente	Padrão = <Nenhum> (contínuo). Caso definida, o perfil de horário selecionado define quando as Direitos do usuário no expediente do usuário são aplicadas. Fora do perfil de horário, os Direitos do usuário fora do horário do usuário são aplicados
Direitos do usuário no expediente	Padrão = Em branco (sem restrições de direitos). Esse campo permite a seleção dos direitos do usuário que podem ser definidos e bloqueia algumas configurações do usuário. Caso um Perfil de horário no expediente tenha sido selecionado, os Direitos do usuário no expediente só são aplicados durante os horários definidos por esse perfil de horário, caso contrário, são aplicados sempre.
Direitos do usuário fora do horário	Padrão = Em branco (sem restrições de direitos). Esse campo permite a seleção de direitos alternativos do usuário que são usados fora dos horários estabelecidos pelo Perfil de tempo no horário de expediente do usuário.

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

Correio de voz

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Caixa postal**

Informações de configuração adicionais

A configuração **Ativar API do Gmail** é usada para configurar a integração com Gmail.

Para obter mais informações, consulte [Configurando a integração com Gmail](#) na página 838.


Configurações

Quando o aplicativo do servidor de correio de voz estiver sendo utilizado no seu sistema, cada usuário possui uso de uma caixa postal do correio de voz. Você pode utilizar esse formulário para habilitar esse recurso e diversas configurações de correio de voz do usuário.


Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Código da caixa postal	<p>Padrão = em branco. Faixa = 0 (sem código) a 31 dígitos.</p> <p>Um código utilizado pelo servidor do correio de voz para validar o acesso a essa caixa postal. Quando houver uma tentativa de acesso remoto à caixa postal que não possua um código definido para o correio de voz, a mensagem interativa “Acesso remoto não configurado nesta caixa postal” será reproduzida.</p> <p>O código de acesso da caixa postal pode ser definido através do IP Office Manager da interface do usuário da caixa postal do telefone (TUI). O comprimento mínimo da senha é:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voicemail Pro (Manager): 0 • Voicemail Pro (Intuity TUI): 2 • Embedded Voicemail (Manager): 0 • Embedded Voicemail (Intuity TUI): 0 <p>Os códigos definidos através da interface do usuário do telefone do Voicemail Pro são restritos a sequências válidas. Por exemplo, não é permitido tentar inserir um código que corresponda ao ramal da caixa postal e repetir o mesmo número (111111) ou sequência de números (123456). Se esses tipos de códigos forem necessários, eles poderão ser inseridos através do Manager.</p> <p>O Manager não impõe requisitos de senha para o código, se já houver um definido no Manager.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Embedded Voicemail: para Embedded Voicemail executado no modo da caixa postal do IP Office, o código do correio de voz é utilizado, se definido. • Modo IP Office: o código do correio de voz é necessário ao acessar a caixa postal de um local que não esteja definido como um número confiável na lista Números de origem do usuário. • Modo emulação Intuity: o código do correio de voz é necessário por padrão para todos os acessos à caixa postal. Na primeira vez que a caixa postal for acessada, o usuário será solicitado a alterar a senha. Da mesma forma, se a configuração do código do correio de voz for deixada em branco, o chamador será solicitado a definir um código quando acessar a caixa postal na próxima vez. A exigência para inserir o código do correio de voz pode ser removida adicionando-se um usuário personalizado ou um fluxo de chamada a cobrar padrão, consulte os manuais Voicemail Pro para obter detalhes completos. • Acesso a fonte confiável: o código do correio de voz é necessário ao acessar a caixa postal de um local que não esteja definido como um número confiável na lista Números de origem do usuário. • Solicitação de senha para fluxo da chamada: fluxos de chamada do Voicemail Pro contendo uma ação na qual o código PIN da ação esteja definido como \$ solicitarão o código de correio de voz ao usuário. • Alterando o código: todas as interfaces de correio de voz, exceto IMS e IMAP, fornecem opções para que o usuário altere o código do correio de voz por conta própria. Além disso, o Voicemail Pro sendo executado no modo de emulação Intuity exigirá que o usuário defina um código quando fizer o primeiro logon em sua caixa postal utilizando o telefone.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Correio de voz ativado	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando ativo, a caixa postal é utilizada pelo sistema para atender as chamadas não atendidas do usuário ou as chamadas quando o ramal do usuário estiver ocupado. Observe que selecionar Inativo não desabilita o uso da caixa postal do usuário. As mensagens também podem ser redirecionadas para a caixa postal e as gravações podem ser incluídas. A caixa postal também poderá ser acessada para receber as mensagens.</p> <p>Quando um chamador é direcionado ao correio de voz para deixar uma mensagem, o sistema indica a caixa postal do usuário ou grupo de destino.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A caixa postal do usuário ou grupo originalmente destinado é utilizada. Isso se aplica mesmo que a chamada tenha sido encaminhada a outro destino. Também inclui cenários em que uma chamada de Grupo de busca transborda ou está no alternativo para outro grupo. • O Voicemail Pro pode ser usado para personalizar qual caixa postal é usada separadamente da caixa postal indicada pelo sistema.
Ajuda da caixa postal	<p>Padrão = desativado</p> <p>Esta opção controla se os usuários que recuperam mensagens recebem automaticamente o aviso adicional "Para obter ajuda, pressione 8." Se desligado, os usuários ainda poderão pressionar 8 para obter ajuda. Nos sistemas de correio de voz que executam o modo de emulação Intuity, essa opção não tem efeito. Nesses sistemas, a saudação de acesso padrão sempre inclui o aviso "Para obter ajuda em qualquer momento, pressione *4" (nos EUA, *H).</p>
Chamada de volta da caixa postal	<p>Padrão = desativado </p> <p>Quando esta opção está habilitada e uma nova mensagem for recebida, o Correio de voz chama o ramal do usuário para tentar entregar a mensagem toda vez que o telefone for colocado no gancho. O correio de voz não alertará o ramal mais de uma vez a cada 30 segundos.</p>
Leitura de e-mail da caixa postal	<p>Padrão = desativado</p> <p>Essa opção pode ser habilitada para usuários cujo Perfil esteja definido como Funcionário móvel ou Usuário avançado. Quando habilitada, ao fazer o logon no correio de voz, suas mensagens serão detectadas e lidas a você. Esse recurso de texto de e-mail para voz é configurado através do Voicemail Pro. Essa opção não é atualmente suportada com o Voicemail Pro baseado no Linux.</p>
UMS Web Services	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Quando selecionado, o usuário pode utilizar qualquer um dos serviços UMS do Voicemail Pro para acessar as mensagens do seu correio de voz (cliente de e-mail IMAP, navegador Web ou caixa postal do Exchange 2007). Perceba que o usuário deve possuir um código de correio de voz definido para utilizar os serviços UMS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para sistemas por assinatura, essa configuração só é suportada para usuários do tipo UC User. • Para sistemas licenciados pelo PLDS, essa configuração só é suportada para usuários dos tipos Teleworker, Office Worker ou Power User.


A tabela continua...

Campo	Descrição
Ativar API do Gmail	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa configuração só é compatível com sistemas Server Edition e requer que o usuário esteja com a opção UMS Web Services ativada. Quando habilitada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A configuração E-mail de correio de voz é desabilitada. • As opções Modo de e-mail de correio de voz (Inativo, Copiar, Encaminhar, Alerta) estão disponíveis. <p>Esse recurso usa o endereço do Gmail definido na configuração Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Usuário > Identidade exclusiva.</p>
E-mail da caixa postal	<p>Padrão = Em branco (sem facilidades de e-mail do correio de voz)</p> <p>Esse campo é utilizado para definir o endereço de e-mail do usuário ou grupo utilizado pelo servidor de correio de voz para a operação de e-mail do correio de voz. Quando um endereço é inserido, o controle adicional de E-mail do correio de voz abaixo pode ser selecionado para configurar o tipo de serviço de e-mail do correio de voz que deve ser fornecido.</p> <p>O uso do e-mail do correio de voz requer que o servidor do Voicemail Pro tenha sido configurado para utilizar um cliente de e-mail MAPI local ou uma conta do servidor de e-mail SMTP. No Embedded Voicemail, o e-mail de caixa postal é suportado e usa as configurações de SMTP do sistema.</p> <p>O uso de e-mail do correio de voz para o envio (automático ou manual) de mensagens eletrônicas com arquivos WAV anexados deverá ser realizado com cuidado. Uma mensagem de um minuto cria um arquivo .wav de 1 MB. Muitos sistemas de e-mail impõem limites aos tamanhos de e-mails e anexos de e-mails. Por exemplo, o limite padrão em um Exchange Server é de 5MB.</p> <p> Nota: Caracteres unicode não são compatíveis.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
<p>Modo de e-mail da caixa postal</p>	<p>Padrão = desativado</p> <p>Essa opção é selecionável para usuários e grupos em qualquer um dos seguintes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Houver um endereço de e-mail de E-mail de caixa postal definido. • A opção Ativar API do Gmail estiver definida como Ativada. <p>Essas configurações controlam o modo de operação automática de e-mail de correio de voz fornecido pelo servidor sempre que a caixa postal recebe uma nova mensagem de correio de voz. Os usuários podem alterar o modo de e-mail do correio de voz por meio do Visual Voice. A capacidade de alterar o modo de e-mail de correio de voz também pode ser fornecida pelo Voicemail Pro em um fluxo de chamada utilizando uma ação Reproduzir menu de configuração ou uma ação Genérico.</p> <p>Se o servidor de correio de voz estiver definido para modo IP Office</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os usuários podem alterar seu modo de email de correio de voz através dos prompts do telefone. • os usuários podem encaminhar uma mensagem para o email manualmente. <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desativado Caso esteja desativado, nenhuma das opções abaixo são utilizadas para o envio automático de e-mail de correio de voz. O usuário também poderá selecionar esse modo discando *03 a partir de seu ramal. • Cópia Se esse modo for selecionado, uma cópia da mensagem é anexada a um e-mail e enviada ao endereço de e-mail sempre que uma nova mensagem de correio de voz for recebida na caixa postal de correio de voz. Não há sincronização de caixa postal entre o e-mail e as caixas postais de correio de voz. Por exemplo, ler e excluir a mensagem de e-mail não afeta a mensagem na caixa postal de correio de voz ou a indicação de mensagem em espera fornecida para essa nova mensagem. • Encaminhar Se esse modo for selecionado, a mensagem será anexada a um e-mail e enviada ao endereço de e-mail sempre que uma nova mensagem de correio de voz for recebida na caixa postal de correio de voz. Nenhuma cópia da mensagem de correio de voz será retida na caixa postal e não haverá indicação de mensagem em espera. Assim como com a cópia, não há sincronização de caixa postal entre o e-mail e as caixas postais de correio de voz. O usuário também poderá selecionar esse modo discando *01 a partir de seu ramal. <p>Observe que até que o encaminhamento de e-mail seja concluído, a mensagem ficará na caixa postal do servidor do correio de voz e, portanto, poderá acionar recursos como a indicação de mensagem em espera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • UMS Exchange 2007 Com o Voicemail Pro, o sistema oferece suporte para o envio de e-mail com correio de voz para uma conta de e-mail do servidor Exchange 2007. Para os usuários e grupos também habilitados para os UMS Web Services, isso altera significativamente a operação de caixa postal. A caixa de entrada do Exchange Server é utilizada como seu armazenamento de mensagens de correio de voz e os recursos, como a indicação de mensagem em espera, são definidos pelas novas mensagens nesse local, em vez da caixa postal no servidor de correio de voz. O acesso do telefone às mensagens de correio de voz, incluindo o acesso ao Visual Voice, é redirecionado à caixa postal do Exchange 2007. • Alerta Se esse modo for selecionado, uma mensagem simples de e-mail será enviada ao endereço de e-mail sempre que uma nova mensagem de correio de voz

A tabela continua...

Campo	Descrição
	for recebida na caixa postal de correio de voz. Ela será uma mensagem de e-mail anunciando os detalhes da mensagem de correio de voz, mas sem cópia anexada da mensagem de correio de voz. O usuário também poderá selecionar esse modo discando *02 a partir de seu ramal.
Interrupção DTMF 	<p>Quando um chamador é encaminhado para um correio de voz para deixar uma mensagem, a opção de transferir a chamada para outro ramal é fornecida. A mensagem de saudação precisa ser gravada informando ao chamador as opções disponíveis. O número dos ramais para os quais ele pode ser transferido estão indicados nos campos a seguir. Os valores padrão do sistema podem ser definidos para esses números, e são utilizados a menos que um número diferente seja definido nas configurações do usuário. Os valores podem ser definidos utilizando-se os Direitos do usuário.</p> <p>Há suporte para o recurso Estacionar e localizar quando o tipo de mensagem de voz do sistema está configurado como Embedded Voicemail ou Voicemail Pro. O recurso Estacionar e Anunciar também é suportado em sistemas em que o Avaya Aura Messaging, o Modular Messaging over SIP ou o CallPilot (para implementações do Enterprise Branch com CS 1000) é configurado como o sistema de correio de voz central e o Embedded Voicemail local ou o Voicemail Pro fornece operação de auto-atendente. O recurso Estacionar e localizar permite que uma chamada seja estacionada enquanto uma localização é enviada para um grupo de busca ou ramal. Este recurso pode ser configurado para Interrupção DTMF 0, Interrupção DTMF 2, ou Interrupção DTMF 3.</p>
Recepção/interrupção (DTMF 0)	<p>O número para o qual o chamador é transferido se pressionar 0 ao escutar a saudação da caixa postal em vez de deixar uma mensagem (*0 no correio de voz incorporado no modo IP Office).</p> <p>Nos sistemas de correio de voz definidos para o modo de emulação Intuity, o proprietário da caixa postal também pode acessar essa opção ao receber suas mensagens discando *0.</p> <p>Se a caixa postal tiver sido acessada pelo fluxo de chamadas do Voicemail Pro contendo a ação Deixar mensagem, as opções fornecidas quando 0 for pressionado serão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No modo IP Office, a chamada segue as conexões dos resultados da ação Deixar mensagem, mais precisamente os resultados Falha ou Sucesso, dependendo de o chamados pressionar 0 antes ou após o tom de gravar. • No modo Intuity, pressionar 0 sempre segue a configuração Recepção/Interrupção (DTMF 0). <p>Quando o recurso Estacionar e Estacionar é selecionado para uma Interrupção DTFM, as seguintes caixas suspensas são exibidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de anúncio – exibe uma lista de grupos de busca e usuários (ramais). Selecione um Grupo de busca ou ramal para configurar esta opção. • Novas tentativas – o intervalo é de 0 a 5. A configuração padrão é 0. • Tempo limite de nova tentativa – fornecido no formato M:SS (minuto:segundos). O intervalo pode ser configurado em incrementos de 15 segundos. A configuração mínima é de 15 segundos e a máxima é de 5 minutos. O valor padrão é 15 segundos.
Interrupção (DTMF 2)	O número para o qual o chamador é transferido se pressionar 2 ao escutar a saudação da caixa postal em vez de deixar uma mensagem (*2 no correio de voz incorporado no modo IP Office).

A tabela continua...

Campo	Descrição
Interrupção (DTMF 3)	O número para o qual o chamador é transferido se pressionar 3 ao escutar a saudação da caixa postal em vez de deixar uma mensagem (*3 no correio de voz incorporado no modo IP Office).

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

Programação de botão

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Programação de botões**

Informações adicionais de configuração

Para obter mais informações sobre a programação de ações de botões, consulte [Visão geral da programação de botão](#) na página 1089.

Definições de configuração

Usada para atribuir funções às teclas programáveis em vários telefones Avaya. Para obter detalhes adicionais sobre a programação dos botões, consulte a seção Programação de botão.

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nº do botão	O número da tecla DSS na qual a função está sendo definida. Para definir uma função ao botão, clique duas vezes nele ou selecione-o e, em seguida, clique em Editar .
Etiqueta	Esta é a etiqueta de texto para exibição no telefone. Se nenhuma etiqueta for inserida, a etiqueta padrão para a ação selecionada será utilizada.
Ação	Define a ação tomada pelo item do menu.
Dados da ação	Este é um parâmetro usado pela ação selecionada. As opções aqui variam de acordo com o a ação de botão selecionada.

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

Telefonia

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia**

Essa página permite que você defina recursos relacionados à telefonia para o usuário. Eles substituem qualquer configuração correspondente na guia Sistema Manager | Telefonia. As configurações são agrupadas em algumas subguias.

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

[Configurações de chamadas de telefonia](#) na página 177

[Configurações de supervisor](#) na página 180

[Opções multilinha](#) na página 184

[Registro de chamada de telefonia](#) na página 186

[TUI de telefonia](#) na página 187

Configurações de chamadas de telefonia


Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Configurações de chamada**

Informações adicionais de configuração

Para mais informações sobre toques, consulte [Toques](#) na página 779.

Configurações



Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Sequência sonora do toque de chamadas externas	Padrão = Toque padrão (Utilizar configuração do sistema) Aplica-se somente a telefones analógicos. Configura o padrão de toque utilizado nas chamadas externas do usuário. Os padrões de toque diferentes utilizados para outros telefones são estabelecidos. Perceba que alterar o padrão para usuários associados aos ramais de fax e dispositivos de modem poderá fazer com que esses dispositivos não reconheçam e atendam as chamadas.
Sequência sonora do toque de chamadas internas	Padrão = Toque padrão (Utilizar configuração do sistema) Aplica-se somente a telefones analógicos. Configura o padrão de toque utilizado nas chamadas internas do usuário. Os padrões de toque diferentes utilizados para outros telefones são estabelecidos.
Sequência de retorno de chamada	Padrão = Toque padrão (Utilizar configuração do sistema) Aplica-se somente a telefones analógicos. Configura o padrão de toque utilizado nas retornos de chamadas ao usuário. Os padrões de toque diferentes utilizados para outros telefones são estabelecidos.
Tempo sem resposta	Padrão = em branco (usar configuração do sistema). Intervalo = 6 a 99999 segundos.  Define quanto tempo uma ligação toca antes de ir para o correio de voz ou ser encaminhada como sem resposta, se definido. Deixe em branco para usar a configuração padrão do sistema.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tempo de pós-atendimento (s)	<p>Padrão = 2 segundos, intervalo de 0 a 99999 segundos. 🗝️ Especifica o tempo após o término de uma chamada durante o qual o usuário é considerado como ocupado. Durante este tempo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os outros telefones e aplicativos que monitoram o status do usuário o indicarão como ainda estando ocupado (em uma chamada). • As chamadas de grupo de busca não são apresentadas ao usuário. • Se o usuário estiver utilizando um aparelho de uma linha, as chamadas diretas também receberão tratamento de ocupadas. Se o usuário estiver utilizando um aparelho de várias linhas (múltiplas aparências em chamada), as chamadas diretas para ele tocarão como normais. • Recomenda-se que essa opção não seja definida para menos que o valor padrão de 2 segundos. 0 é usado para permitir um toque imediato. • A configuração de tempo de pós-atendimento do usuário é adicionada ao tempo de rechamada em espera do sistema para chamadas colocadas em espera pelo usuário.
Tempo para retorno da transferência (s)	<p>Padrão = em branco (inativo), intervalo = 1 a 99999 segundos. 🗝️</p> <p>Define o atraso após o qual qualquer chamada transferida pelo usuário, que permanece não atendido, deverá retornar ao usuário. A chamada de retorno continuará tocando, sem seguir quaisquer encaminhamentos ou ir para o correio de voz.</p> <p>O retorno de transferência ocorrerá se o usuário tiver uma tecla de aparência em chamada disponível.</p> <p>O retorno de transferência não será aplicado se a transferência for para um grupo que possui Fila ativado.</p>
Marcação de custo de chamada	<p>Padrão = 100.</p> <p>Essa configuração é usada para aviso de cobrança (AOC) de ISDN. A marcação é aplicada aos cálculos do custo com base no número de unidade e custo da linha base por unidade. Este campo está em unidades de 1/100^o; por exemplo, uma entrada de 100 é o fator de marcação de 1. Esse valor é incluído na saída SMDR do sistema.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Anunciar estado do receptor da chamada para chamadores internos	<p>Padrão = Padrão do sistema (Inativo).</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padrão do sistema (Inativo). A configuração do sistema é Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Anunciar estado do receptor da chamada para chamadores internos. • Ativado • Desativado <p>Quando ativado, para chamadas internas, informações adicionais de status são comunicadas para o chamador.</p> <p>Incompatível para pontos terminais SIP, exceto para a Série J100 (exceto o J129).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando se chama outro telefone interno e o telefone chamado está definido como Não perturbe ou está em outra chamada, o telefone que está chamando exibe “Não perturbe” ou “Em outra chamada”, em vez de “Número ocupado”. • Nos telefones das Séries 9500, 9600 e J100, se uma aparência em linha estiver programada em um botão no telefone A e essa linha estiver em uso no telefone B, o telefone A exibe o nome do usuário atual da linha juntamente com o número de linha. • Se uma aparência em linha de um telefone está em uso em outro lugar no sistema e outro ramal tenta, sem sucesso, usar essa linha, o telefone exibirá “Em uso:<nome>”, onde <nome> é o nome do usuário atualmente usando a linha.
Chamada em espera ativada	<p>Padrão = desativado </p> <p>Para usuários no telefone sem botões de aparência, se o usuário estiver em uma chamada e outra chamada for recebida, um tom de áudio será emitido no percurso de voz para indicar uma chamada em espera (o tom de chamada em espera varia de acordo com o local). O chamador em espera ouve o toque em vez de receber um tom de ocupado. Só pode haver uma chamada em espera, as demais chamadas recebem um tom normal de ocupado. Se a chamada em espera não for atendida dentro do tempo do sem resposta, ela é redirecionada como sem resposta ou vai para o correio de voz, conforme for o caso. A chamada em espera de usuário não é utilizada para usuários com telefones equipados com múltiplos botões de aparência em chamada.</p>
Atender chamada aguardando em espera	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Aplica-se somente a usuários de ramais analógicos e IP DECT. Se o usuário tiver uma chamada em espera e colocar a sua chamada atual em espera, a primeira em espera será conectada automaticamente.</p>
Ocupado com chamada em espera	<p>Padrão = desativado para usuários com botões de apresentação de chamada/ativado para outros usuários. </p> <p>Se ativo, quando o usuário tiver uma chamada em espera, novas chamadas receberão um toque de ocupado. A configuração redirecionar se ocupado será aplicada a essas chamadas ou as mesmas serão desviadas para o correio de voz. Caso contrário, o toque de ocupado (tocando para chamadas analógicas de entrada) será reproduzido. Isso sobrepõe chamada em espera quando o usuário tiver uma chamada em espera. O uso do Ocupado em espera por usuários com vários botões de aparência em chamada é reprovado e o Manager perguntará se deve desativar o recurso para esse usuário.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Terminal externo	<p>Padrão = desativado</p> <p>O terminal de atendimento automático permite que um ramal analógico fique permanentemente fora do gancho com as chamadas sendo feitas e atendidas por meio de um aplicativo ou TAPI. Quando habilitado, o usuário do ramal analógico pode controlar as chamadas utilizando o aplicativo da seguinte maneira:</p> <p>O terminal de atendimento automático não desabilita o atendimento físico do telefone. Com o telefone no gancho, fazer e atender chamadas segue o mesmo procedimento do funcionamento normal do ramal analógico. Além disso, as chamadas podem ser iniciadas a partir do aplicativo. Após discar o número certo e fazer a chamada, o ramal analógico no gancho recebe um toque indicando a ID do próprio usuário chamador e quando atendida, a parte de saída da chamada para o número discado é iniciada. Chamadas a um destino ocupado apresentam um tom de ocupado antes de serem desligadas.</p> <p>O aplicativo é utilizado para terminar um chamada com o ramal analógico ainda fora do gancho. Em vez de ouvir o tom de desconexão, o usuário ouve um silêncio e pode utilizar o aplicativo para fazer uma nova chamada. Mesmo fora do gancho o usuário é indicado como ocioso nos indicadores BLF. Sem o terminal de atendimento automático configurado, o usuário será indicado como ocupado quando fora do gancho mesmo se ele estiver em uma chamada ou não.</p> <p>Se fora do gancho e ocioso (após desligar uma chamada anterior) a chamada de Entrada é indicada por meio de toque no caminho do áudio. A chamada é atendida por meio do aplicativo ou com o telefone no gancho/fora do gancho ou pressionando rechamar. Se, geralmente, o telefone exibir um ID de chamada, qualquer ID de chamador exibido no telefone não é atualizado neste modo, porém a ID da chamada no aplicativo será aquela da chamada atual.</p> <p>Se no gancho, a chamada de Entrada emite um alerta como normalmente faz utilizando a campainha do telefone e é atendida quando fora do gancho. A opção para atender a chamada no aplicativo não é utilizado para atender chamadas para um ramal analógico no gancho.</p> <p>Enquanto fora do gancho e em ociosidade, o ramal analógico receberá chamadas de busca.</p> <p>Se um monofone de ramal analógico for substituído por um fone de ouvido, recomenda-se alterar a configuração do Manager de Ramal Analógico Classificação do equipamento para Monofone silencioso.</p>

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 176

Configurações de supervisor

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Configurações de supervisor**


Informações de configuração adicionais

- Para obter mais informações sobre a configuração **Forçar código de autorização**, consulte [Configurando códigos de autorização](#) na página 828.
- Para obter mais informações sobre a configuração **Inibir encaminhamento/transferências fora da central**, consulte [Restrições de transferência fora da central](#) na página 911.



Configurações

Essas configurações referem-se aos recursos do usuário normalmente ajustados somente pelo supervisor do usuário.





Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Código de logon	<p>Padrão = em branco. Faixa = Até 31 dígitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O código de logon deve ter no mínimo 4 dígitos para usuários de porta DS. • Os códigos de logon de até 15 dígitos são suportados com os botões Logon no ramal. • Os códigos de logon de até 31 dígitos são suportados com códigos curtos de Logon no ramal. <p>Esse código é usado para fazer logon em um telefone (consulte Logon temporário na página 885) e para restringir o acesso a recursos em telefones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O telefone hot desk não é suportado para usuários centralizados. Usuários centralizados usam o Código de logon para registro SIP no Session Manager. • Normalmente, os usuários só poderão fazer logoff se tiverem um Código de logon definido ou se estiverem conectados em um ramal cujo número do Ramal-base não coincida mais com a configuração do seu próprio Ramal. • Quando definido, o recurso de código curto Alterar código de logon pode ser usado pelos usuários para alterar o próprio código de logon. • Se um usuário tiver um código de logon definido, ele será utilizado pelo recurso de código curto Impedimento de chamadas de saída desativado. • Se o usuário tiver um código de logon definido, o acesso a diversos recursos do botão programável exigirá a digitação do código de logon. Por exemplo, o acesso à Autoadministração e aos recursos de Telefone do sistema.
Limite de inatividade em logon (s)	<p>Padrão = em branco (desativado). Intervalo = 0 (desativado) a 99999.</p> <p>Se o telefone não estiver em uso neste período, o usuário conectado no momento será desconectado automaticamente. Esta opção deve ser utilizada somente junto com o Forçar logon (veja abaixo).</p>
Grupo de monitoramento	<p>Padrão = <Nenhum></p> <p>Define o grupo de busca cujos membros o usuário pode monitorar se o monitoramento silencioso for configurado. Veja o código breve para Escutar a chamada.</p>
Grupo de supressão de privacidade	<p>Padrão = <Nenhum></p> <p>O menu suspenso lista os grupos de busca publicados localmente e na rede. Se for selecionado, as chamadas para esse usuário não poderão ser vistas nem selecionadas por outros usuários, a menos que eles sejam membros do grupo selecionado.</p>
Grupo de cobertura	<p>Padrão = <nenhum>. </p> <p>Se um grupo for selecionado, então, nos casos em que uma chamada externa normalmente teria ido para um correio de voz, ela continua tocando e também alerta os participantes do grupo de cobertura. Para obter mais detalhes, consulte Grupos de cobertura na página 902.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Status se sem resposta	<p>Padrão = Conectado.</p> <p>Os grupos podem alterar o status dos agentes do centro de chamadas (usuários com um código de logon e definido para logon forçado) que não atendem a chamada do grupo apresentada aos mesmos antes de ser automaticamente apresentada ao próximo agente. Este uso é controlado pela configuração do Status do agente em sem resposta aplica-se a do grupo de busca. Esta opção não é utilizada para chamadas que estão tocando para o agente, pois o mesmo está em outro grupo de transbordo do grupo. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conectado: se esta opção estiver marcada, o status do usuário não é alterado. • Encerramento de ocupado: Se esta opção estiver marcada, o status de associação do usuário do grupo acionando a ação é alterado para desativado. O usuário pode ainda fazer e receber chamadas e continuará recebendo chamadas de outros grupos aos quais ele pertence. • Ocupado não disponível: se esta opção for selecionada, o status do usuário é alterado para não perturbar. Isto é equivalente ao DND e afetará todas as chamadas feitas para o usuário. • Desconectado: se esta opção for selecionada o status do usuário é alterado para desconectado. Neste estado, ele não poderá fazer nem receber chamadas. Chamadas do Grupo de busca são direcionadas para um próximo agente disponível e as chamadas pessoais tratam o usuário como ocupado.
Redefinir tempo ocioso mais longo	<p>Padrão = Todas as chamadas.</p> <p>Esta configuração é utilizada junto com os grupos definidos para Espera mais Longa (também conhecida como espera mais longa e ociosidade). Ela define que tipo de chamadas reconfigura o tempo de ociosidade dos usuários que são membros desses grupos. As opções são Todas as chamadas e Chamadas de entrada.</p>
Forçar logon	<p>Padrão = desativado </p> <p>Se marcado, o usuário precisa fazer logon utilizando o seu Código de logon para usar qualquer ramal, inclusive um ramal para o qual ele seja o usuário padrão associado (Ramal-base).</p> <p>Por exemplo: se o usuário B tiver feito logon no telefone do usuário A e agora fizer logoff</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se o usuário A tiver a opção Forçar logon ativada, ele não será automaticamente conectado novamente ao ramal. • Se o usuário A não tiver o Logon forçado ativado, ele será automaticamente reconectado.
Forçar código de conta	<p>Padrão = desativado </p> <p>Se marcado, o usuário deve inserir um código de conta válido para realizar uma chamada externa.</p>
Forçar código de autorização	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Se marcado, o usuário deve inserir um código de autorização válido para realizar uma chamada externa. Este código de autorização deve estar associado ao usuário ou aos direitos do usuário ao qual o usuário pertence.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Impedimento de chamada de entrada	Padrão = desativado  Quando ativada, essa configuração impede que um usuário receba chamadas externas. No telefone que estiver tocando, a chamada é rejeitada.
Impedimento de chamada de saída	Padrão = desativado  Quando habilitado, esta configuração impede o usuário de fazer chamadas externas, exceto aquelas que usam recursos de discagem de emergência. Em várias telas dos telefones da Avaya, isto faz com que um B seja exibido. Os seguintes recursos podem ser usados com uma barra de chamada realizada: Barra de chamada realizada ligada, Barra de chamada realizada desligada e Alterar código de logon.
Inibir encaminhamento/transferência fora da central	Padrão = Inativo. Quando habilitada, esta configuração impede que o usuário transfira ou redirecione chamadas externamente. Isto não impede que outro usuário transfira as chamadas dos usuários restritos para fora da central. Observe que uma série de outros controles podem inibir a operação de transferência.
Intrusão permitida	Padrão = desativado  Se ativada, o usuário poderá executar diversas ações em chamadas de outros usuários. Por exemplo: Intrusão em chamadas , Escuta de chamada , Reaver chamada e Inclusão de discagem (consulte Intrusão na chamada na página 839). O uso dos recursos está sujeito à configuração Intrusão não permitida do destino.
Intrusão não permitida	Padrão = ativado  Se estiver marcado, as chamadas desse usuário não poderão ser interrompidas ou obtidas por usuários que tenham a opção Intrusão permitida ativada. Essa configuração também afeta o uso dos botões de aparência dos demais usuários para fazer uma ponte em uma chamada para a qual ele seja o usuário presente há mais tempo.
Pode rastrear chamadas	Padrão = Inativo. Essas configurações controlam se o usuário pode fazer o uso dos controles ISDN MCID.
Pode controlar pós-atendimento	Padrão = Inativo. Se habilitado, o agente pode estender o tempo de trabalho pós-chamada atualmente ativo por tempo indeterminado.
Tempo de pós-atendimento (s)	Padrão = o valor nesse campo é preenchido a partir do campo Tempo padrão de pós-atendimento localizado em Sistema Contact Center . O tempo após uma chamada durante o qual o agente está ocupado e não pode atender chamadas do grupo de busca. Altere o valor, caso deseje especificar o tempo de ACW para este usuário como diferente do sistema padrão.
Pode aceitar chamadas a cobrar	Padrão = Inativo [Somente Brasil] Determina se o usuário pode receber e aceitar chamadas a cobrar.
Negar chamadas da intercomunicação automática	Padrão = Inativo. Quando ativo, todas as chamadas de intercomunicação automática para o ramal do usuário serão automaticamente transformadas em chamadas normais.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 176

Opções multilinha

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Opções de multilinha**

Informações de configuração adicionais

- Para informações adicionais de configuração, consulte o capítulo [Operação do botão de aparência](#) na página 1204.
- Para a configuração **Reservar último CA**, os usuários de telefones das séries 1400, 1600, 9500 e 9600 podem colocar uma chamada em espera pendente de transferência, se já tiverem chamadas em espera, mesmo que não haja botão de apresentação da chamada livre disponível. Para obter mais informações, consulte [Transferência sensível a contexto](#) na página 913.

Configurações

As opções de várias linhas são aplicadas ao telefone do usuário quando este está utilizando um telefone da Avaya que suporta botões de aparência (aparência em chamada, aparência em linha, aparência em ponte e cobertura de chamada).

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição		
Tempo de cobertura individual (s)	<p>Padrão = 10 segundos, intervalo de 1 a 99999 segundos. 🔒</p> <p>Esta função define o tempo durante o qual o telefone tocará no ramal antes de alertar os usuários de cobertura de chamada. Essa configuração de tempo não deverá ser igual ou maior do que o Tempo sem resposta aplicável ao usuário.</p>		
Atraso de toque	<p>Padrão = em branco (usar configuração do sistema). Faixa = 0 (usar configuração do sistema) a 98 segundos.</p> <p>Essa configuração é utilizada quando qualquer uma das teclas de aparência programadas do usuário é definida para Toque atrasado. As chamadas de entrada nessa tecla inicialmente alertarão somente de maneira visual. O alerta sonoro somente ocorrerá depois que o atraso de toque tiver expirado.</p>		
Toque de cobertura	<p>Padrão = Toque.</p> <p>Esse campo seleciona o tipo de toque que deverá ser utilizado para as chamadas alertando em qualquer uma das teclas de cobertura de chamada e de aparência em ponte do usuário. Toque seleciona o toque normal. Toque abreviado seleciona um único toque não repetido. Nenhum toque desabilita o toque sonoro. Observe que as configurações de toque de cada tecla (Imediato, Toque atrasado ou Nenhum toque) ainda são aplicadas.</p> <p>O toque utilizado para uma chamada alertando em uma tecla de cobertura de chamada ou de aparência em ponte variar de acordo com a possibilidade de o usuário estar atualmente conectado a uma chamada ou não.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ele não estiver em uma chamada, será utilizada a configuração Toque de cobertura. • Se estiver atualmente em uma chamada, será utilizada a mais silenciosa das configurações Toque de cobertura e Toque de atenção. 		
	<table border="1"> <tr> <td>Configuração do toque de atenção</td> <td>Configuração do toque de cobertura</td> </tr> </table>	Configuração do toque de atenção	Configuração do toque de cobertura
Configuração do toque de atenção	Configuração do toque de cobertura		

A tabela continua...

Campo	Descrição			
		Toque	Abreviado	Desativado
	Toque	Toque	Abreviado	Desativado
Abreviado	Abreviado	Abreviado	Desativado	
Toque de atenção	<p>Padrão = Toque abreviado. Esse campo seleciona o tipo de toque que deverá ser utilizado para as chamadas que tocarem nas teclas de aparência quando o usuário já tiver uma chamada conectada em uma de suas teclas de aparência. Toque seleciona o toque normal. Toque abreviado seleciona um único toque. Observe que as configurações de toque de cada tecla (Imediato, Toque atrasado ou Nenhum toque) ainda são aplicadas.</p>			
Preferência da linha de toque	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Para usuários com múltiplas teclas de aparência. Quando o usuário estiver livre e possui diversas chamadas alertando, a preferência de linha de toque atribui o status da tecla atualmente selecionada à tecla de aparência da chamada com a maior espera. A preferência de toque da linha substitui a preferência de linha ociosa.</p>			
Preferência de linha ociosa	<p>Padrão = Ativo. Para usuários com múltiplas teclas de aparência. Quando o usuário está livre e não possui chamadas alertando, a preferência de linha ocioso atribui o status da tecla atualmente selecionada à primeira tecla de aparência disponível.</p>			
Preferência de atraso de toque	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa configuração é utilizada em conjunto com as teclas de aparência definidas para atrasado ou nenhum toque. Ela define se a preferência de linha de toque deverá utilizar ou ignorar as configurações de toque atrasado aplicadas às teclas de aparência do usuário.</p> <p>Quando ativa, a preferência de linha de toque somente é aplicada às teclas de alerta nas quais o atraso de toque tenha expirado.</p> <p>Quando inativa, a preferência de linha de toque pode ser aplicada a uma tecla de alerta mesmo que ela tenha o toque atrasado aplicado.</p>			
Seleção prévia de resposta	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Normalmente, quando um usuário possui várias chamadas alertando, somente os detalhes e as funções da chamada na tecla atualmente selecionada são mostrados. Pressionar qualquer uma das teclas que estão tocando atenderá a chamada na tecla, e ir para o automático atenderá a tecla atualmente selecionada. Habilitar a Seleção prévia de resposta permite que o usuário pressione qualquer tecla que estiver tocando para torná-la a tecla selecionada atual e exibir os detalhes da chamada sem atendê-la até ele pressionar a tecla novamente ou ir para o automático. Observe que, quando as configurações Seleção prévia de resposta e Preferência de toque da linha estão habilitadas, uma vez atribuído o status atual selecionado a uma tecla através da preferência de linha de toque, ele não é automaticamente movido para nenhuma outra tecla.</p>			
Reservar última AC	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Utilizada para usuários com teclas de aparência de múltiplas chamadas. Quando selecionada, essa opção impede que a última tecla de aparência em chamada do usuário seja utilizada para receber chamadas de entrada. Isso garante que o usuário sempre tenha uma tecla de aparência em chamada disponível para fazer chamadas de saída e iniciar ações como transferências e conferências.</p> <p>Os usuários de telefones das séries 1400, 1600, 9500 e 9600 podem colocar uma chamada em espera pendente de transferência, se estes já tiverem chamadas em espera, mesmo que não haja botão de aparência em chamadas livre disponível.</p>			

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 176

Registro de chamada de telefonia



Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Log de chamadas**

O IP Office armazena um log centralizado de chamadas para cada usuário, contendo até 30 (IP500 V2) ou 60 (Server Edition) registros de chamadas. Cada novo registro de chamada substitui o registro mais antigo anterior quando o limite é atingido.


- Em telefones Avaya com um botão fixo de **Log de chamadas** ou de **Histórico** (1400, 1600, 9500, 9600 e J100 Series), esse botão exibe o log de chamadas do usuário. Eles podem usar o log de chamadas para fazer chamadas ou adicionar detalhes de contato ao diretório pessoal.
- O mesmo log centralizado de chamadas é exibido nos aplicativos one-X Portal, Aplicativo Avaya Workplace e Portal do usuário IP Office.
- O log centralizado de chamadas acompanha o usuário caso ele faça logon e logoff em diferentes telefones ou aplicativos.
- A contagem de chamadas perdidas é atualizada por chamador e não por chamada. A contagem de chamadas perdidas é a soma de todas as chamadas perdidas de um usuário, mesmo que algumas dessas chamadas perdidas já tenham sido vistas na tela de histórico de chamadas.
- Os registros de log de chamadas do usuário são armazenados pelo sistema básico, ou seja, aquele no qual o usuário está configurado. Se o usuário estiver conectado a outro sistema, os novos registros de chamadas serão enviados ao seu sistema doméstico, porém, utilizando o horário e a data do sistema onde o usuário está conectado.

Essas configurações estão sendo usadas em conjunto com as configurações de log de chamadas de todo o sistema (**Sistema > Telefonia > Log de chamadas**).

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Log centralizado de chamadas	<p>Padrão = Padrão do sistema (Ativo) </p> <p>Essa configuração permite que a utilização do registro centralizado de chamadas seja habilitada ou desabilitada para cada usuário. O padrão é corresponder à configuração do sistema Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Log de chamadas > Log de chamadas centralizado padrão ativado.</p> <p>As outras opções são Ativo ou Inativo para o usuário individual. Se ela for definida como desativada, o usuário receberá a mensagem “Registro de chamadas desabilitado” quando o botão Registro de chamadas for pressionado.</p>
Excluir registros após (horas:minutos)	<p>Padrão = 00:00 (nunca). </p> <p>Se um período for definido, as entradas no registro de chamadas do usuário serão automaticamente excluídas após esse período.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Grupos	<p>Padrão = padrão do sistema (ativo). </p> <p>Essa seção contém uma lista de grupos de busca no sistema. Se a configuração do sistema Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Log de chamadas > Registrar em log chamadas perdidas do grupo de busca estiver habilitada, então as chamadas perdidas para os grupos selecionados são exibidas como parte do registro de chamada do usuário. As chamadas perdidas são quaisquer chamadas perdidas do grupo de busca, não apenas as chamadas do grupo de busca apresentadas ao usuário e não atendidas por ele.</p>

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 176

TUI de telefonia

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > TUI**

Usado para configurar as opções da interface de telefonia do usuário (Telephony user interface, TUI) em todo o sistema para telefones 1400, 1600, 9500, 9600 e J100 Series (exceto o J129).

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Controles do menu de recursos	
Configuração do usuário	<p>Padrão = Mesmo que sistema</p> <p>Quando definido como Mesmo que o sistema, corresponde às configurações referentes a todo o sistema das opções de menu Sistema Telefonia TUI. Quando definido como Personalizado, usa as configurações do menu Recursos a seguir.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Menu de recursos	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Quando definido como Desabilitado, os menus do recurso TUI não estão disponíveis. Quando definido como Habilitado, você pode selecionar para transformar menus de recursos individuais em Desabilitado ou Habilitado. Os menus de recurso a seguir estão listados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funções básicas de chamada: se selecionado, os usuários podem acessar as opções de menu para funções de capturar, estacionar, cancelar estacionamento e transferir chamadas para celular. • Funções avançadas de chamada: se selecionado, os usuários podem acessar as opções de menu para funções de não perturbe, código da conta, retenção de número e atendimento automático interno. Observação: o menu Código da conta é exibido somente se o sistema foi configurado com códigos de conta. • Encaminhamento: se selecionado, os usuários poderão acessar os menus dos telefones para funções de encaminhamento e siga-me. • Funções Hot Desk: se selecionado, os usuários podem acessar as opções de menu para fazer logon e logoff. • Alteração de senha: se selecionado, os usuários podem alterar o próprio código de logon (credenciais de segurança) por meio dos menus do telefone. • Bloqueio de telefone: se selecionado, os usuários podem acessar as opções de menu para bloquear o telefone e configurá-lo para bloqueio automático. • Autoadministração: se selecionado, os usuários podem acessar as opções do menu Autoadministração do telefone. • Controles do correio de voz: se definido, os usuários podem acessar a opção Voz visual por meio do menu Recursos do telefone.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 176

Códigos curto

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Códigos curtos**

Informações de configuração adicionais

Para obter mais informações de configuração sobre códigos curto, consulte [Visão Geral do código curto](#) na página 982.

Configurações

Os códigos curtos inseridos nessa lista só podem ser discados pelo usuário. Eles substituirão quaisquer direitos do usuário ou código curto do sistema correspondente.

O usuário e os códigos curto dos direitos do usuário são aplicados a números discados por esse usuário. Não são, por exemplo, aplicados a chamadas encaminhadas por meio do usuário.

⚠ Aviso:

A discagem de números de emergência pelo usuário não deve ser bloqueada pelo acréscimo de códigos curto. Quando os códigos curto são adicionados, a capacidade do usuário de discar os números de emergência deve ser testada e mantida.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Os códigos curto podem ser adicionados e editados por meio dos botões **Adicionar**, **Remover** e **Editar**. Como alternativa, para adicionar e editar códigos curto, você pode clicar com o botão direito na lista de códigos curto existentes.

Código	Descrição
*FWD	Os códigos curto desse formulário são inseridos pelo sistema. Eles são utilizados em conjunto com as configurações Usuário Encaminhamento para que os números de encaminhamento utilizados anteriormente sejam lembrados. Os códigos só podem ser acessados nessa guia por meio do seletor suspenso nos campos de encaminhamento.
*DCP	Os códigos curto desse formulário geralmente são inseridos pelo sistema. Eles são utilizados por alguns tipos de telefones para conter configurações relacionadas a funções como volume de toque e autoatendente. Excluir esses códigos curto fará com que as configurações do telefone relacionado retorne ao seu valor padrão.
*DCP/Dial/ 8xxxxxxx, 0, 1, 1, 0/0	Para sistemas com portas de telefone TCM, quando um telefone é conectado à porta pela primeira vez, a programação do botão do usuário associado é substituída pela programação padrão do botão adequada para o modelo de telefone. Adicionar o código curto acima evita esse comportamento, se ele não for necessário, por exemplo se uma configuração criada previamente que incluía a programação do botão do usuário for adicionada ao sistema antes da conexão de telefones.

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

Encaminhamento

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Encaminhamento**

Use essa página para verificar e ajustar as configurações do redirecionamento de chamadas e o siga-me do usuário. Para informações adicionais, consulte [Não perturbe, Siga-me e Encaminhar](#) na página 870.

O Siga-me deve ser utilizado quando o usuário está presente para atender chamadas, mas está trabalhando em outro ramal. Por exemplo, sentado provisoriamente na mesa de um colega ou em outro escritório ou sala de reuniões. Como usuário, se você não tiver um código de logon ou se você não deseja interromper o recebimento de chamadas enviadas para o seu colega, o Siga-me deve ser utilizado em vez do telefone Hot Desking. Vários usuários podem utilizar o Siga-me até mesmo telefone.

O redirecionamento destina-se ao uso quando, por algum motivo, o usuário não pode atender a uma chamada. Ele pode estar ocupado em outras chamadas, indisponível ou simplesmente

não atender. As chamadas podem ser redirecionadas para números internos ou, dependendo dos controles de impedimento de chamadas do usuário, para números externos.


- **Para impedir um usuário de encaminhar chamadas para um número externo:** selecione **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Configurações de supervisor > Inibir encaminhamento/transferência fora da central.**
- **Para impedir todos os usuários de encaminhar chamadas para números externos:** selecione **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Inibir encaminhamento/transferência fora da central.**

Observe que as linhas analógicas não fornecem sinalização de andamento de chamada. Portanto, as chamadas redirecionadas fora da central por meio de uma linha analógica são tratadas como atendidas e não são retorno de chamadas.

Depois que uma chamada é encaminhada a um destino interno, ele ignorará as configurações **Redirecionar sem resposta** ou **Redirecionar se ocupado** do destino mas pode usar as configurações **Encaminhar incondicional**, a não ser que elas criem um loop.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Configurações Gerais

Campo	Descrição
Bloqueio de re-direcionamento	<p>Padrão = inativo. </p> <p>Quando habilitado, o redirecionamento de chamadas está bloqueado para este usuário. As seguintes ações são bloqueadas: Siga-me, Encaminhar incondicional, Redirecionar se ocupado, Redirecionar sem resposta e Compartilhamento de mesa.</p>
Número Siga-me	<p>Padrão = em branco. Faixa = Número do ramal interno.</p> <p>Redireciona as chamadas do usuário para o número de ramal interno inserido. Se a chamada redirecionada receber um tom de ocupado ou não for atendida, ela seguirá as configurações do redirecionamento e/ou do correio de voz como se tivesse sido apresentada ao ramal normal. Quando um usuário usa a opção Siga-me, seu ramal normal tem um tom de discagem diferente quando tirado do gancho. O Siga-me sobrepõe o Encaminhar incondicional.</p> <p>As chamadas para os grupos de espera mais longa ignoram o Siga-me.</p> <p>Chamadas ativadas por ações no ramal original do usuário, por exemplo, toque no correio de voz, ignoram o Siga-me.</p> <p>As retorno de chamadas de estacionamento, espera e transferência serão enviadas para o ramal de onde o usuário iniciou a ação de estacionamento, espera ou transferência.</p>

Encaminhar incondicional

Campo	Descrição
Encaminhar incondicional	<p>Padrão = desativado</p> <p>Esta opção, quando está marcada e um Número de redirecionamento está definido, redirecionará imediatamente todas as chamadas externas. Opções adicionais permitem que, se necessário, este redirecionamento seja aplicado também a chamadas internas e para os Grupo de busca. Quando o usuário tiver o redirecionar incondicional em uso, o seu ramal normal dará um alternar tom de discagem quando fora do gancho. Se o destino for um usuário interno no mesmo sistema, ele pode transferir as chamadas de volta para o usuário, substituindo o Encaminhar incondicional.</p> <p>Depois de ser encaminhado durante o período sem resposta do usuário, se ainda não houver resposta, o sistema poderá aplicar opções adicionais. O sistema faz isso caso o usuário tenha que redirecionar caso sem resposta definida para o tipo de chamada ou caso o usuário tenha o correio de voz habilitado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se o usuário tiver que redirecionar quando não tiver resposta definida para o tipo de chamada, ocorre uma chamada e, em seguida, a chamada é encaminhada para o destino de redirecionar quando não tiver resposta. • Se o usuário tiver o correio de voz habilitado, a chamada será redirecionada para o correio de voz. • Se o usuário tiver ambas as opções definidas, a chamada será repetida e, em seguida, encaminhada para o destino de Redirecionar quando não tiver resposta durante o tempo sem atendimento. Se, mesmo assim, não houver resposta, a chamada será redirecionada para o correio de voz. • Se o usuário não tiver nenhuma das opções definida, a chamada permanecerá redirecionada pelas configurações de Encaminhar incondicional. <p>Observe que, em chamadas redirecionadas por meio de troncos externos, a detecção de que a chamada ainda não foi atendida requer a indicação do progresso da chamada. Por exemplo, as linhas analógicas não fornecem sinalização de progresso da chamada. Portanto, as chamadas encaminhadas por meio de linhas analógicas são tratadas como atendidas e não são rechamadas.</p>
Para caixa postal	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Se selecionado e Encaminhar incondicional estiver habilitada, as chamadas serão encaminhadas à caixa postal do correio de voz do usuário. As configurações Número de redirecionamento e Redirecionar chamadas de grupo de busca não são utilizadas. Essa opção não fica disponível se o Tipo caixa postal do sistema estiver definido como Nenhum. Usuários dos telefones 1400, 1600, 9500 e 9600 Series podem selecionar essa configuração no menu do telefone. Observe que, se o usuário desabilitar a opção Encaminhar incondicional, a configuração Para Voicemail será apagada.</p>
Encaminhar número	<p>Padrão = em branco. Faixa = Número do ramal interno ou externo. Até 33 caracteres.</p> <p>Esta opção define o número de destino para o qual as chamadas são redirecionadas quando o Encaminhar incondicional estiver selecionado. O número pode ser interno ou externo. Esta opção é também utilizada para o Redirecionar se ocupado e Redirecionar se sem resposta se nenhum Número de redirecionamento separado estiver definido para esses recursos. Caso um usuário encaminhe uma chamada para um grupo de busca do qual ele faz parte, a chamada de grupo não é apresentada para você, mas para outros membros do grupo de chamada.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Encaminhar chamadas do grupo de busca	<p>Padrão = desativado</p> <p>Normalmente, as chamadas de grupo (internas e externas) não são apresentadas ao usuário com o Encaminhar incondicional ativo. Elas são apresentadas ao membro disponível seguinte do grupo de busca. Esta opção, quando selecionada, define que as chamadas de grupo de busca (internas e externas) também devem ser redirecionadas quando o Encaminhar incondicional estiver ativo. O Tipo de toque do grupo deve ser Sequencial ou Rotatório, não Coletivo ou Maior espera. A chamada é redirecionada durante o período do Tempo sem resposta definido pelo grupo, após o qual se ela não for atendida, ela é retornada para o grupo. Observe também que as chamadas do grupo de busca não podem ser redirecionadas a outro grupo.</p>
Encaminhar chamadas internas	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Esta opção, quando selecionada, define que as chamadas internas também devem ser redirecionadas imediatamente quando o Encaminhar incondicional estiver ativo.</p>

Encaminhar caso Ocupado/Sem resposta

Campo	Descrição
Encaminhar caso ocupado	<p>Padrão = desativado</p> <p>Quando selecionado e um número de redirecionamento for definido, se o ramal do usuário estiver ocupado, as chamadas externas serão redirecionadas. O número utilizado é o Número de redirecionamento definido para Encaminhar incondicional ou se definido, o Número de redirecionamento separado definido em caso de Redirecionar se ocupado. Com o Encaminhar Incondicional ativo, o Redirecionar se ocupado é sobreposto.</p> <p>Se o usuário selecionar Ocupado em espera, e se o redirecionar se ocupado estiver ativo, ele será aplicado quando o usuário estiver livre para receber chamadas mesmo tendo uma chamada em espera.</p> <p>Se o telefone do usuário tiver vários botões de aparência em chamada, o sistema não o tratará como ocupado até que todos esses botões estejam em uso exceto se o último botão foi reservado somente para chamadas externas.</p>
Encaminhar caso sem resposta	<p>Padrão = Desligado Quando selecionado e um número de redirecionamento for definido, as chamadas serão redirecionadas se não atendidas dentro do Tempo sem resposta definido (Usuário Telefonia Configurações da chamada).</p>
Encaminhar número	<p>Padrão = em branco. Faixa = Número do ramal interno ou externo. Até 33 caracteres.</p> <p>Se definido, este número é utilizado como o destino para o Redirecionar se ocupado e Redirecionar se sem resposta se ativos. Se não estiver definido, o Número de redirecionamento definido para o Encaminhamento incondicional será utilizado. Caso um usuário encaminhe uma chamada para um grupo de busca do qual ele faz parte, a chamada de grupo não é apresentada para você, mas para outros membros do grupo de chamada.</p>
Encaminhar chamadas internas	<p>Padrão = Ativo. Quando selecionada, esta opção define que as chamadas internas também sejam redirecionadas quando o redirecionar se sem resposta ou redirecionar se ocupado estiver ativo.</p>

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

Mobilidade

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Mobilidade**

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Definições de configuração

Essas configurações estão relacionadas a recursos de twinning em que o usuário possui um ramal principal ou secundário, mas também onde atende chamadas regularmente em um telefone secundário ou twinned. Esses recursos são feitos para um único usuário. Não são feitos para dois usuários atendendo chamadas apresentadas a um único ramal primário.

O twinning permite que as chamadas do usuário sejam apresentadas aos seus dois ramos correntes e a um outro número. O sistema suporta dois modelos de geminação:

	Interna	Celular
Destino da geminação	Somente ramos internos. O ramal precisa ser um telefone de mesa físico ou um ramal DECT. Não há compatibilidade com softphones.	Somente números externos.
Compatível com	Todos os locais.	Todos os locais.
Licença obrigatória	O usuário do telefone principal precisa ser um usuário licenciado.	Sim

Usando geminação interna e móvel

Usuários normais não podem ter o **Geminação interna** e o **Recursos de mobilidade** configurados ou em operação ao mesmo tempo.

- Para o IP Office R11.1.3 e versões posteriores, é possível configurar os usuários do Aplicativo Avaya Workplace para ambos os recursos. Esses usuários podem alternar entre geminação interna e móvel usando o menu **Recursos de chamada de entrada** do aplicativo.
 - Observe que isso significa que quando o Aplicativo Avaya Workplace selecionar a geminação móvel, o ramal de geminação interna reverterá temporariamente para seu número de ramal original. Portanto, recomenda-se restringir as capacidades desse ramal de fazer chamadas enquanto ele estiver nesse estado, p. ex., limitá-lo apenas a chamadas internas e de emergência.

Simultâneo

Essas configurações se aplicam à operação de aplicativos simultâneos.

Campo	Descrição
Atraso de cobertura (s)	Padrão = 0 segundo. Intervalo = mínimo de 0 segundo a máximo de 15 segundos. Define o atraso entre as chamadas em alerta no dispositivo/aplicativo de telefonia principal do usuário e, em seguida, também em alerta no aplicativo MS Teams.
URI do MS Teams	O URI de telefonia do usuário para o MS Teams. O comprimento máximo do URI é de 161 caracteres. Para mais detalhes, consulte o manual Implantando o roteamento direto do MS Teams com IP Office . Esse campo é somente leitura se a configuração Preencher automaticamente dados do MS Teams (Sistema > de telefonia > MS Teams) estiver ativada.

Geminação interna

Selecione essa opção para habilitar o twinning interna de um usuário. O twinning interno não é compatível em uma rede SCN ou SE. O twinning interno não é compatível durante a resiliência.




Campo	Descrição
Monofone geminado	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Na geminação interna, a lista suspensa pode ser utilizada para selecionar um usuário disponível como o destino das chamadas simultâneas. O telefone secundário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precisa estar no mesmo sistema. • Não pode usar o modo simultâneo. <p>Se a lista estiver esmaecida, o usuário será um destino de twinning e o principal ao qual eles estão em twinned é exibido.</p> <p>Todos os campos Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Mobilidade ficam esmaecidos para usuários não licenciados.</p>
Número máximo de chamadas	<p>Padrão = 1.</p> <p>Se definido como um, quando o telefone principal ou secundário estiver em uso, qualquer chamada de Entrada adicional receberá o tratamento de ocupada. Se definido como dois, quando qualquer um dos telefones estiver em uso, ele receberá o sinal de chamada em espera para qualquer segunda chamada. Qualquer chamada adicional acima de dois receberá o tratamento de ocupada.</p>
Aparência em ponte gêmea	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Por padrão, somente as chamadas tocando nas teclas de aparência em chamada do telefone principal também tocam no secundário. Quando essa opção está habilitada, as chamadas alertando em uma tecla de aparência em ponte no principal também podem alertar no secundário.</p>
Aparências de cobertura gêmeas	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Por padrão, somente as chamadas tocando nas teclas de aparência em chamada do telefone principal também tocam no secundário. Quando essa opção está habilitada, as chamadas alertando em uma tecla de aparência de cobertura no principal também podem alertar no secundário.</p>
Aparências de linha gêmeas	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Por padrão, somente as chamadas tocando nas teclas de aparência em chamada do telefone principal também tocam no secundário. Quando essa opção está habilitada, as chamadas alertando em uma tecla de aparência em linha no principal também podem alertar no secundário.</p>

Recursos de mobilidade

Se habilitada, essa opção permitirá que qualquer um dos recursos de mobilidade seja habilitado para o usuário.

Campo	Descrição
Mobile Twinning	<p>Quando selecionada, o usuário é habilitado para geminação celular. O usuário pode controlar essa opção através de um botão programável de Geminação em seu telefone.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Fallback Twinning	<p>Padrão = Desabilitado</p> <p>Quando ativado, se o ramal principal do usuário estiver inacessível, o IP Office redirecionará as chamadas para o Número celular geminado mesmo que a Mobile Twinning esteja desativada. O tempo de Atraso de discagem móvel definido para o usuário não é usado para o Fallback Twinning.</p>
Número celular geminado	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Esse campo define o número de destino externo para as chamadas twinned. Ele está sujeito ao processamento normal do código curto e deve, quando necessário, incluir qualquer prefixo de discagem externa.</p>
Perfil de horário de geminação	<p>Padrão = <Nenhum> (qualquer horário)</p> <p>Esse campo permite a seleção de um perfil de horário durante o qual a geminação celular será utilizada.</p>
Atraso de discagem móvel	<p>Padrão = 2 segundos </p> <p>Essa configuração controla quanto tempo as chamadas devem tocar no ramal principal do usuário antes de também serem encaminhadas para tocarem no número de destino de twinning. Essa configuração poderá ser utilizada a critério do usuário, contudo, também poderá ser um controle necessário. Por exemplo, se o número de twinning for um dispositivo móvel que tenha sido desligado, o provedor de serviço móvel poderá atender imediatamente a chamada com seu próprio serviço de correio de voz. Isso criaria um cenário onde o ramal principal do usuário não toca, ou toca apenas brevemente.</p>
Proteção de resposta móvel	<p>Padrão = 0 (desativado). Intervalo = 0 a 99 segundos.</p> <p>Esse controle pode ser utilizado em situações onde as chamadas enviadas ao destino twinned são automaticamente atendidas por um serviço de correio de voz ou mensagem automática se o dispositivo de twinned não estiver disponível. Se uma chamada twinned for atendida antes da expiração de Proteção de resposta móvel, o sistema abandonará a chamada para a twin.</p>
Chamadas do grupo de busca elegíveis para geminação móvel	<p>Padrão = desativado </p> <p>Essa configuração controla se as chamadas de grupo tocando no ramal principal do usuário também deverão ser apresentadas ao número de mobile twinning.</p>
Chamadas encaminhadas elegíveis para geminação móvel	<p>Padrão = Desligado </p> <p>Essa configuração controla se as chamadas redirecionadas ao ramal principal do usuário também deverão ser apresentadas ao número de Mobile Twinning.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Geminar quando desconectado	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando habilitada, se o usuário desconectar de seu ramal principal, as chamadas para esse ramal ainda alertarão no dispositivo twinned em vez de seguirem imediatamente ao correio de voz ou receberem sinal de ocupado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando desconectado, porém com twinning, Atraso de discagem móvel não é aplicado. • Chamadas de grupo de busca (todos os tipos) terão twinning se Chamadas do grupo de busca elegíveis para geminação móvel estiver habilitado. Quando esse for o caso, o tempo ocioso do usuário será redefinido para cada chamada twinned atendida externamente. Observe que essas chamadas twinned em troncos analógicos ou de emulação analógica são automaticamente tratadas como atendidas. • Caso esteja configurado, quando o Perfil de horário móvel do usuário não estiver ativo, ele não receberá chamadas com twinning. As chamadas serão tratadas da mesma forma que o usuário que foi desconectado sem nenhum twinning. • As chamadas de retorno de chamada iniciadas pelo usuário serão enviadas para o Número celular geminado. Também será possível iniciar uma Retorno de chamada automática para o usuário com twinning externo, e seu estado de ocupado/livre será rastreado para todas as chamadas através do sistema. • Qualquer botão de Aparência em ponte definido para o usuário não emitirá alerta. As teclas de aparência de cobertura para o usuário continuarão a funcionar. • O status do botão BLF/usuário apresentado para um usuário desconectado com Geminação móvel desconectada é o seguinte: <ul style="list-style-type: none"> - Se existirem quaisquer chamadas alertando ou em andamento através do sistema para o twinning, o estado de usuário será mostrado como emitindo alerta ou em uso, conforme apropriado. Isso inclui o usuário exibido como ocupado/em uso se tiver essa chamada em espera e tiver a opção Ocupado com chamada em espera habilitada. - Se o usuário habilitar o NPT (Não Perturbe) através do Controle de chamada móvel ou do Cliente one-X Mobile, seu estado se mostrará como NPT/ocupado. - As chamadas do sistema discadas diretamente para o destino de geminação do usuário em vez de direcionadas pela geminação de seu ramal principal não irão alterar o estado do usuário.
Aplicativo one-X Mobile	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>O one-X Mobile Client é um software que pode ser instalado em telefones celulares com o Windows Mobile e Symbian. Ele permite que o usuário acesse diversos recursos do sistema. Não compatível com R11.1 e superior.</p>
Controle de chamada móvel	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Esse recurso permite que o usuário que esteja recebendo uma chamada em seu dispositivo twinned acesse o tom de discagem do sistema e execute a ação de discagem, inclusive fazendo chamadas e ativando códigos curtos. Consulte Controle de chamada móvel na página 904.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Retorno de chamada para celular	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Retorno de chamada para celular permite que o usuário chame o sistema e depois desligue. Assim, o sistema fará uma chamada para o CLI do usuário e, ao ser atendido, fornecerá a ele o tom de discagem do sistema para fazer chamadas. Consulte Controle de chamada móvel na página 904.</p>

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

Participação no grupo

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Associação no grupo**

Essa guia exibe os Grupos dos quais o usuário passou a ser membro.

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

Gravação de voz

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Gravação de caixa postal**

Utilizada para ativar a gravação automática de chamadas externas do usuário. Também há suporte para gravação de chamadas internas.

A gravação da chamada requer que o Voicemail Pro esteja instalado e em execução. Ela também requer recursos de conferência disponíveis semelhante a uma conferência a 3.

Observe o seguinte:

- As chamadas para e de dispositivos IP, incluindo aquelas que utilizam Mídia direta, podem ser gravadas.
- Chamadas estacionadas ou em espera pausam a gravação até não estacionadas ou retiradas da espera (não se aplica aos terminais SIP).
- Horário de término da gravação de chamada:

A gravação de voz do usuário continua conforme a duração da chamada no sistema ou até o tempo máximo de gravação configurado no servidor de caixa postal.

- A gravação é interrompida quando:
 - A gravação do usuário para se a chamada é transferida a outro usuário.
 - A gravação do código de conta do usuário para se a chamada é transferida a outro usuário.
 - A gravação do grupo para se a chamada é transferida a outro usuário que não é membro do grupo.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Gravação automática	
Entrada	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>Selecione se a gravação automática das chamadas de entrada estiver habilitada. O campo à direita define se apenas as chamadas externas, apenas internas ou externas e internas são incluídas. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum: Não grava automaticamente as chamadas. • Ativo: Grava a chamada, se possível. Quando não é possível gravar, permite que a chamada continue. • Obrigatório: Grava a chamada, se possível. Quando não é possível gravar, bloqueia a chamada e retorna um sinal de ocupado. • Percentagens das chamadas: Grava a percentagem selecionada das chamadas.
Feita	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>Selecione se a gravação automática das chamadas de saída estiver habilitada. O campo à direita define se apenas as chamadas externas, apenas internas ou externas e internas são incluídas. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum: Não grava automaticamente as chamadas. • Ativo: Grava a chamada, se possível. Quando não é possível gravar, permite que a chamada continue. • Obrigatório: Grava a chamada, se possível. Quando não é possível gravar, bloqueia a chamada e retorna um sinal de ocupado. • Percentagens das chamadas: Grava a percentagem selecionada das chamadas.
Destino	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>Define o destino das gravações disparadas automaticamente. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca de gravação de voz: essa opção define o destino da gravação como uma pasta VRL no servidor de correio de voz. O aplicativo VRL sonda essa pasta e coleta as gravações em espera, colocando-as, posteriormente em seu próprio repositório. A gravação ainda é feita pelo Voicemail Pro. • Biblioteca autenticada de gravação de voz: essa opção é similar à opção anterior, mas instrui o servidor de correio de voz a criar uma gravação autenticada. Se o conteúdo do arquivo for alterado, o arquivo será invalidado, mas ainda poderá ser reproduzido. <p>- Para sistemas gravando no formato .opus (o padrão), ambas as configurações funcionam da mesma maneira, ou seja, criando gravações autenticadas.</p>
Perfil horário	<p>Padrão = Nenhum. (Qualquer hora).</p> <p>Usado para selecionar um perfil de tempo durante o qual a gravação automática das chamadas de entrada é aplicada. Se nenhum perfil for selecionado, a gravação automática das chamadas de entrada ficará ativa durante todo o tempo.</p>
Gravação manual	

A tabela continua...

Campo	Descrição
Destino	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>Define o destino das gravações disparadas automaticamente. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca de gravação de voz: essa opção define o destino da gravação como uma pasta VRL no servidor de correio de voz. O aplicativo VRL sonda essa pasta e coleta as gravações em espera, colocando-as, posteriormente em seu próprio repositório. A gravação ainda é feita pelo Voicemail Pro. • Biblioteca autenticada de gravação de voz: essa opção é similar à opção anterior, mas instrui o servidor de correio de voz a criar uma gravação autenticada. Se o conteúdo do arquivo for alterado, o arquivo será invalidado, mas ainda poderá ser reproduzido. <p>- Para sistemas gravando no formato .opus (o padrão), ambas as configurações funcionam da mesma maneira, ou seja, criando gravações autenticadas.</p>

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

Não perturbe

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Não perturbe**


Informações de configuração adicionais

Para mais informações de configuração adicionais, consulte [Não perturbe, Siga-me e Encaminhar](#) na página 870.

Consulte Não perturbe na seção Recursos do telefone para obter detalhes adicionais sobre o funcionamento do Não perturbe.

O Não perturbe impede que o usuário receba chamadas de Grupo de busca ou de página. Os chamadores diretos ouvem um tom de ocupado ou, se disponível, são desviados para um correio de voz. Ele se sobrepõe às configurações do redirecionamento de chamada, siga-me e cobertura de chamada. Vários números de exceção podem ser adicionados aos números na lista a partir da qual o usuário ainda deseja receber chamada quando tiver o não perturbe em uso.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Não perturbe	<p>Padrão = desativado </p> <p>Quando selecionado, o ramal do usuário será considerado ocupado, com exceção das chamadas recebidas das fontes listadas na sua Lista de exceções do Não perturbe. Quando um usuário tiver o Não perturbe em uso, o seu ramal normal fornecerá um alternar tom de discagem quando fora do gancho. Os usuários com Não perturba ativado são indicados como "ocupados" em todos os indicadores BLF definidos para os mesmos.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Lista de exceções de Não perturbe	<p>Padrão = em branco</p> <p>Esta é a lista dos números de telefone ainda permitidos quando o Não perturbe for ligado. Por exemplo, pode ser um assistente ou uma chamada telefônica esperada. Números de ramais internos ou números de telefones externos podem ser inseridos. Se quiser adicionar vários números, você pode inserir separadamente cada um dos números ou usar os curingas "N" ou "x" no número. Por exemplo, para permitir todos os números de 7325551000 a 7325551099, o número de exceção do Não perturbe pode ser inserido como 73255510XX ou 73255510N. Observe que esta lista só é aplicada a chamadas diretas para o usuário.</p> <p>A lista de exceções do Não perturbe não é utilizada por chamadas a um grupo do qual o usuário é um membro.</p>

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

Anúncios

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Anúncios**

Os anúncios são reproduzidos aos chamadores esperando para serem atendidos. Isso inclui os chamadores sendo apresentados aos membros do Grupo de busca, ou seja, tocando, e os chamadores na fila de aparência.

- O sistema suporta anúncios usando o Voicemail Pro ou o Embedded Voicemail.
- Se não houver canal disponível de correio de voz para um anúncio, o anúncio não será reproduzido.
- Em conjunto com o Voicemail Pro, o sistema permite que alguns canais de correio de voz sejam reservados para anúncios. Consulte **Configurações do sistema > Sistema > Caixa postal**.
- Com o Voicemail Pro, o anúncio pode ser substituído pela ação especificada em um fluxo de chamada de pontos de início Na fila (1º anúncio) ou Ainda na fila (2º anúncio). Consulte a documentação de Instalação e manutenção do Voicemail Pro para obter mais detalhes.
- As chamadas podem ser atendidas durante o anúncio. Se for um requisito obrigatório que os anúncios devam ser ouvidos antes de a chamada ser atendida, então o fluxo de chamadas do Voicemail Pro deverá ser utilizado antes de a chamada ser apresentada.

 **Nota:**

Cobrança e registro das chamadas

Uma chamada torna-se conectada quando o primeiro anúncio é reproduzido para ela. O estado de conectada é sinalizado ao provedor de chamadas que pode começar a cobrança nesse ponto. A chamada também será gravada como atendida na saída SMDR assim que o primeiro anúncio for reproduzido.

- Quando uma chamada é roteada, por exemplo, encaminhada, o plano de aviso do usuário original continua aplicado até que a chamada é atendida. A exceção são as

chamadas novamente roteadas a um grupo, momento em que as configurações de aviso do grupo são aplicadas.

- Para que os anúncios sejam utilizados de forma eficaz, o tempo de não atendimento do usuário deverá ser estendido além dos 15 segundos padrão ou a opção Correio de voz ativo deverá ser desmarcada.

Anúncios de gravação

Voicemail Pro:

Não existe um mecanismo dentro das interfaces de telefonia do usuário (TUI) para gravar os avisos do usuário. Para fornecer avisos personalizados, os pontos de início do usuário na fila e ainda na fila devem estar configurados no Voicemail Pro com os prompts necessários exibidos por uma ação genérica.

Embedded Voicemail:

O Embedded Voicemail não inclui nenhum aviso padrão ou método para gravar um aviso. O recurso Gravar mensagem do código curto é fornecida para permitir a gravação de anúncios. O campo de número de telefone de códigos curto que utilizam este recurso requer o número do ramal seguido por ".1" para o anúncio 1 ou ".2" para o anúncio 2. Por exemplo, para o número de ramal 300, os códigos curto ***91N# | Gravar mensagem | N".1"** e ***92N# | Gravar mensagem | N".2"** podem ser utilizados para permitir a gravação dos anúncios através da discagem de ***91300#** e ***92300#**.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Anúncios ativos	Padrão = Inativo. Essa configuração habilita ou desabilita os anúncios.
Espera antes do 1º anúncio:	O padrão é = 10 segundos. Intervalo = 0 a 255 segundos. Essa configuração define o tempo de atraso da apresentação das chamadas após o qual o primeiro anúncio deverá ser reproduzido ao chamador.
Marcar chamada como respondida	Padrão = Inativo. Essa configuração é usada pelos aplicativos CCC e CBC. Por padrão, eles não consideram uma chamada como atendida até que ela seja atendida por uma pessoa ou uma ação do Voicemail Pro com a opção Marcar chamada como atendida selecionada. Essa configuração permite que as chamadas sejam marcadas como atendidas assim que o chamador tiver ouvido o primeiro anúncio.
Tom de pós-anúncio	Padrão = Música em espera. Após o primeiro anúncio, é possível selecionar se o chamador deverá ouvir Música em espera, Toque ou Silêncio até ser atendido ou outro anúncio ser reproduzido.
2º anúncio	Padrão = Ativo. Quando selecionada, o segundo anúncio pode ser reproduzido ao chamador se ele ainda não tiver sido atendido.
Espera antes do 2º anúncio	O padrão é = 20 segundos. Intervalo = 0 a 255 segundos. Essa configuração define a espera entre o 1º e o 2º anúncio.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Repetir último anúncio	Padrão = Ativo. Quando selecionada, o último anúncio reproduzido ao chamador é repetido até que seja atendido ou desligado.
Espera antes da repetição	O padrão é = 20 segundos. Intervalo = 0 a 255 segundos. Se a opção Repetir último anúncio for selecionada, essa configuração será aplicada entre cada repetição do último anúncio.

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

Diretório pessoal

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Diretório pessoal**

Cada usuário pode ter até 250 registros de diretório pessoal, até o limite global do sistema. Esses registros são utilizados da seguinte maneira:

- Ao utilizar telefones M-Series, T-Series, 1400, 1600, 9500, 9600 ou J100 Series, o usuário pode exibir e chamar os números do seu diretório pessoal.
- Ao utilizar um telefone 1400, 1600, 9500, 9600 ou J100 Series, o usuário também pode editar e adicionar registros do diretório pessoal.
- Em telefones compatíveis com compartilhamento de mesa no mesmo sistema ou com outro sistema em uma rede de sites múltiplos, o usuário poderá acessar seu diretório pessoal.

O usuário pode exibir e editar seu diretório pessoal através de seu telefone. Os registros do diretório são usados para discagem e correspondência de nome do chamador.

Discagem de diretório

s números de diretório são exibidos por aplicativos do usuário, como o SoftConsole. Os números de diretório podem ser visualizados através da função Dir em muitos telefones Avaya (**Contatos** ou **Histórico**). Eles permitem que o usuário selecione o número a discar pelo nome. O diretório também conterá os nomes e números dos usuários e grupos de busca no sistema.

A função **Dir** agrupa os registros de diretório mostrados ao usuário do telefone nas categorias a seguir. Dependendo do telefone, o usuário poderá selecionar a categoria atualmente exibida. Em alguns cenários, as categorias exibidas podem estar limitadas àquelas para a função sendo realizada pelo usuário:

- **Externo:** registros de diretório da configuração do sistema. Inclui os registros importados de HTTP e LDAP.
- **Grupos:** grupos no sistema. Se o sistema estiver em uma rede multissite, ele também incluirá grupos de outros sistemas da rede.
- **Usuários** ou **Índice:** usuários no sistema. Se o sistema estiver em uma rede multissite, ele também incluirá usuários de outros sistemas da rede.
- **Pessoal:** disponível em telefones 1400, 1600, 9500, 9600 e J100 Series. São os registros do diretório pessoal do usuário armazenados na configuração do sistema.

Discagem rápida

Nos telefones das séries M e T, é possível utilizar a tecla de Discagem rápida, ou a discagem do **Recurso 0**, para acessar os registros do diretório pessoal com um número de índice.

- **Pessoal:** disque **Recurso 0** seguido de * e o número de índice de 2 dígitos na faixa 01 a 99.
- **Sistema:** disque **Recurso 0** seguido do número de índice de três dígitos na faixa 001 a 999.
- O recurso de código curto Discagem rápida também pode ser usado para acessar a discagem rápida de um diretório usando seu número de índice a partir de qualquer tipo de telefone.

Correspondência de nome do chamador

Os registros de diretório também são utilizados para associar um nome ao número discado em chamadas de saída ou à CLI recebida em chamadas de entrada. Quando estiver sendo realizada a correspondência de nome, a correspondência no diretório pessoal do usuário irá ignorar qualquer correspondência no diretório do sistema. Observe que alguns aplicativos do usuário também possuem seu próprio diretório do usuário.

Os aplicativos SoftConsole possuem seus próprios diretórios do usuário, os quais também são utilizados pela correspondência de nome dos aplicativos. As correspondências no diretório do aplicativo poderão fazer com que ele exiba um nome diferente daquele mostrado no telefone.

A correspondência de nome não é realizada quando o nome é fornecido com a chamada de entrada, por exemplo, troncos QSIG. Em troncos SIP o uso da correspondência de nome ou o nome fornecido pelo tronco pode ser selecionado utilizando a configuração **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Nome padrão de prioridade**. Essa configuração também pode ser ajustada em linhas SIP individuais para substituir a configuração do sistema.

A correspondência de nome do diretório não é suportada nos monofones DECT. Para obter informação sobre a integração do diretório, consulte [Instalação DECT R4 do IP Office](#).

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Índice	Faixa = 00 a 99, ou Nenhum. Esse valor é usado com a números abreviados pessoais discados em telefones das séries M e T. O valor pode ser alterado, porém cada valor é aplicado apenas a um registro de diretório por vez. Definir o valor para Nenhum torna a discagem rápida inacessível a partir dos telefones das Séries M e T; contudo, ela ainda poderá estar acessível a partir das funções de diretório de outros telefones e aplicativos. o recurso do código curto Discagem rápida pode ser usado para criar códigos curto para discar o número armazenado com um valor de índice específico. A versão 10.0 permite que os usuários tenham até 250 entradas de diretório pessoal. Entretanto, apenas 100 delas podem receber números de índice.
Nome	Faixa = até 31 caracteres. Digite o texto a ser utilizado para identificar o número.
Número	Faixa = Até 31 dígitos, mais * e #. Digite o número, sem espaços, a ser discado. Os curingas não são suportados nos registros do diretório pessoal. Observe que, se o sistema tiver sido configurado para utilizar um prefixo de discagem externa, esse prefixo deverá ser adicionado aos números do diretório.

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

SIP

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > SIP**

Esta guia estará disponível quando qualquer um dos seguintes tiver sido adicionado à configuração:

- uma **Linha IP Office**
- Um tronco SIP com um registro URI SIP que contém um campo que foi definido para **Usar dados internos**.

Vários campos nas configurações de URI utilizadas pelos troncos SIP podem ser definidas para **Usar dados internos**. Quando for esse o caso, os valores dessa guia serão usados no URI quando o usuário fizer ou receber chamadas SIP. Em uma rede multissite, isso inclui as chamadas que interrompidas por meio de um tronco SIP em um outro sistema da rede.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome de SIP	<p>Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Número do ramal em outras guias.</p> <p>Esse valor é usado para campos, além do cabeçalho <code>Contact</code>, no qual a entrada de URI SIP em uso tem seu campo Contato definido como Usar dados internos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nas chamadas de entrada, caso a opção URI local esteja definida como Usar dados internos, o sistema pode fazer a correspondência entre o valor de cabeçalho <code>R-URI</code> ou <code>From</code> recebido e um Nome de SIP de usuário e/ou grupo. Isso exige que os URIs SIP Grupo de entrada correspondam a uma rota de chamada de entrada com a mesma ID do grupo de linhas e um <code>.</code> (ponto) no destino.
Nome de exibição de SIP (alias)	<p>Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Nome em outras guias.</p> <p>O valor desse campo é utilizado quando o campo Exibir do URI SIP que está sendo utilizado está definido como Usar dados internos.</p>
Contato	<p>Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Número do ramal em outras guias.</p> <p>O valor é usado para o cabeçalho <code>Contact</code> quando o campo Contato do URI SIP que está sendo usado para uma chamada SIP está definido como Usar dados internos.</p>
Anônimo	<p>Padrão = Habilitado na guia Correio de voz/Desativado em outras guias.</p> <p>Se o campo <code>From</code> no URI SIP for definido como Usar dados internos, a seleção dessa opção irá inserir <code>Anonymous</code> nesse campo em vez do Nome de SIP definido acima. Consulte Chamadas SIP anônimas na página 943.</p>

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

Programação de menus

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Programação de menus**

Essa guia é utilizada para definir e bloquear o conjunto de teclas programáveis do usuário.

Quando a opção **Aplicar valor de direitos do usuário** é selecionada, a guia funciona da mesma maneira que a guia Usuário | Programação de menu.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

[Programação do menu - Telefonia T3](#) na página 205

[Programação do menu - Grupo de busca](#) na página 206

[Programação de menu - 4400/6400](#) na página 206

Programação do menu - Telefonia T3

Navegação: **Gerenciamento de chamada > Usuários > Editar > Avançado > Programação do menu > Telefonia T3**

Essas configurações serão aplicadas ao usuário quando ele usar um telefone T3.

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Configurações

Encaminhamento de terceiro Os usuários do telefone Avaya T3 podem acessar as opções do menu para alterar as configurações de redirecionamento de outros usuários. Além dos controles a seguir, essa funcionalidade é protegida pelo código de logon.

- **Permitir encaminhamento de terceiro:** padrão = desativado Define se este usuário pode alterar as configurações de encaminhamento de outros usuários.
- **Proteger encaminhamento de terceiro:** padrão = desativado Define se as configurações de encaminhamento deste usuário podem ser alteradas por outros usuários.

Aviso de tarifação

Exibir encargos: padrão = habilitado. Esta configuração é usada para controlar se o usuário vê as informações ISDN AOC ao usar um telefone T3.

Permitir autoadministração: padrão = desativado. Se selecionada, esta opção permite que o usuário autoadministre a programação de botão.

Links relacionados

[Programação de menus](#) na página 205

Programação do menu - Grupo de busca

Navegação: **Gerenciamento de chamada > Usuários > Editar > Avançado > Programação do menu > Grupo de busca**

Os usuários dos telefones das Séries T3, 1400, 1600, 9500 e 9600 da Avaya podem controlar diversas configurações dos grupos de busca selecionados. Essas configurações também são usadas para one-X Portal para IP Office.

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Configurações

Pode alterar associação: padrão = desativado Esta lista mostra os grupos de busca do qual o usuário é membro. Até 10 desses grupos podem ser verificados; assim, os grupos e o estado atual de associação dos usuários são exibidos no telefone. O usuário pode alterar seu status de associação através dos menus do telefone.

Telefones Série T3: os grupos de busca selecionados e o status atual de associação do usuário são exibidos no display de estado dos telefones T3. Esse display pode ser utilizado para alterar o status.

Pode alterar status do serviço: padrão = desativado Esta lista mostra todos os grupos de busca do sistema. Até 10 desses grupos podem ser verificados.

Telefones da Série T3:

O usuário é, assim, capaz de exibir e alterar o status de serviço dos grupos verificados através dos menus dos telefones T3 (**Menu | Estado do grupo**).

Além de alterar o estado dos grupos individuais exibido através de **Menu | Estado do grupo**, o menu também exibe a opção para alterar o estado de todos os grupos: **Todos em serviço**, **Todos em serviço noturno** e **Todos fora de serviço**.

Pode alterar grupo de serviço noturno: padrão = desativado. Quando selecionado, o usuário pode alterar o grupo de fallback utilizado quando o grupo se encontra no modo Serviço noturno.


Pode alterar grupo fora de serviço: padrão = desativado. Quando selecionado, o usuário pode alterar o grupo de fallback utilizado quando o grupo de busca se encontra no modo Fora de serviço.

Links relacionados

[Programação de menus](#) na página 205

Programação de menu - 4400/6400

Navegação: **Gerenciamento de chamada > Usuários > Editar > Avançado > Programação do menu > 4400/6400**

Os telefones 4412, 4424, 4612, 4624, 6408, 6416 e 6424 têm uma tecla **Menu**, às vezes marcada com um ícone . Quando **Menu** é pressionada, algumas funções padrão são exibidas. As teclas < e > podem ser usadas para rolar pelas funções, enquanto as teclas abaixo do display podem ser usadas para selecionar a função desejada.

As funções padrão podem ser substituídas por seleções feitas nesta guia.

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Configurações

Menu No. A posição do menu na qual a função está sendo definida.

Etiqueta Esta é a etiqueta de texto para exibição no telefone. Se nenhuma etiqueta for inserida, a etiqueta padrão para a ação selecionada será utilizada. As etiquetas também podem ser alteradas através do menu em alguns telefones. Consulte o guia do usuário do respectivo telefone.

Ação Define a ação realizada pela tecla do menu.

Dados da ação Este é um parâmetro usado pela ação selecionada. As opções aqui variam de acordo com o a ação de botão selecionada.

Links relacionados

[Programação de menus](#) na página 205

Dial In

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Acesso discado**

Use esta caixa de diálogo para habilitar o acesso DialIn a um usuário remoto. Uma Rota para chamadas de Entradas e um serviço RAS devem ser também configurados.

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
DialIn Ativo	Padrão = Inativo Quando habilitado, o acesso DialIn ao sistema está disponível por meio da conta deste usuário.
Perfil de horário de acesso discado	Padrão = <Nenhum> Selecione o Perfil horário aplicável à conta deste usuário. Um Perfil horário pode ser utilizado para definir restrições de horário no acesso DialIn pela conta do usuário em questão. DialIn é permitida durante os horários definidos no formulário de Perfil horário. Se deixada em branco, não há restrições.
Perfil de firewall para acesso discado	Padrão = <Nenhum> Selecione o Perfil de firewall para impedir o acesso ao sistema pela conta deste usuário. Se deixada em branco, não há restrições para DialIn.

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

Números de origem

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Números de origem**

Os números de origem são usados para configurar recursos que não têm controles específicos nas interfaces do IP Office Manager ou IP Office Web Manager. Para mais detalhes, consulte [Números de origem do usuário](#) na página 922.

Os números de origem são divididos em dois tipos:

- Os números de origem do usuário são usados para aplicar configurações a usuários individuais.
- Os números de origem sem usuário (NoUser) são usados para aplicar configurações ao sistema IP Office ou a todos os usuários no sistema.

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

Portal do usuário

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Portal do usuário**

Use este menu para ativar o portal do usuário para um usuário. É possível configurar se eles podem usar o portal do usuário e quais recursos eles podem acessar nos menus do portal do usuário. Para um guia do usuário, consulte o [Usando o Portal do usuário IP Office](#).

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Nome	Descrição
Ativar Portal do usuário	Padrão = desativado Quando ativada, o usuário pode fazer logon no portal do usuário inserindo o endereço do sistema no formato <code>http://<address></code> e selecionando IP Office User Portal . O logon usa o Nome de usuário e Senha do usuário.
Executar assistente do usuário final	Padrão = desativado Se ativada, o usuário passa por uma série de menus quando faz logon pela primeira vez.

A tabela continua...

Nome	Descrição																		
Operações permitidas de chamada	<p>Padrão = ambos</p> <p>Defina se e como o usuário pode usar o portal do usuário para fazer e atender chamadas.</p> <p>O usuário pode alterar o modo atual por meio do menu Perfil do portal. A coluna “opção do usuário” na tabela abaixo indica as opções que o usuário pode selecionar e a opção padrão usada ao fazer logon no portal.</p> <p>Observe que outros modos além do Nenhum só são compatíveis com usuários com os seguintes perfis licenciados/por assinatura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em sistemas por assinatura, usuários Telephony Plus User e UC User. • Em sistemas não baseados em assinatura, usuários Power User. <p>Todos os sistemas são compatíveis com os seguintes modos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Configuração de administrador</th> <th>Descrição</th> <th>Opção do usuário</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nenhum</td> <td>Não usar o portal para controlar as chamadas atuais.</td> <td>Nenhum</td> </tr> <tr> <td>Controle de chamada</td> <td>Usar o portal do usuário para controlar chamadas no telefone de mesa do usuário.</td> <td>Nenhum Controle de chamada^[1]</td> </tr> </tbody> </table> <p>Sistemas além de sistemas autônomos IP500 V2 também são compatíveis com os seguintes modos adicionais:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Configuração de administrador</th> <th>Descrição</th> <th>Opção do usuário</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Softphone^[2]</td> <td>Usar o portal do usuário como um softphone WebRTC. O áudio da chamada usa as configurações de alto-falante e microfone do navegador.</td> <td>Nenhum Softphone^{[1][2]}</td> </tr> <tr> <td>Ambos</td> <td>Compatível com qualquer um dos modos de operação de chamada.</td> <td>Nenhum Controle de chamada^[1] Softphone^[2]</td> </tr> </tbody> </table> <p>1. Esse é o modo padrão no qual o aplicativo será iniciado.</p> <p>2. O modo Softphone usa o WebRTC fornecido pelo sistema IP Office. Para usuários remotos do portal, também é necessário configurar STUN ou TURN. Consulte as observações na parte inferior da página.</p>	Configuração de administrador	Descrição	Opção do usuário	Nenhum	Não usar o portal para controlar as chamadas atuais.	Nenhum	Controle de chamada	Usar o portal do usuário para controlar chamadas no telefone de mesa do usuário.	Nenhum Controle de chamada ^[1]	Configuração de administrador	Descrição	Opção do usuário	Softphone ^[2]	Usar o portal do usuário como um softphone WebRTC. O áudio da chamada usa as configurações de alto-falante e microfone do navegador.	Nenhum Softphone ^{[1][2]}	Ambos	Compatível com qualquer um dos modos de operação de chamada.	Nenhum Controle de chamada ^[1] Softphone ^[2]
Configuração de administrador	Descrição	Opção do usuário																	
Nenhum	Não usar o portal para controlar as chamadas atuais.	Nenhum																	
Controle de chamada	Usar o portal do usuário para controlar chamadas no telefone de mesa do usuário.	Nenhum Controle de chamada ^[1]																	
Configuração de administrador	Descrição	Opção do usuário																	
Softphone ^[2]	Usar o portal do usuário como um softphone WebRTC. O áudio da chamada usa as configurações de alto-falante e microfone do navegador.	Nenhum Softphone ^{[1][2]}																	
Ambos	Compatível com qualquer um dos modos de operação de chamada.	Nenhum Controle de chamada ^[1] Softphone ^[2]																	

Acesso às configurações do usuário

Essas opções controlam as opções que o usuário pode acessar na autoadministração e o tipo de acesso concedido. Para cada conjunto de opções, o usuário pode receber o seguinte acesso:

- **Sem acesso** - o usuário não pode acessar o menu relacionado e suas configurações.
- **Acesso de leitura** - o usuário pode exibir as configurações no menu, mas não pode alterá-las.

- **Acesso de gravação** - o usuário pode exibir e alterar as configurações no menu .

Nome	Descrição
Perfil	Esse menu fornece acesso a detalhes como nome completo, correio de voz, código de logon e endereço de e-mail.
Processamento de chamada	Esse menu fornece acesso a controles de chamada, como encaminhamento, não perturbe e Twinning.
Diretório pessoal	Esse menu fornece acesso às entradas do diretório pessoal do usuário.
Programação de botões	Essa opção permite que o usuário atribua recursos a botões programáveis em seu telefone e altere os rótulos dos botões. Eles não podem substituir as configurações dos botões de aparência e botões definidas pelos direitos do usuário.
Fazer download dos aplicativos	Essa opção exibe um menu de links para aplicativos do usuário que funcionam com o IP Office. Observe que o usuário pode precisar de configuração adicional para usar um aplicativo específico.

Autoadministração de reprodução do Media Manager

Essas configurações controlam os direitos do usuário de reproduzir gravações de chamada armazenadas pelo Media Manager ou Centralized Media Manager.

Nome	Descrição
Ativar reprodução do Media Manager	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando ativado, os usuários podem repetir gravações de chamada pela autoadministração na Web.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observação: para usuários que têm o Media Manager fornecido por um servidor de aplicativos distinto, as gravações são exibidas e acessadas usando o endereço do servidor de aplicativos em vez do endereço do sistema IP Office.
Repetir todas as gravações	Se selecionado, o usuário pode exibir e reproduzir todas as gravações.
Repetir as próprias gravações	Se selecionado, o usuário pode exibir e reproduzir as próprias gravações de chamada. Quando ativada, as opções Repetir gravações para grupos e Repetir gravações para outros também ficam disponíveis.
Repetir gravações para grupos	Esses menus permitem a seleção de grupos para os quais o usuário pode exibir e reproduzir gravações.
Repetir gravações para outros	O campo pode ser usado para inserir uma lista de números, separados por ponto e vírgula, para os quais o usuário pode exibir e reproduzir gravações. Esses números podem ser códigos de contas, números de linha, ramais de usuários e números de ramais de grupo. A lista pode ter 127 caracteres de comprimento.
Fazer download de gravações	<p>Se selecionado, o usuário pode fazer download de gravações como um arquivo separado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os arquivos baixados estão fora do controle do sistema. Portanto, se permitir que os usuários baixem arquivos, você tem a responsabilidade de garantir que eles cumpram as leis locais de privacidade e proteção de dados em relação ao uso desses arquivos.

Relatório de histórico de chamadas

O relatório de chamadas permite que o usuário exiba um resumo de chamadas recentes feitas por todos os usuários. Atualmente, esse é um recurso de teste. Ela é compatível apenas com sistemas no modo por assinatura. O sistema precisa ter seu **Sistema > SMDR** definido como **Somente hospedado**.

Nome	Descrição
Ativar relatório de histórico de chamadas	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando ativada, o usuário pode acessar os menus de geração de relatórios de chamadas por meio do portal do usuário. Para obter detalhes, consulte o manual Usando a geração integrada de relatórios de chamadas do IP Office.</p>

Anotações de acesso remoto ao softphone pelo Portal do usuário

Sistemas IP Office que não são IP500 V2 permitem utilizar o portal do usuário como um softphone WebRTC. Ao operar como um ramal remoto, isso pode exigir o seguinte:

- O IP Office e o Portal do usuário para usar o STUN.
- Conexão usando um SBC configurado para TURN.

Para obter detalhes, consulte as configurações **Sistema > LAN1 > Topologia de rede > WebRTC**.

Links relacionados

[Usuários](#) na página 159

Capítulo 15: Ramal

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Ramais**

Painel de conteúdo principal

O painel de conteúdo principal do **Ramais** lista os ramais provisionados. O conteúdo da lista depende da opção de filtro selecionada. Clique nos ícones ao lado de um registro para editar ou excluir.

Excluir em massa: É possível excluir vários registros. Selecione a caixa de seleção à direita de cada registro que deseja excluir e clique em **Excluir**. Será solicitada a confirmação da exclusão.

Clique em **Ações** para gerenciar o modelo de ramal.

Clique em **Adicionar/editar ramal** para selecionar um tipo de ramal a ser adicionado. Ao clicar em **Adicionar/editar ramal**, você será solicitado a especificar o sistema onde o ramal será adicionado.

Filtros de ramal

Filtro	Descrição
Mostrar tudo	Lista todos os ramais de todos os sistemas.
Sistemas	Lista todos os ramais provisionados em sistemas específicos.
Tipo de Ramal	Lista um tipo de ramal específico provisionado em todos os sistemas.

Links relacionados

[Gerenciamento do modelo de ramal](#) na página 212

[Adicionar ramal](#) na página 213

[Campos comuns do ramal](#) na página 214

[Analogico](#) na página 217

[VoIP do ramal H323](#) na página 220

[VOIP do ramal SIP](#) na página 223

[T38 Fax](#) na página 227

[Ramal IP DECT](#) na página 229

Gerenciamento do modelo de ramal

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Ramais > Ações > Gerenciamento de modelo**

Selecione a ação **Gerenciamento de modelo** para abrir a página Modelos de ramal. Clique em **Adicionar** para definir um modelo de ramal.

Links relacionados

[Ramal](#) na página 212

[Criar a partir de modelo](#) na página 213

[Provisionar Ramais](#) na página 213

Criar a partir de modelo

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Ramais > Ações > Criar a partir de modelos**

Use esta página para adicionar ramais usando um modelo. Você pode definir modelos de ramais selecionando **Gerenciamento de chamadas > Ramais > Ações > Gerenciamento de modelo**.

Ao clicar em **Criar a partir de modelos** e então selecionar um servidor, a janela **Selecionar modelo** é aberta.

Assim que tiver definido as configurações abaixo e clicar em **OK**, a página **Provisionar ramais** será aberta.

Campo	Descrição
Insira o número de registros	Insira o número de registros que deseja criar.
Insira o ramal inicial	Insira o número do ramal do primeiro registro.
Selecionar modelo	Selecione um modelo da lista.

Links relacionados

[Gerenciamento do modelo de ramal](#) na página 212

Provisionar Ramais

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Ramais > Ações > Criar a partir de modelos > Selecionar modelo > Provisionar ramais**

Esta página exibe os registros de ramal que serão criados com base nos valores inseridos na janela **Selecionar modelo**.

Na parte superior da página, a área **Visualização de dados de ramais** indica o servidor no qual os ramais serão criados, o número de registros (**Total de registros lidos**) e **Registros com erro**.

A tabela lista os registros de usuário que serão criados e os valores que foram populados com base no modelo. Os registros podem ser removidos da lista usando-se **Excluir registros selecionados**. O vídeo pode ser modificado ao se ligar ou desligar **Exibir registros de erro**.

Quando estiver pronto para criar os novos registros do ramal, clique em **Criar**.

Links relacionados

[Gerenciamento do modelo de ramal](#) na página 212

Adicionar ramal

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Ramais > Adicionar/editar ramal**

Tipo de Ramal	Descrição
H323 SIP	Os ramaís IP são adicionados manualmente ou pela detecção automática do telefone sendo conectado. Os ramaís IP também podem ser adicionados manualmente para suportar um dispositivo de telefone IP de terceiros.
DECT IP DECT do SIP	A porta do ramal manualmente adicionada para corresponder a ramaís no sistema DECT IP Avaya conectados ao sistema através de uma linha DECT IP.

Links relacionados

[Ramal](#) na página 212

Campos comuns do ramal

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Ramaís > Editar ramal > Comum**

Informações adicionais de configuração

As configurações do tipo de exibição do autor da chamada controlam a apresentação das informações de exibição do autor da chamada. Para obter mais informações de configuração, consulte [Exibição do autor da chamada](#) na página 743.

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 809.

Definições de configuração

Essas configurações podem ser editadas online, com exceção de **Ramal base** e **Tipo de exibição do autor da chamada**. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
ID do ramal	O ID físico da porta do ramal. Exceto os ramaís IP, essas definições são alocadas pelo sistema e não são passíveis de configuração.
Ramal-base	Intervalo = 2 a 15 dígitos. É o número de diretório do padrão do usuário padrão associado do ramal, se houver necessidade disso. <ul style="list-style-type: none"> O campo pode ficar em branco em ramaís digitais e analógicos, criando um ramal em que os usuários são forçados a fazer login, mas o ramal não tem um usuário padrão associado. Não há suporte para essa opção em ramaís IP e CTI. Após uma reinicialização, o sistema tentará conectar o usuário ao mesmo número de ramal se ele já não estiver conectado a outro lugar na rede multisite. Isso não ocorrerá se o usuário não estiver definido como Forçar login. Se um outro usuário se conectar a um ramal, ao desligar, o ramal retornará para o seu usuário padrão associado, a menos que o mesmo esteja conectado em outro lugar ou estiver definido para Forçar login.
Senha do telefone	Padrão = em branco. Intervalo = 9 a 13 dígitos. Somente ramaís H.323 e SIP. Essa senha precisa ser inserida como parte do registro do telefone no sistema IP Office.

A tabela continua...

Campo	Descrição	
Tipo de exibição do chamador	Padrão = Ativo. Controla a apresentação das informações do visor do autor da chamada em ramais analógicos. Para ramais digitais e IP, este valor é definido como Ativo . A tabela a seguir lista as opções com suporte, as demais não são utilizadas atualmente e o padrão é a correspondência com o Reino Unido .	
	Tipo Descrição	
	Desativado	Desabilita a apresentação da identificação do chamador.
	Ativado	Habilita o visor do autor da chamada utilizando o tipo apropriado para o local do sistema, consulte Configurações de localidade do Avaya IP Office . Caso uma configuração diferente seja necessária, ela é selecionada na lista das opções com suporte. Para um ramal analógico conectado a um servidor de fax ou um outro dispositivo que necessita de passagem pelos tons DTMF, selecione DTMFF.
	UK	FSK antes do primeiro toque em conformidade com o BT SIN 227. Nome e número.
	UK20	Igual ao UK , mas com a extensão máxima de 20 caracteres. Nome e número.
	DTMFA	ID do chamador no padrão A do DTMF <ID do chamador>C. Somente número.
	DTMFB	ID do chamador no DTMF após conexão da chamada. Somente número.
	DTMFC	ID do chamador no padrão A do DTMF <ID do chamador>#. Somente número.
	DTMFF	Após a conexão da chamada, envia o número chamado ao DTMF. Somente número. Utilizado para servidores de fax. Quando as chamadas são recebidas por meio de um Grupo de busca, recomendamos que a colocação do grupo na fila não seja utilizada. Se a colocação do grupo na fila está sendo utilizada, defina o Tipo de fila para Atribuir chamada em alerta do agente.
	DTMFD	ID do chamador no padrão D do DTMF <ID do chamador>C. Somente número.
	FSKA	Variante de RU utilizado para telefones 1100 relacionados ao BT. Nome e número.
	FSKB	Especificação ETSI com primeiro toque de 0,25 segundo. Nome e número.
FSKC	Especificação ETSI com primeiro toque de 1,2 segundo. Nome e número.	
FSKD	Em conformidade com a especificação Belcore. Nome e número.	
Redefinir volume após chamadas	Padrão = Inativo. Redefine o volume do telefone após cada chamada. Esta opção é suportada nos telefones Avaya das Séries 1400, 1600, 2400, 4400, 4600, 5400, 5600, 6400, 9500 e 9600.	

A tabela continua...

Campo	Descrição												
Tipo de dispositivo	<p>Este campo indica o último tipo de telefone conhecido conectado à porta do ramal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • As portas dos ramais analógicos sempre são relatadas como Telefone analógico, pois a presença ou ausência de um verdadeiro telefone analógico não pode ser detectada. • As portas de ramais digitais relatam o tipo de telefone digital conectado ou Telefone digital desconhecido se nenhum telefone for detectado. • Os ramais H.323 relatam o tipo de telefone IP registrado ou Telefone H.323 desconhecido se nenhum telefone estiver registrado como ramal. • Os ramais SIP relatam o tipo de telefone SIP registrado ou Telefone SIP desconhecido se nenhum telefone estiver registrado como ramal. Aplicativos, como o Aplicativo Avaya Workplace e o one-X Mobile Preferred que não utilizam registros de ramal, também utilizam tipo de dispositivo como Telefone SIP desconhecido. <p>Em alguns tipos de telefones, apenas o seu tipo geral é relatado ao sistema, porém não o modelo específico. Nesse caso, o campo atua como uma lista suspensa para a seleção de um modelo específico. O valor selecionado também é relatado em outros aplicativos, p. ex., o System Status Application, SNMP etc.</p> <table border="1" data-bbox="405 842 1445 1171"> <thead> <tr> <th data-bbox="405 842 536 913">Tipo padrão</th> <th data-bbox="536 842 1445 913">Possíveis modelos de telefones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="405 913 536 958">T7100</td> <td data-bbox="536 913 1445 958">M7100, M7100N, T7100, Unidade de conferência de áudio.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="405 958 536 1003">T7208</td> <td data-bbox="536 958 1445 1003">M7208, M7208N, T7208.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="405 1003 536 1048">M7310</td> <td data-bbox="536 1003 1445 1048">M7310, M7310N, T7406, T7406E.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="405 1048 536 1126">M7310B LF</td> <td data-bbox="536 1048 1445 1126">M7310BLF, T7316.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="405 1126 536 1171">M7324</td> <td data-bbox="536 1126 1445 1171">M7324, M7324N.</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo padrão	Possíveis modelos de telefones	T7100	M7100, M7100N, T7100, Unidade de conferência de áudio.	T7208	M7208, M7208N, T7208.	M7310	M7310, M7310N, T7406, T7406E.	M7310B LF	M7310BLF, T7316.	M7324	M7324, M7324N.
Tipo padrão	Possíveis modelos de telefones												
T7100	M7100, M7100N, T7100, Unidade de conferência de áudio.												
T7208	M7208, M7208N, T7208.												
M7310	M7310, M7310N, T7406, T7406E.												
M7310B LF	M7310BLF, T7316.												
M7324	M7324, M7324N.												
Local	<p>A lista suspensa contém todos os locais que foram definidos no sistema: Configurações do sistema > Locais. Consulte Usando locais na página 743.</p> <p>Associando um ramal a um local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permite o roteamento de chamada de emergência usando configurações específicas desse local. • Permite a exibição da hora com base no local. Compatível com telefones 1100, 1200, 1600, 9600 e J100 Series, e telefones D100, E129 e B179. • Para ramais DECT R4, o local do ramal pode ser substituído chamada a chamada usando o nome de local especificado na configuração da estação-base. Compatível com R11.1 FP2 SP2 e superior. Requer que o Informações de local baseadas em chamada esteja definido na linha IP DECT e que cada estação-base seja configurada com um nome de local que corresponda a um local na configuração do IP Office. 												

A tabela continua...

Campo	Descrição
Fallback como Remote Worker	<p>Padrão = Automático.</p> <p>Determina qual endereço de fallback é utilizado para resistência de telefone do Remote Worker.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automático: usar o endereço de fallback configurado na linha do IP Office que fornece o serviço. • Não: usar o endereço privado de gateway alternativo. • Sim: usar o endereço público de gateway alternativo.
Módulo	<p>Esse campo indica o módulo de expansão externo no qual a porta está localizada. BP indica a porta de um ramal telefônico analógico na base ou na unidade de controle. BD indica a porta de um terminal digital (Digital station, DS) na unidade de controle. Para uma unidade de controle IP500 V2, BD e BP também são seguidos pelo número do slot. Ramais VoIP são relatados como 0.</p>
Porta	<p>Esse campo indica o número da porta no Módulo indicado acima. Ramais VoIP são relatados como 0.</p>
Desativar viva-voz	<p>Padrão = Inativo (Viva-voz habilitado).</p> <p>Quando selecionado, desabilita o botão fixo do VIVA VOZ se estiver no telefone utilizando esta porta de ramal. Suportado apenas nos telefones IP Avaya DS, TCM e H.323. Um som audível é tocado quando o botão desabilitado do VIVA VOZ é pressionado. As chamadas de Entradas tais como chamadas intercom e de busca continuam conectadas, mas o caminho do viva-voz não é ouvido até que a chamada seja atendida utilizando um monofone ou um fone de ouvido. Chamadas semelhantes feitas ou atendidas utilizando outros botões no telefone não são ouvidas a menos que o usuário atenda utilizando o monofone ou fone de ouvido. Atualmente, as chamadas não são afetadas pelas alterações nessa configuração.</p>

Links relacionados

[Ramal](#) na página 212

Analógico

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Ramais > Editar ramal > Analógico**

Essa guia contém as configurações aplicáveis aos ramais analógicos. Esses ramais são fornecidos por portas marcadas como **POT** ou **TELEFONE** nas unidades de controle e módulos de expansão.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Classificação do equipamento:

Campo	Descrição
	<p>Padrão = Telefone convencional</p> <p>Somente disponível para portas de ramais analógicos. Observe que as alterações feitas nessa configuração são mescláveis.</p>
Fone silencioso	<p>Nos ramais definidos para Fones silenciosos, o caminho de áudio é desabilitado quando o ramal está livre. O toque é apresentado no caminho de áudio. A ID do chamador não é suportada no telefone.</p> <p>É possível usar essa opção com ramais analógicos nos quais o monofone é substituído por um fone de ouvido e todo o áudio, inclusive o toque, deve ser transmitido por meio do fone de ouvido.</p> <p>Uma vez que o caminho de áudio é desabilitado quando livre, o ramal dos Fones silenciosos não pode discar os dígitos para fazer as chamadas. Portanto, para fazer e atender chamadas, essa opção costuma ser usada com a configuração Terminal externo (Usuário > Telefonia > Configurações de chamada) do usuário, que permite que o usuário do ramal faça e atenda chamadas utilizando os aplicativos.</p>
Alto-falante de anúncio	<p>Utilizada para portas analógicas conectadas a um amplificador de busca. Esse ramal estará ocupado e não poderá ser chamado ou utilizado para fazer chamadas. Só poderá ser acessado por meio dos recursos de Discar Anúncio.</p> <p>Ao utilizar um UPAM conectado a uma porta de ramal analógico, a Classificação do equipamento do ramal deverá estar definida como Porta IVR e não como Alto-falante de anúncio.</p>
Telefone convencional	Uso para telefones analógicos normais.
Interfone 1/Interfone 2	Essas duas opções não são utilizadas atualmente e, portanto, estão esmaecidas.
Porta IVR	Utilizada para portas analógicas conectadas a dispositivos que precisam de um sinal de liberação de desconexão (uma quebra na corrente do loop) ao final da cada chamada. Quando selecionada, a Largura do pulso de desconexão é utilizada.
Máquina de fax	Se o Fax Relay estiver sendo utilizado, essa configuração deverá ser selecionada em qualquer ramal analógico conectado a uma máquina de fax analógica. Essa configuração também pode ser utilizada com troncos SIP.
Origem MOH	<p>Quando selecionada, a porta pode ser utilizada como uma origem de música em espera nas configurações Sistema > Telefonia > Tons e música. O ramal definido como fonte de música em espera não pode fazer ou receber chamadas. A entrada de áudio pode ser monitorada através dos controles de música em espera do ramal.</p> <p>É necessário um dispositivo de interface adequada para fornecer a entrada de áudio à porta de ramal. Ele deverá se parecer ao sistema como um telefone analógico automático. Por exemplo, pode ser usado um transformador com uma bobina de 600 Ohm (como um Bogen WMT1A) ou um dispositivo MoH dedicado com uma saída de 600 Ohm designada para conexão a uma porta de ramal PBX que fornece corrente de loop.</p>

Largura do pulso do sinal de gancho

As opções a seguir somente estão disponíveis para portas de ramais analógicos. Elas definem a duração da pausa no loop que será considerada um sinal de pausa no tempo da rechamada (TBR).

Campo	Descrição
Usar padrões do sistema	Padrão = Ativo Utiliza os valores padrão adequados ao local do sistema. Consulte Configurações de localidade do Avaya IP Office .
Largura mínima	Intervalo = 20 a 2540 milissegundos. Largura mínima do sinal de gancho se a opção Usar padrões do sistema não for selecionada. As pausas mais curtas são ignoradas como as falhas.
Largura máxima	Intervalo = 30 a 2550 milissegundos. Largura máxima do sinal de gancho se a opção Usar padrões do sistema não for selecionada. As pausas mais longas são tratadas como desconexão.
Largura do pulso de desconexão	Padrão = 0ms. Faixa = 0 a 2550ms Essa configuração é utilizada com os ramais analógicos em que a Classificação do equipamento acima tenha sido definida como Porta IVR . Ela define a duração da pausa corrente no loop utilizada para indicar a desconexão da chamada.

Tipo de indicação da luz de mensagem em espera

Campo	Descrição
Tipo de indicação da luz de mensagem em espera	Padrão = nenhum Permite a seleção do modo de indicação de mensagem em espera (MWI) para ramais analógicos e extensões DECT IP. As opções são: Ativado (veja abaixo), 51V escalonado , 81V , 101V (cartões-base de telefones V2 e IP500), Bellcore FSK , Reversão de linha A , Reversão de linha B .

Se a opção **Restringir tensão da campainha do ramal analógico** for selecionada (**Sistema | Telefonia | Telefonia**), as opções de MWI ficarão restritas a: **Reversão de linha A**, **Reversão de linha B** ou **Nenhum**, tendo como padrão a **Reversão de linha A**.

Ativado usa por padrão a configuração de indicador de mensagem em espera como a seguir com base no local do sistema:

Configuração	Localidade
51V escalonada	Argentina, Austrália, Brasil, Canadá, Chile, China, Colômbia, Japão, Coreia, México, Nova Zelândia, Peru, Rússia, Arábia Saudita, África do Sul, Espanha, Estados Unidos, Venezuela
101V nos módulos de Telefone V2 e cartões de Telefone IP500, caso contrário 81V .	Bahrain, Bélgica, Dinamarca, Egito, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hong Kong, Hungria, Islândia, Itália, Índia, Kuwait, Marrocos, Holanda, Noruega, Oman, Paquistão, Polônia, Portugal, Qatar, Cingapura, Suécia, Suíça, Taiwan, Turquia, Emirados Árabes Unidos, Reino Unido

Persistência do gancho

Campo	Descrição
Persistência do gancho	Padrão = 100ms. Faixa = 50 a 255ms. Define o tempo mínimo que o ramal precisa ficar fora do gancho antes que o sistema o trate como fora do gancho e aplique qualquer recurso fora do gancho. Por exemplo, temporizadores de discagem ou códigos curtos de discagem ao tirar do gancho. Períodos mais curtos de tempo fora do gancho são ignorados.

Links relacionados[Ramal](#) na página 212

VoIP do ramal H323

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Ramais > Editar ramal > VoIP H323**

Essas configurações são mostradas para um ramal IP H.323.

Essas configurações só podem ser editadas offline. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Endereço IP	<p>Padrão = 0.0.0.0</p> <p>O endereço de IP do telefone. A configuração padrão aceita a conexão de qualquer endereço. Nos telefones que utilizam DHCP, o campo não é atualizado para mostrar o endereço de IP utilizado pelo telefone.</p> <p>O campo Endereço IP pode ser utilizado para restringir o endereço de IP de origem que pode ser utilizado por um Ramal remoto H.323. No entanto, ele não deve ser utilizado em casos em que haja mais de um ramal remoto atrás do roteador doméstico.</p>
Endereço MAC	<p>Padrão = 000000000000 (esmaecido)</p> <p>Esse campo está esmaecido e não é utilizado.</p>
Seleção de Codec	<p>Padrão = Padrão do sistema Esse campo define o(s) codec(s) oferecido(s) durante a configuração da chamada.</p> <p>Os codecs suportados (em ordem de preferência padrão) são: G.711 A-Law, G.711 U-Law, G.722, G.729 e G.723.1. A ordem padrão dos codecs G.711 irá variar para corresponder à configuração padrão de companding do sistema. Não há suporte para G.723.1 e G.729b em sistemas baseados no Linux.</p> <p>Os codecs disponíveis para serem utilizados são definidos através da lista Codec do sistema (Sistema Codec do sistema). As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padrão do sistema: essa é a configuração padrão. Quando selecionada, a lista de codecs abaixo mostra os codecs definidos na lista de Seleção padrão de todo o sistema (Sistema Codecs). • Personalizar: Essa opção permite que a configuração específica das preferências de codec seja diferente da lista de Seleção padrão do sistema. Quando Personalizar é selecionada, a lista pode ser utilizada para selecionar quais codecs entram para a lista de Não utilizados e para a lista de Selecionados e para alterar a ordem dos codecs selecionados.
Ganho IP TDM	<p>Padrão = Padrão (0 dB). Faixa = -31 dB a +31 dB.</p> <p>Permite o ajuste do ganho no áudio a partir da interface TDM do sistema para a conexão IP. Esse campo não é exibido em plataformas com base em Linux.</p>
Ganho IP TDM	<p>Padrão = Padrão (0 dB). Faixa = -31 dB a +31 dB.</p> <p>Permite o ajuste do ganho no áudio a partir da conexão IP com a interface TDM do sistema. Esse campo não é exibido em plataformas com base em Linux.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Serviços complementares	<p>Padrão = H450.</p> <p>Seleciona o método de sinalização do serviço complementar para uso com dispositivos IP não Avaya. As opções são Nenhum, QSIG e H450. No H450, há suporte para espera e transferência. Observe que o método selecionado deve ser suportado pelo lado remoto.</p>
Segurança de mídia	<p>Padrão = mesmo que sistema.</p> <p>Estas configurações controlam o uso de SRTP no ramal e as configurações utilizadas para o SRTP. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Igual ao sistema: corresponde à configuração do sistema em Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP. • Desativado: a segurança de mídia não é necessária. Todas as sessões de mídia (áudio, vídeo e dados) são forçadas a utilizar somente RTP. • Preferencial: a segurança de mídia é preferencial. Tente utilizar uma mídia segura primeiramente, e, caso a tentativa seja mal-sucedida, utilize uma mídia não segura. • Forçado: a segurança de mídia é necessária. Todas as sessões de mídia (áudio, vídeo e dados) são forçadas a utilizar somente SRTP. A seleção de Forçado em uma linha ou ramal incompatível com a segurança de mídia resultará em falhas na configuração de mídia. <ul style="list-style-type: none"> - Chamadas que usem Discagem de emergência mudam para usar RTP se a configuração SRTP imposta falhar.
Opções avançadas de segurança de mídia	<p>Não exibido se a Segurança de mídia estiver configurada como Desabilitada. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesmo que sistema: usar as mesmas configurações que as do sistema definidas em Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP. • Criptografias: padrão = RTP Essa configuração permite a seleção das partes de uma sessão de mídia que deverão ser protegidas por meio de criptografia. O padrão é criptografar apenas o fluxo RTP (a fala). • Autenticação: padrão = RTP e RTCP Essa configuração permite a seleção das partes da sessão de mídia que deverão ser protegidas por meio de autenticação. • Tamanho da janela SRTP de proteção de repetição: padrão = 64. Atualmente não ajustável. • Crypto Suites: padrão = SRTP_AES_CM_128_SHA1_80. Você também pode selecionar SRTP_AES_CM_128_SHA1_32.
Supressão de silêncio de VoIP	<p>Padrão = Inativo</p> <p>Quando selecionada, essa opção detectará os períodos de silêncio em qualquer chamada na linha e não enviará quaisquer dados durante eles. Esse recurso não é usado em linhas IP com G.711 entre sistemas. Entre sistemas em rede do tronco a mesma configuração deve ser definida dos dois lados.</p>
Habilitar FastStart para telefones IP não Avaya	<p>Padrão = Inativo</p> <p>Um procedimento de conexão rápida. Reduz o número de mensagens que precisam ser trocadas antes que um canal de áudio seja criado.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
DTMF fora de faixa	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Quando ativo, DTMF é enviado como sinal separado ("Fora de faixa"), e não como parte do fluxo de voz codificado ("Na faixa de voz"). A sinalização "Fora de faixa" é inserida de volta ao áudio pelo lado remoto. Isso é recomendado para os modos de compactação de baixa taxa de bits, como G.729 e G.723 onde DTMF no fluxo de voz pode se tornar distorcido.</p> <p>Nos telefones Avaya das séries 1600, 4600, 5600 e 9600, o sistema fará com que a configuração apropriada seja definida para o tipo de telefone.</p>
Exige DTMF	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Este campo é exibido quando o Configurações do sistema > Sistema > VoIP > Ignorar divergência de DTMF para telefones está definido como Ativo. Pode ser usado para permitir conexões de mídia direta entre dispositivos, mesmo que eles tenham uma configuração de DTMF diferente.</p> <p>Quando o Exige DTMF está definido como Desativado, durante as verificações referentes à mídia direta, o sistema ignora as verificações de DTMF caso a chamada seja entre dois telefones VoIP. Os dois telefones podem estar localizados em sistemas diferentes em um Server Edition ou uma implantação SCN. Definido como Ativado caso o ramal precise receber sinais de DTMF.</p> <p>Os pontos de extremidade SIP que usam logon simultâneo, que não têm ramais físicos na configuração, são tratados pelo sistema como algo que não requer DTMF.</p> <p>* Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A mídia direta ainda pode não ser possível se outras configurações, como codecs, configurações NAT ou de segurança não corresponderem. • Quando a configuração do sistema está definida como Ativa, a configuração do ramal é ignorada para aplicativos do Contact Center. Ramais SIP do aplicativo Contact Center sempre são tratados como exigindo DTMF.
Tons locais	<p>Padrão = Inativo</p> <p>Quando selecionada, os telefones H.323 geram seus próprios tons.</p>
Permitir caminho de mídia direta	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Essa configuração controla se as chamadas IP devem ser encaminhadas através do sistema ou podem ser encaminhadas alternativamente na estrutura da rede.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ativado, as chamadas de IP podem adotar rotas que não passem pelo sistema, eliminando a necessidade de recursos do sistema, como canais de compressão de voz. Ambos os lados da chamada devem oferecer suporte para mídia direta e ter configurações de VoIP compatíveis, como codec correspondente, etc. Caso contrário, a chamada continuará sendo roteada pelo sistema. Quando esta opção estiver habilitada, alguns fornecedores poderão encontrar problemas ao alterar a chamada de mídia no canal de mídia. A desabilitação da configuração Requer DTMF do ramal permite a tentativa de mídia direta mesmo se o outro telefone tiver configurações de DTMF diferentes. • Se desabilitado, a chamada é roteada por meio do sistema. Nesse caso, o suporte para retransmissão de RTP ainda pode permitir chamadas entre dispositivos que usam o mesmo codec de áudio para não precisar de um canal de compressão de voz.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Reservar licença	<p>Padrão = Nenhum. Cada telefone IP Avaya requer uma licença Avaya IP Endpoint. Cada telefone não Avaya IP requer uma licença de Ponto final de terceiros. Normalmente, essas licenças são emitidas na ordem em que os dispositivos são registrados. Essa opção permite que o ramal seja pré-licenciado antes de o dispositivo ter sido registrado. Isso ajuda a evitar que um telefone anteriormente licenciado fique sem licença após uma reinicialização do sistema, se os dispositivos sem licença também estiverem presente. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reservar licença Avaya IP Endpoint • Reservar licença 3rd Party IP Endpoint: • Ambos • Nenhum <p>Observe que quando o licenciamento WebLM é habilitado, esse campo é definido automaticamente para Reservar licença Avaya IP Endpoint. A opção Nenhum não está disponível.</p>

Links relacionados

[Ramal](#) na página 212

VOIP do ramal SIP

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Ramais > Editar ramal > VoIP SIP**

Essas configurações são mostradas para ramais IP SIP. Por exemplo, os telefones J100 Series.

Campo	Descrição
Endereço IP	<p>Padrão = 0.0.0.0</p> <p>O endereço de IP do telefone. A configuração padrão aceita a conexão de qualquer endereço. Se um endereço for inserido, o registro só será aceito a partir de um dispositivo com esse endereço.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
<p>Reservar licença</p>	<p>Padrão = Nenhum. Cada telefone IP Avaya requer uma licença Avaya IP Endpoint. Cada telefone não Avaya IP requer uma licença de Ponto final de terceiros. Normalmente, essas licenças são emitidas na ordem em que os dispositivos são registrados. Essa opção permite que o ramal seja pré-licenciado antes de o dispositivo ter sido registrado. Isso ajuda a evitar que um telefone anteriormente licenciado fique sem licença após uma reinicialização do sistema, se os dispositivos sem licença também estiverem presente. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reservar licença Avaya IP Endpoint • Reservar licença Avaya IP Endpoint de terceiros • Ambas • Nenhum(a) <p>Nota do autor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando o licenciamento WebLM é habilitado, esse campo é definido automaticamente para Reservar licença Avaya IP Endpoint. As opções Ambos e Nenhum não estão disponíveis. • Quando o perfil do usuário correspondente é definido como Usuário centralizado, esse campo é definido automaticamente para Licença do Centralized Endpoint e não pode ser alterado.
<p>Supressão de silêncio VoIP</p>	<p>Padrão = desativado</p> <p>Quando selecionada, essa opção detectará os períodos de silêncio em qualquer chamada na linha e não enviará quaisquer dados durante eles. Esse recurso não é utilizado em linhas IP que utilizam G.711 entre os sistemas. A mesma configuração deve ser definida em ambos os terminais em troncos entre os sistemas da rede.</p>
<p>Transporte de fax:</p>	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa opção somente estará disponível se o Suporte para reconvite for selecionado. Quando habilitada, o sistema executa a detecção do tom de fax nas chamadas encaminhadas através da linha e, se o tom de fax for detectado, renegocia o codec da chamada como configurado abaixo. O provedor de linhas SIP deverá suportar o método de fax selecionado e o Reconvite.</p> <p>Nos sistemas de uma rede, o relay de fax é suporte para chamadas de fax entre os sistemas.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum Selecione essa opção se o provedor de linhas não for compatível com fax. • G.711 O G.711 é usado para o envio e recebimento de faxes. • T38 O T38 é usado para o envio e recebimento de faxes. • T38 Fallback Quando você habilita essa opção, o T38 é utilizado para envio e recebimento de faxes em uma linha SIP. Se o destino chamado não suportar T38, o sistema enviará um reconvite para alterar o método de transporte para G.711.
<p>Transporte DTMF</p>	<p>Padrão = RFC2833.</p> <p>Essa configuração é utilizada para selecionar o método pelo qual as utilizações da tecla DTMF são sinalizadas para o lado remoto. As opções suportadas são Na faixa, RFC2833 ou Info.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Exige DTMF	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Este campo é exibido quando o Configurações do sistema > Sistema > VoIP > Ignorar divergência de DTMF para telefones está definido como Ativo. Pode ser usado para permitir conexões de mídia direta entre dispositivos, mesmo que eles tenham uma configuração de DTMF diferente.</p> <p>Quando o Exige DTMF está definido como Desativado, durante as verificações referentes à mídia direta, o sistema ignora as verificações de DTMF caso a chamada seja entre dois telefones VoIP. Definido como Ativado caso o ramal precise receber sinais de DTMF.</p> <p>Os pontos de extremidade SIP que usam logon simultâneo, que não têm ramais físicos na configuração, são tratados pelo sistema como algo que não requer DTMF.</p> <p>* Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> A mídia direta ainda pode não ser possível se outras configurações, como codecs, configurações NAT ou de segurança não corresponderem.
Música de espera local	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando habilitado, o ramal toca música local quando EM ESPERA.</p> <p>Se Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SIP > SIP avançado > Música de espera local estiver habilitado, a Música de espera local do ramal deve ser desabilitada para reproduzir a música da extremidade remota para o ramal.</p>
Permitir caminho de mídia direta	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Essa configuração controla se as chamadas IP devem ser encaminhadas através do sistema ou podem ser encaminhadas alternativamente na estrutura da rede.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se ativado, as chamadas de IP podem adotar rotas que não passem pelo sistema, eliminando a necessidade de recursos do sistema, como canais de compressão de voz. Ambos os lados da chamada devem oferecer suporte para mídia direta e ter configurações de VoIP compatíveis, como codec correspondente, etc. Caso contrário, a chamada continuará sendo roteada pelo sistema. Quando esta opção estiver habilitada, alguns fornecedores poderão encontrar problemas ao alterar a chamada de mídia no canal de mídia. A desabilitação da configuração Requer DTMF do ramal permite a tentativa de mídia direta mesmo se o outro telefone tiver configurações de DTMF diferentes. Se desabilitado, a chamada é roteada por meio do sistema. Nesse caso, o suporte para retransmissão de RTP ainda pode permitir chamadas entre dispositivos que usam o mesmo codec de áudio para não precisar de um canal de compressão de voz.
RE-Invite suportada	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando ativado, o Re-invite pode ser usado durante uma sessão para alterar as características da sessão. Por exemplo, quando o destino de uma chamada de entrada ou de uma transferência não dá suporte para o codec originalmente negociado no tronco. Requer que o ITSP também suporte o Reconvite. Essa configuração deve ser ativada para o suporte a vídeo.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Travamento do codec	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Suporta o RFC 3264, seção 10.2 quando o Suporte para reconvite está habilitado. Em resposta a uma oferta SIP com a lista de codecs suportados, alguns agentes usuários SIP fornecem uma resposta SDP que também lista múltiplos codecs. Isso significa que o agente usuário poderá alternar para qualquer um dos codecs durante a sessão sem negociações adicionais. O sistema não suporta múltiplos codecs simultâneos de uma sessão; portanto, a perda do caminho de voz poderá ocorrer se o codec for alterado durante a sessão. Se o travamento do codec estiver habilitado, quando o sistema receber uma resposta SDP com mais de um codec da lista de codecs oferecidos, ele enviará um reCONVITE utilizando apenas um único codec da lista e reenviará uma nova oferta SDP apenas com o único codec escolhido.</p>
Resposta automática de terceiros	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>Essas configurações se aplicam a ramais SIP padrão de terceiros. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RFC 5373: adicionar um cabeçalho RFC 5373 de atendimento automático ao INVITE. • responder após: adicionar um cabeçalho do tipo "answer-after". • respostas automáticas do dispositivo: o IP Office depende do telefone para o atendimento automático de chamadas.
Segurança de mídia	<p>Padrão = mesmo que sistema.</p> <p>Estas configurações controlam o uso de SRTP no ramal e as configurações utilizadas para o SRTP. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Igual ao sistema: corresponde à configuração do sistema em Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP. • Desativado: a segurança de mídia não é necessária. Todas as sessões de mídia (áudio, vídeo e dados) são forçadas a utilizar somente RTP. • Preferencial: a segurança de mídia é preferencial. Tente utilizar uma mídia segura primeiramente, e, caso a tentativa seja mal-sucedida, utilize uma mídia não segura. • Forçado: a segurança de mídia é necessária. Todas as sessões de mídia (áudio, vídeo e dados) são forçadas a utilizar somente SRTP. A seleção de Forçado em uma linha ou ramal incompatível com a segurança de mídia resultará em falhas na configuração de mídia. <p>- Chamadas que usem Discagem de emergência mudam para usar RTP se a configuração SRTP imposta falhar.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Seleção de Codec	<p>Padrão = Padrão do sistema</p> <p>Esse campo define o(s) codec(s) oferecido(s) durante a configuração da chamada.</p> <p>Os codecs disponíveis na ordem da preferência padrão são: G.711 A-Law, G.711 ULAW, G.729 e G.723,1. Observe que a ordem padrão dos codecs G.711 irá variar para corresponder à configuração de compactação-expansão padrão do sistema.</p> <p>Também há suporte para o codec G.722 64K.</p> <p>Os codecs disponíveis para serem utilizados são definidos através da lista Codec do sistema (Sistema Codec do sistema). As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padrão do sistema: essa é a configuração padrão. Quando selecionada, a lista de codecs abaixo mostra os codecs definidos na lista de Seleção padrão de todo o sistema (Sistema Codecs). • Personalizado: essa opção permite que a configuração específica das preferências de codec seja diferente da lista de Seleção padrão do sistema. Quando Personalizar é selecionada, a lista pode ser utilizada para selecionar quais codecs entram para a lista de Não utilizados e para a lista de Selecionados e para alterar a ordem dos codecs selecionados.

Links relacionados

[Ramal](#) na página 212

T38 Fax

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Ramais > Editar ramal > Fax T38 SIP**

As configurações estão disponíveis somente no IP500 V2, uma vez que ele pode terminar o fax T38. Nas configurações **VoIP** para o tipo de linha, o **Suporte do transporte do fax** precisa estar definido como **T38** ou **T38 - Fallback**.

Essas configurações podem ser mescláveis.

Campo	Descrição
Usar valores padrão	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando selecionada, todos os campos são definidos a seus valores padrão e esmaecidos.</p>
Versão do fax T38	<p>Padrão = 3.</p> <p>Durante o relay de fax, os dois gateways negociarão para utilizar a versão mais nova suportada por eles. As opções são: 0, 1, 2, 3.</p>
Transporte	<p>Padrão = UDPTL (fixo).</p> <p>Somente o UDPTL é suportado. Os transportes TCP e RTP não são suportados. No UDPTL, há suporte para correção do erro de redundância. O recurso Encaminhar correção de erro (FEC) não é suportado.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Redundância	A redundância envia pacotes de fax adicionais para aumentar a confiabilidade. Entretanto, uma maior redundância aumenta a largura de banda necessária para o envio e recebimento de fax.
Baixa velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.21 T.30 de baixa velocidade.
Alta velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.17, V.27 e V.28 de baixa velocidade.
Método TCF	Padrão = Trans TCF. TCF = Training Check Frame (Sistema de verificação de treinamento).
Taxa de bit máxima (bps)	Padrão = 14400. Taxas mais baixas poderão ser selecionadas se a taxa atual não for suportada pelo equipamento de fax ou se for considerada não confiável.
Temporizador de início de EFlag (ms)	Padrão = 2600.
Temporizador de parada de EFlag (ms)	Padrão = 2300.
Tempo-limite de rede Tx (s)	Padrão = 150.
Correção da linha de varredura	Padrão = Ativo.
Aprimoramento TFOP	Padrão = Ativo.
Desativar T30 ECM	Padrão = Inativo. Quando selecionada, desabilita o modo Correção de erro T.30 utilizado para a transmissão de fax.
Desativar EFlags para o primeiro DIS	Padrão = Inativo.
Desativar a compressão T30 MR	Padrão = Inativo.
Sobreposição de NSF	Padrão = Inativo. Se selecionada, as informações de NSF (Non-Standard Facility - Facilidade não padrão) enviadas pelo dispositivo T38 poderão ser substituídas pelos valores nos campos abaixo. Código do país: Padrão = 0. Código do fornecedor: Padrão = 0.

Links relacionados

[Ramal](#) na página 212

Ramal IP DECT

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Ramais > Editar ramal > IP DECT**

Os ramais DECT são criados manualmente após a adição de uma linha IP DECT à configuração ou adição automática como monofones DECT registrados no sistema DECT.

Essas configurações podem ser editadas, com a exceção da configuração **Reservar licença**. A configuração **Reservar licença** precisa ser editada offline e exige a reinicialização do sistema. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
ID de linha DECT	Use a lista suspensa para selecionar a Linha IP DECT do sistema no sistema IP DECT da Avaya.
Tipo de indicação da luz de mensagem em espera	Padrão = Ativo Permite a seleção de indicação de mensagem em espera para ser utilizada com o ramal IP DECT. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum • Ativo
Reservar licença	Padrão = Nenhum. Os telefones Avaya IP requerem uma licença de ponto terminal Avaya IP para se registrar no sistema. Geralmente, as licenças são emitidas na ordem em que os dispositivos são registrados. Essa opção permite que o ramal seja pré-licenciado antes de o dispositivo ter sido registrado. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Reservar licença Avaya IP Endpoint • Nenhum Observe que quando o licenciamento WebLM é habilitado, esse campo é definido automaticamente para Reservar licença Avaya IP Endpoint e não pode ser alterado.

Os campos adicionais a seguir dependem da linha IP DECT ter a opção **Ativar provisionamento** selecionada.

Campo	Descrição
Habilitar provisionamento não selecionado	
Tipo de monofone	Padrão = Desconhecido A seleção correta do tipo de monofone permite a aplicação de configurações adequadas para o display e botões do monofone. Os tipos de monofones passivos de seleção são 3720 , 3725 , 3740 , 3749 ou Desconhecido .
Habilitar provisionamento selecionado	
IPEI	Padrão = 0 Este campo, se definido para um valor diferente de 0, configura o número IPEI do monofone capaz de ser registrado no sistema DECT R4 utilizando este número de ramal. O IPEI de cada monofone DECT é exclusivo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Usar configuração do monofone	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Se Usar configuração do monofone. estiver selecionado, o usuário poderá definir o idioma do telefone bem como formato da data/horário. Se não estiver selecionado, essas configurações serão definidas pelo sistema ou pelas definições locais na configuração do sistema.</p>

Links relacionados

[Ramal](#) na página 212

Capítulo 16: Grupos

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Grupo**

Informações de configuração adicionais

Esta seção oferece as descrições do campo Grupo.

Para mais informações de configuração, consulte o capítulo [Operação em grupo](#) na página 892.

Painel de conteúdo principal

O painel de conteúdo principal do **Grupo** lista os grupos provisionados. O conteúdo da lista depende da opção de filtro selecionada. Clique nos ícones ao lado de um registro para editar ou excluir.

Excluir em massa: É possível excluir vários registros. Selecione a caixa de seleção à direita de cada registro que deseja excluir e clique em **Excluir**. Será solicitada a confirmação da exclusão.

Clique em **Adicionar/editar grupo** para abrir a janela Adicionar grupos, onde poderá provisionar um usuário. Ao clicar em **Adicionar/editar grupo**, você será solicitado a especificar o servidor onde o grupo será provisionado.

Filtros de grupo

Filtro	Descrição
Exibir tudo	Lista todos os grupos provisionados em todos os sistemas.
Sistemas	Lista os grupos provisionados em um sistema específico.
Modos de toque	Lista grupos provisionados com modos de toque específicos em todos os sistemas.
Perfis	
Enfileiramento	Lista grupos com fila habilitados.

Links relacionados

[Adicionar grupos](#) na página 232

[Configurações do grupo](#) na página 232

[Fila](#) na página 236

[Transbordamento](#) na página 239

[Fallback](#) na página 242

[Correio de voz](#) na página 245

[Gravação de voz](#) na página 251

[Anúncios](#) na página 252

[SIP](#) na página 255

Adicionar grupos

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Grupo > Adicionar/editar grupo**

Links relacionados

[Grupos](#) na página 231

Configurações do grupo

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Grupo > Adicionar/editar grupo > Grupo**

Informações de configuração adicionais

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 809.

Configurações

As configurações de grupo são utilizadas para definir o nome, número do ramal e a operação básica do grupo. Também é usada para selecionar os membros do grupo.

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome	<p>Faixa = Até 15 caracteres</p> <p>O nome para identificar esse grupo. Esse campo é sensível a letras maiúsculas e minúsculas, e deve ser exclusivo.</p> <p>Os nomes não devem começar com espaço. Não utilize caracteres de pontuação, tais como #, ?, /, ^, > e .</p> <p>O correio de voz usa o nome para comparar com um grupo e sua caixa postal. Alterar o nome de um grupo roteará suas chamadas de correio de voz para uma nova caixa postal. Observe, porém, que o Voicemail Pro tratará nomes como "Vendas", "vendas" e "VENDAS" como sendo iguais.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Perfil	<p>Padrão = Grupo de busca padrão</p> <p>Define o tipo de grupo. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo de busca padrão: O tipo de grupo de busca e o método padrão para criar grupos de usuários do IP Office. • Grupo XMPP: Protocolo Extensível de Presença e Mensagem (XMPP) é um protocolo de comunicação para status de presença e Mensagem instantânea (IM). Selecione XMPP para habilitar as informações de presença e a mensagem instantânea em um grupo de clientes one-X habilitado para XMPP. Dois usuários poderão ver o status de presença um do outro e trocar mensagens instantâneas somente se forem membros do mesmo grupo XMPP. um usuário pode não ser membro de nenhum grupo ou de vários. <p>! Importante:</p> <p>Antes de adicionar um usuário a um grupo XMPP, o usuário deve ser adicionado à configuração e a configuração deve ser salva. Se o usuário for adicionado ao grupo antes que o diretório seja sincronizado, o usuário não estará visível no one-X Portal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo centralizado: Selecione Grupo centralizado para ramais que normalmente são tratados pelo servidor de recursos principal (Avaya Aura Communication Manager) e pelo IP Office somente quando no modo de sobrevivência, devido à perda de conexão com o Avaya Aura® Session Manager. As chamadas que chegam a um número do grupo de busca centralizado, quando a linha do Avaya Aura Session Manager está em serviço, são enviadas pelo IP Office> ao Avaya Aura Session Manager e são processadas pelo principal servidor de recursos de acordo com a configuração do grupo de busca do principal servidor de recursos. As chamadas que chegam a um número do grupo de busca centralizado, quando a linha do Avaya Aura Session Manager está fora de serviço, são processadas pelo IP Office e direcionadas aos membros do grupo de busca quando configuradas no IP Office. <p>Para possibilitar a operação consistente quando a linha do Avaya Aura Session Manager estiver em serviço ou fora de serviço, é recomendável fazer o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - O grupo de busca do IP Office deve ser configurado de forma consistente com a administração do grupo no principal servidor de recursos que serve os pontos finais da central permanente no modo normal. - Os membros incluídos no grupo de busca do IP Office devem ser somente aqueles que estão na central local, mesmo que o grupo do principal servidor de recursos inclua membros adicionais de outras centrais (ou seja, usuários centralizados).
Ramal	<p>Intervalo = 1 a 15 dígitos.</p> <p>Isto define o número do diretório para as chamadas de Grupo de busca.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os grupos para CBC e CCC devem usar apenas números de ramais de quatro dígitos. • Os números dos ramais na faixa de 8897 a 9999 são reservados para uso do Delta Server do IP Office.
Excluir do diretório	<p>Padrão = Inativo</p> <p>Quando ativo, o usuário não aparece na lista de diretórios mostrada pelos aplicativos do usuário e em telefones com a função de diretório.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
<p>Modo de busca</p>	<p>Padrão = Sequencial</p> <p>Define como o sistema determina o membro do grupo que deverá tocar primeiro e o membro do grupo seguinte a tocar se não atendido. Este é utilizado junto com a Lista de usuário que lista a ordem de associação dos grupos. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coletivo Todos os telefones disponíveis na Lista de usuário tocam simultaneamente. Embora os monofones DECT possam ser programados como membros de grupos e de chamadas recebidas da mesma maneira como qualquer outro ramal nesse grupo, não é preciso configurar os monofones DECT para grupos coletivos. • Chamada em espera coletiva Este é um grupo de busca Coletivo, conforme mencionado anteriormente, mas com a chamada de grupo de busca em espera também ativada (versões anteriores do Manager usavam um controle de Chamada em espera ativa separado para selecionar esta opção para um grupo Coletivo). Quando uma chamada adicional ao grupo estiver esperando para ser atendida, os usuários no grupo que já estão em uma chamada receberão uma indicação de chamada em espera. Nos telefones com botões de aparência em chamada, a indicação de chamada em espera toma a forma de um alerta no próximo botão de aparência em chamada disponível. Nos demais telefones, a indicação de chamada em espera é fornecida por um tom no caminho de voz (o tom é específico do local). <p>As configurações de Chamada em espera ativa do próprio usuário são sobrepostas quando utilizadas com um telefone com aparências em chamada. Caso contrário, as configurações da Chamada em espera ativa são utilizadas junto com a configuração do grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sequencial Cada ramal toca em ordem, um após o outro, sempre iniciando pelo primeiro ramal da lista. • Rotatório Cada ramal toca em ordem, um após o outro. Contudo, o último ramal utilizado é memorizado. A próxima chamada recebida busca o próximo ramal na lista. • Espera mais longa O ramal ocioso pelo período mais longo toca primeiro, em seguida, toca o segundo ramal ocioso pelo período mais longo, etc. Para ramais com tempo de inatividade igual, o modo “sequencial” é usado. <p>Quando chamadas de grupo são apresentadas a um ramal twinned, o status de espera mais longa do usuário pode ser redefinido por chamadas atendidas tanto no ramal principal ou no ramal geminado.</p>
<p>Tempo sem atendimento (seg)</p>	<p>Padrão = Padrão do sistema. Faixa = Padrão do sistema ou 6 a 99999 segundos.</p> <p>O número de segundos que o ramal ficará tocando antes da chamada ser passada para outro ramal na lista. Isto se aplica a todos os telefones neste grupo e também em cada Grupo de estouro que for utilizado. Para os grupos coletivos, a ideia de mover para o membro seguinte quando o Tempo sem resposta expirar não se aplica, em vez disso as chamadas continuarão tocando a menos que um estouro ou correio de voz seja aplicado.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Origem de música em espera	<p>Padrão = Sem alteração.</p> <p>O sistema suporta várias fontes de música em espera; a Fonte do sistema (um arquivo interno ou os tons ou a porta da fonte externa) mais um número de fontes internas adicionais (3 nos sistemas IP500 V2, 31 em sistemas Linux), consulte Sistema Telefonia Tons e Música. Antes de chegar ao grupo, a fonte utilizada é definida pela ampla configuração do sistema ou pela Rota para chamadas de Entradas que direcionou a chamada. Se o sistema tiver várias fontes de música em espera disponíveis, este campo permite a seleção da fonte a ser associada às chamadas apresentadas a este grupo ou deixar a mesma sem alteração. A seleção da nova fonte será aplicada mesmo se a chamada for redirecionada ou transferida para fora do grupo, a menos que seja novamente alterada por outro grupo. Se a chamada for roteada para outro sistema de uma rede multissite, a origem correspondente desse sistema será usada, se disponível.</p> <p>As chamadas estourando de um grupo de busca utilizarão a configuração da origem da música em espera do grupo original e ignorarão a configuração do grupo de estouro.</p> <p>Chamadas direcionadas para os grupos de fallback fora de serviço ou serviço noturno utilizam a configuração da origem da música em espera do grupo de busca original e por fim, caso essa seja diferente, usam a configuração do grupo de fallback. A configuração dos demais grupos de fallback será ignorada.</p>
Substituição do tom de chamada	<p>Padrão = Em branco</p> <p>Se tons de chamada tiverem sido configurados na guia Sistema Telefonia Tons de chamada, eles estarão disponíveis nessa lista. A configuração de uma substituição de tom de chamada aplica-se a um único tom de chamada do grupo de busca. Os recursos de sobreposição de toques de chamada somente são compatíveis com telefones da série 1400, 9500 e J100 (exceto J129).</p>
O status Sem Resposta do agente aplica-se a	<p>Padrão = Nenhum (Sem alteração de status).</p> <p>Para os agentes do call center, que são membros de grupo com um código de logon e configurados para logon forçado, o sistema muda o status do agente que não atendeu à chamada de grupo apresentada antes da mesma ser apresentada automaticamente ao agente seguinte disponível.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta configuração define que tipo de chamadas de grupo aciona o uso da definição Status se sem resposta do agente. As opções são Nenhum, Qualquer chamada e Somente chamadas de Entradas externas. • O novo status é definido pela configuração Status sem se resposta (Usuário Telefonia Configurações de supervisor). • Esta ação aplica-se somente se a chamada não for atendida pelo agente do grupo dentro do Tempo sem resposta ou tempo maior. Não se aplica se a chamada for apresentada e, antes da expiração do Tempo sem resposta, ela for atendida em outro local ou se o chamador desliga. • Esta opção não é utilizada para chamadas que estão tocando para o agente, pois o mesmo está em outro grupo de transbordo do grupo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Lista de usuários	<p>Esta é uma lista organizada dos usuários que são membros do grupo de busca. Para os grupos Sequencial e Rotatório, define também a ordem na qual os membros são utilizados para aparência em chamadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podem ser utilizados números repetidos, por exemplo, 201, 202, 201, 203 etc. Cada ramal tocará durante o número de segundos definidos pelo Tempo sem resposta antes de passar para o próximo ramal na lista, dependendo do Modo de busca escolhido. • A caixa de seleção ao lado de cada membro indica o status de sua associação. As chamadas de grupo não são apresentadas a membros com a associação desabilitada no momento. Porém, esses usuários ainda podem realizar as funções de grupo tal como a captura de uma chamada de grupo. • A ordem dos usuários pode ser alterada arrastando os registros existentes para a posição necessária. • Para adicionar registros, selecione Editar. Um novo menu é exibido mostrando à esquerda os usuários disponíveis e, à direita, os membros do grupo atual. As listas podem ser classificadas e filtradas. • Os usuários em sistemas remotos de uma rede multissite também podem ser incluídos. Dentro da rede, os grupos com membros remotos são anunciados automaticamente. • Antes de adicionar um usuário a um grupo XMPP, o usuário deve ser adicionado à configuração e a configuração deve ser salva. Se o usuário for adicionado ao grupo antes que o diretório seja sincronizado, o usuário não estará visível no one-X Portal.

Links relacionados

[Grupos](#) na página 231

Fila

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Grupo > Adicionar/editar grupo > Enfileiramento**

As chamadas esperando para serem atendidas em um grupo são consideradas como na fila. O controle **Normalizar extensão da fila** permite a identificação dos recursos acionados pela extensão da fila que devem incluir ou excluir chamadas com toque. Assim que uma chamada for colocada na fila, as demais chamadas vão também para a fila. Quando um membro do Grupo de busca disponível se tornar inativo, a primeira chamada na fila é apresentada. As chamadas são adicionadas na fila até alcançar o Limite da Fila do grupo, se definido.

- Quando o limite da fila é alcançado, as chamadas posteriores são redirecionadas para o correio de voz do grupo se disponível.
- Se o correio de voz não estiver disponível, as chamadas em excesso recebem o sinal de ocupado. A exceção ocorre com as chamadas ao tronco analógico e ao tronco T1 CAS, que permanecerão na fila independente do limite da fila, caso nenhum destino alternativo esteja disponível.
- Se uma chamada existente na fila for deslocada devido a uma chamada com prioridade mais alta, a chamada removida permanecerá na fila mesmo se o limite da fila estourar.

Os anúncios de Grupo de busca são separados da fila. Os anúncios são utilizados mesmos se a colocação na fila estiver desabilitada e são aplicados às chamadas tocando e na fila. Consulte Grupo de busca | Anúncios.

Há vários métodos para exibir uma fila de grupo de busca.

- **Botão de grupo:** em telefones com botões programáveis, é possível atribuir a função **Grupo** para monitorar um grupo específico. O botão indica quando há chamadas tocando no grupo bem como quando há chamadas na fila. O botão pode ser usado para atender a chamada em espera mais longa.
- **SoftConsole:** os aplicativos SoftConsole podem exibir monitores de fila para até 7 grupos de busca selecionados. O grupo deve ter a opção de colocação na fila habilitada. Essas filas podem ser utilizadas pelo usuário do SoftConsole para atender chamadas.

Quando um membro de grupo se torna disponível, a primeira chamada na fila é apresentada a esse membro. Caso vários membros se tornem disponíveis, a primeira chamada na fila é apresentada simultaneamente a todos os membros livres.

Chamadas transbordadas As chamadas que transbordam são contabilizadas na fila do grupo de busca original do qual elas estouraram e não do grupo para o qual eles estouram. Isto afeta o **Limite da fila** e as **Chamadas no Limiar da fila**.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Enfileiramento ativo	Padrão = Ativo Se ativado, as chamadas de grupo de busca são enfileiradas.
Tamanho da fila	Padrão = Sem limite. Faixa = Sem limite, 1 a 99 chamadas. Esta configuração pode ser utilizada para limitar o número de chamadas que podem ser colocadas na fila. As chamadas que ultrapassem esse limite são transferidas para o correio de voz, se disponível, ou, caso contrário, recebem um tom de ocupado. Este valor é afetado pela configuração de Normalização da extensão da fila. <ul style="list-style-type: none"> • Se o correio de voz não estiver disponível, as chamadas em excesso recebem o sinal de ocupado. Uma exceção são as chamadas ao tronco analógico e ao tronco T1 CAS as quais permanecerão na fila independente do limite da fila, caso nenhum destino alternativo esteja disponível. Isto se deve à sinalização limitada do status da chamada suportada por esses troncos os quais de outro modo criariam cenários onde o chamador receberia um toque do provedor de linha local e depois subitamente recebe um tom de ocupado do sistema, dando a impressão de que a chamada foi atendida e em seguida desligada. • Se a prioridade é utilizada com as rotas para chamadas entrantes, as chamadas de alta prioridade são colocadas à frente das chamadas com baixa prioridade. Isto aumentaria o limite da fila, o limite provisoriamente é aumentado em 1. • Se uma chamada existente na fila for deslocada devido a uma chamada com prioridade mais alta, a chamada removida permanecerá na fila mesmo se o limite da fila estourar.


A tabela continua...

Campo	Descrição
<p>Normalizar o tamanho da fila</p>	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>As chamadas esperando para tocar e aquelas tocando são consideradas como estando na fila. Portanto, isto afeta o uso do Limite da fila e os limites das Chamadas em fila com alarme. Se Normalize a extensão da fila estiver habilitada, o número de membros de grupo conectados e não em Não perturbe é acrescentado a esses limites.</p> <p>Por exemplo, um cliente tem dois produtos que ele está vendendo por meio de um call center com 10 agentes disponíveis; um produto com uma margem de US\$10 e um com margem de US\$100. Grupos separados com os mesmos 10 membros são criados para cada produto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O produto de US\$100 tem um Limite de fila de 5 e a Normalização da extensão da fila está ativa. O número máximo de chamadas de US\$100 que podem estar esperando para serem atendidas será de 15 (10 tocando/conectadas + 5 em espera de toque). • O produto de US\$10 tem um Limite de fila de 5 e a Normalização da extensão da fila está inativa. O número máximo de chamadas de US\$10 que podem estar esperando para serem atendidas será de 5 (5 tocando/conectadas).
<p>Tipo de fila</p>	<p>Padrão = Atribuir chamada na resposta do agente.</p> <p>Quando a fila estiver em uso, a chamada que o agente recebe e que ele atende pode ser atribuída em uma de duas maneiras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atribuir chamada na resposta do agente Nesse modo, a chamada atendida pelo membro do grupo de busca sempre será a chamada em espera mais longa com a maior prioridade. A mesma chamada será exibida em todos os telefones tocando no grupo. Na hora do atendimento, a chamada não será necessariamente aquela indicada nos detalhes no início do toque. • Atribuir chamada no alerta do agente Nesse modo, quando uma chamada é apresentada a um membro do grupo de busca, a mesma chamada será atendida quando ele ficar fora do gancho. Este modo deve ser utilizado quando as chamadas forem apresentadas a aplicativos que utilizam seus detalhes, tais como servidor de fax, CTI ou TAPI.
<p>Alarme de chamadas na fila</p>	<p>O sistema pode ser configurado para enviar um alerta para um ramal analógico especificado quando o número de chamadas na fila do grupo de busca alcançar o limite especificado.</p>
<p>Limite de chamadas na fila</p>	<p>Padrão = Inativo. Faixa = 1 a 99.</p> <p>O alerta é acionado quando o número de chamadas na fila alcança este limite. O alerta será interrompido apenas quando o número de chamadas na fila estiver abaixo deste limiar. Este valor é afetado pela configuração Normalize extensão da fila acima.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ramal analógico para notificar	<p>Padrão = <Nenhum>.</p> <p>Este deve ser definido como o número do ramal de um usuário associado a um ramal analógico. A intenção é que a porta do ramal analógico seja conectada a um alto-falante ou outro dispositivo de alerta e, assim, não seja utilizada para fazer ou receber chamadas. A lista exibirá somente os ramais analógicos que não são membros de nenhum grupo de busca ou o destino do alarme na fila em qualquer outra fila do grupo de busca. O alerta não segue as configurações do usuário, tais como redirecionamento, siga-me, não perturbe, cobertura de chamada, etc., nem recebe informações de ICLID.</p>

Controles da fila do grupo

Configurações de fila de grupo	
Manager	A fila do grupo de busca é habilitada por meio da opção Fila ativa na guia Grupo de busca Fila .
Controles	As ações de programação de botões/recursos do código de acesso a seguir podem ser utilizadas:
SoftConsole	<p>O SoftConsole exibe até sete filas de grupo de busca (uma oitava fila é reservada para rechamadas). Elas são configuradas clicando em  e selecionando a guia Modo de fila.</p> <ul style="list-style-type: none"> Nas filas exibidas, o número de chamadas na fila é indicado e o tempo mais longo da chamada na fila é exibido. O estouro do limiar de alarme é indicado pela mudança nas cores dos ícones da fila de branco para vermelho. A chamada em espera mais longa em uma fila pode ser atendida clicando o botão adjacente. Para cada fila, um limite para alarme é definido com base em um número de chamadas enfileiradas e no maior tempo de chamada na fila. As ações Restaurar SoftConsole automaticamente, Perguntar se precisa restaurar o SoftConsole ou Ignorar o alarme podem ser selecionadas quando o limiar do alarme estourar.

Links relacionados

[Grupos](#) na página 231

Transbordamento

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Grupo > Adicionar/editar grupo > Transbordo**

O estouro pode ser aplicado para expandir a lista de membros do grupo que podem ser utilizados para atender uma chamada. Isso é feito definindo-se um ou mais grupos de estouro. A chamada ainda é destinada ao grupo original, estando sujeita às configurações desse grupo, mas é apresentada aos membros disponíveis nos grupos de estouro, além de seus próprios membros disponíveis.

As chamadas estouradas utilizam as configurações do grupo de destino original. A única configuração do grupo de estouro que é utilizada é o **Modo de busca**. Por exemplo:

- As chamadas que estouram utilizam as configurações de aviso do grupo do qual estão estourando.

- As chamadas que estouram utilizam o **Tempo de resposta de correio de voz** do grupo original do qual estão estourando.
- As chamadas que estão estourando são incluídas na **Extensão da fila** e no **Limite de chamadas na fila** do grupo de estouro. Elas não são incluídas naqueles valores do grupo para o qual estouram.
- As configurações de fila e estouro dos grupos de estouro não são utilizadas, ou seja, as chamadas não podem formar cascata através de uma série de estouros múltiplos.

A chamada estourará nas seguintes situações:

- Se a **Fila** estiver desativada e todos os membros do grupo estiverem ocupados, a chamada apresentada ao grupo estourará imediatamente, independentemente do **Tempo de estouro**.
- Se a **Fila** estiver ativada e todos os membros do grupo estiverem ocupados, a chamada apresentada ao grupo irá para a fila até o **Tempo de estouro**, antes do estouro.
- Se a **Fila** estiver ativada, mas não existirem membros conectados ou habilitados, as chamadas poderão ser definidas para transbordar imediatamente configurando-se o **Estouro imediato** para **Sem membros ativos**. Caso contrário, as chamadas irão para a fila até que o **Tempo de estouro** acabe.
- Se nenhum **Tempo de estouro** for definido, a chamada estourará quando tiver tocado a cada membro disponível do grupo sem ser atendida.
- Quando uma chamada estiver no modo de estouro, quaisquer chamadas adicionais também transbordarão se o **Modo de estouro** estiver definido como **Grupo** (o padrão).

A chamada estourada é apresentada aos membros disponíveis do grupo como a seguir:

- Uma vez estourada a chamada, ela é apresentada ao primeiro membro disponível do primeiro grupo de estouro listado. O **Modo de toque** do grupo de estouro é utilizado para determinar seu primeiro membro disponível. Entretanto, o **Tempo sem resposta** do grupo de destino original é utilizado para determinar quanto tempo a chamada é apresentada.
- Quando o **Tempo sem resposta** acaba, a chamada é apresentada ao próximo membro disponível no grupo de estouro. Se todos os membros disponíveis no grupo de estouro tiverem sido procurados, o primeiro membro no próximo grupo de estouro listado será procurado.
- Quando a chamada foi apresentada a todos os membros disponíveis nos grupos de estouro, ela é apresentada novamente ao primeiro membro disponível no grupo de destino original.
- Enquanto a chamada está sendo apresentada aos membros de um grupo de estouro, as configurações de aviso e correio de voz do grupo de destino original continuam sendo aplicadas.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tempo de estouro	<p>Padrão = em branco. Faixa = Inativo ou 1 a 3600 segundos.</p> <p>No grupo que utiliza a fila, o Tempo de estouro define quanto tempo uma chamada fica na fila antes de ser apresentada aos agentes disponíveis na Lista de grupos de estouro do grupo. Observe que, se a chamada estiver tocando atualmente em um agente quando o temporizador expirar, ela terminará de tocar pelo Tempo sem resposta do grupo antes de transbordar.</p>
Modo de estouro	<p>Padrão = Grupo.</p> <p>Essa opção permite selecionar se o estouro das chamadas em fila será determinado em uma chamada individual com base em cada chamada ou aplicada a todas as chamadas quando qualquer uma delas transbordar. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo: nesse modo, uma vez estourada a chamada, todas as chamadas em fila adicionais também estouram. • Chamada: nesse modo, cada chamada individual seguirá as configurações de estouro do grupo antes de estourar.
Estouro imediato:	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Nos grupos que estão utilizando a fila, essa configuração pode ser utilizada para controlar se as chamadas deverão transbordar imediatamente quando não existirem agentes disponíveis ou ativos. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desativado: não transbordar imediatamente. Utilize a configuração Tempo de estouro como normal. • Nenhum agente ativo: estouro imediato se não houver agentes disponíveis ou ativos conforme definido acima, independentemente da configuração Tempo de estouro. <ul style="list-style-type: none"> - O agente ativo é aquele que está ocupado em uma chamada ou no estado pós-atendimento. O agente disponível é aquele que está conectado e habilitado no Grupo de busca, porém ocioso (livre). - O grupo será automaticamente tratado como não tendo agentes disponíveis ou ativos se: <ul style="list-style-type: none"> - A lista de ramais do grupo estiver vazia. - A lista de ramais do grupo contiver usuários habilitados. - A lista de ramais do grupo não contiver ramais que resolvam um agente conectado (ou mobile twinning, no caso de mobile twinning de um usuário desconectado).
Lista de grupos de estouro	<p>Essa lista é utilizada para definir o(s) grupo(s) que é(são) utilizado(s) para transbordar. Cada grupo é utilizado por vez, começando a partir do topo da lista. A chamada é apresentada a cada membro do grupo de estouro uma vez, utilizando o Modo de toque do grupo de estouro. Se a chamada permanecer sem atendimento, será utilizado o próximo grupo de estouro na lista. Se a chamada permanecer sem atendimento no final da lista dos grupos de estouro, ele será apresentada novamente aos membros disponíveis do grupo de destino original e, em seguida, àqueles de sua lista de estouro em um ciclo repetitivo. Se necessário, o grupo poderá ser incluído na lista de estouro mais de uma vez, e o mesmo agente poderá estar em diversos grupos.</p>

Links relacionados

[Grupos](#) na página 231

Fallback

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Grupo > Adicionar/editar grupo > Fallback**

As configurações de contingências são utilizadas para tornar um grupo indisponível e para definir onde as chamadas de grupo devem ser redirecionadas nesses casos. Os grupos de busca podem ser colocados manualmente Em serviço, Fora de serviço ou em Serviço noturno. Além disso, utilizando um perfil de horário, um grupo pode ser colocado automaticamente em Serviço noturno quando estiver fora das configurações do perfil de horário.

A fallback redireciona as chamadas de grupo de busca quando ele não estiver disponível, por exemplo, fora do horário normal do expediente. Ela pode ser acionada manualmente ou por meio do uso de um perfil de horário associado.

Estados dos serviços de grupo:

Um grupo de busca pode estar em um dos três estados; **Em serviço**, **Fora de serviço** ou **Serviço noturno**. Quando **Em serviço**, as chamadas são apresentadas normalmente. Em qualquer outro estado as chamadas são redirecionadas conforme abaixo.



Redirecionamento de chamada:

As opções a seguir são possíveis quando um grupo de busca está **fora de serviço** ou em **Serviço noturno**.

- **Destino:** Quando em **Fora de serviço**, se um Grupo de **destino fora de serviço** for definido, as chamadas serão redirecionadas para esse grupo. Quando em **Serviço noturno**, se um **Destino de serviço noturno** for definido, as chamadas serão redirecionadas para esse grupo.
- **Correio de voz:** Se nenhum grupo de destino for definido, mas o correio de voz estiver ativado para o grupo, as chamadas serão redirecionadas para o correio de voz.
- **Tom de ocupado:** Se nenhum destino foi definido e correio de voz não está disponível, o tom de ocupado é retornado às chamadas.

Controle manual do estado de serviço:

O Manager e/ou os códigos curto podem ser usados para alterar o estado de serviço de um grupo de busca. As ações de códigos curtos são também atribuídas a botões programáveis nos telefones.

- O ícone  é usado para um grupo de busca configurado manualmente para o modo **Serviço noturno**.
- O ícone  é usado para um grupo de busca configurado manualmente para o modo **Fora de serviço**.

A configuração e a exclusão do serviço noturno de grupo de busca podem ser feitas através de controles manuais ou de um perfil de horário do sistema. O uso de ambos os métodos para controlar o status do serviço noturno de um determinado grupo de busca não é suportado. É possível substituir manualmente um perfil de horário.

Perfil horário:

Um **perfil de horário de serviço diurno** pode ser associado com o grupo de busca. Se necessário, um perfil de horário é definido por meio de **Configurações do sistema > Perfis de horário > Adicionar/editar perfil de horário**.

Quando fora do perfil de horário, o grupo de busca é colocado em serviço noturno automaticamente. Quando dentro do perfil de horário, o grupo de busca utiliza o modo selecionado manualmente.

- Quando fora do perfil de horário e, portanto, em serviço noturno, os controles desse serviço não podem ser utilizados para anular o serviço noturno. Porém, o grupo de busca pode ser colocado fora de serviço.
- Quando um grupo de busca estiver em Serviço noturno devido a um perfil de horário, isso não é indicado no Manager.
- O funcionamento do perfil de horário não afeta os grupos de busca definidos em Fora de Serviço.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Perfil de horário de serviço diurno	<p>Padrão = <Nenhum> (Nenhum serviço noturno automático)</p> <p>Este campo permite a seleção de um perfil de horário criado anteriormente. Esse perfil especifica os horários durante os quais ele deve utilizar as configurações do Modo de serviço selecionadas manualmente. Fora o período definido no perfil de horário, o grupo de busca se comporta como se ele tivesse sido definido para o modo de Serviço noturno.</p> <p>Observe que quando um grupo de busca está em Serviço noturno devido ao seu perfil de horário associado, isto não está refletido pelo Modo de serviço nesta guia. Observe também que os controles manuais para alterar o modo de serviço de um grupo de busca, não podem ser utilizados para remover um grupo do serviço noturno de perfil de horário.</p>
Destino do serviço noturno	<p>Padrão = <Nenhum> (Correio de voz ou tom de ocupado)</p> <p>Este campo define o destino alternativo para as chamadas quando o grupo de busca está no modo de serviço noturno. O destino pode ser um grupo, um usuário, um código curto, ou atendimento automático. Selecione um grupo ou usuário da lista suspensa. Inserir manualmente um código curto ou um nome de Atendimento Automático.</p> <p>Se deixado em branco, as chamadas são redirecionadas para o correio de voz se disponível ou caso contrário recebem um tom de ocupado.</p>
Grupo de fallback fora de serviço	<p>Padrão = <Nenhum> (Correio de voz ou tom de ocupado)</p> <p>Este campo define o destino alternativo para as chamadas quando o grupo de busca está fora do modo de serviço. O destino pode ser um grupo, um usuário, um código curto, ou atendimento automático. Selecione um grupo ou usuário da lista suspensa. Inserir manualmente um código curto ou um nome de Atendimento Automático. Para nomes de Atendedor Automático, utilize o formato AA:Nome.</p> <p>Se deixado em branco, as chamadas são redirecionadas para o correio de voz se disponível ou caso contrário recebem um tom de ocupado.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Modo	<p>Padrão = Em serviço</p> <p>Esse campo é utilizado para selecionar manualmente o atual modo de serviço do grupo de busca. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em serviço: quando selecionado, o grupo de busca é ativado. Este é o modo padrão. • Serviço noturno: Quando selecionado, as chamadas serão redirecionadas utilizando a definição Grupo de fallback de serviço noturno. Essa configuração também pode ser controlada manualmente utilizando o código curto e os recursos de programação de botão Definir grupo de busca de serviço noturno e Limpar grupo de busca de serviço noturno. • Fora de serviço: Quando selecionado, as chamadas serão redirecionadas utilizando a definição Grupo de fallback fora de serviço. Essa configuração também pode ser controlada manualmente utilizando o código curto e os recursos de programação de botão Definir grupo de busca fora de serviço e Limpar grupo de busca fora de serviço.
Tempo sem resposta para grupo	<p>Padrão = 45 segundos, intervalo = 1 a 3.600 segundos.</p> <p>Essa configuração define o tempo de duração ao apresentar uma chamada para um grupo de busca e seus grupos de transbordo, se definidos, antes de ir para o Destino para grupo sem resposta do grupo.</p> <p>Ultrapassar a duração de tempo redireciona a chamada independentemente de qualquer anúncio, transbordo ou fila. Se Tempo sem resposta para grupo estiver definido como Desativado, o destino para chamadas sem resposta é usado e, uma vez que cada membro disponível do grupo de busca for alertado, para o Tempo sem resposta do grupo.</p>
Destino para grupo sem resposta	<p>Quando uma chamada não atendida para um grupo de busca chega no Tempo sem resposta para grupo, você pode configurar as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <NENHUM> - o destino não é usado. Ao invés disso, as chamadas continuam tocando no grupo de busca. • Caixa postal - a chamada é redirecionada para deixar uma mensagem na caixa postal e usa a caixa postal de destino original da chamada. Defina como Caixa postal para usar a configuração padrão. • A lista suspensa inclui todos os outros ramais de grupo e usuário, e redireciona a chamada para esse ramal. • É possível inserir um número manualmente para corresponder aos códigos curtos do sistema.

Controles da fallback do grupo de busca

Os seguintes recursos de código curto e ações de programação de botão podem ser usados.

Recurso/Ação	Código de acesso	Padrão	Botão
Definir serviço noturno do grupo de busca	Sim	*20*N#	Sim – alterna
Cancelar serviço noturno do grupo de busca	Sim	*21*N#	Sim

A tabela continua...

Definir grupo de busca como fora de serviço	Não	Não	Sim – alterna
Cancelar grupo de busca fora de serviço	Não	Não	Sim

Observe que, para um grupo de busca usando um perfil de horário, estes controles são aplicados somente quando o grupo de busca está dentro do perfil so período de horário. Quando fora do seu perfil de horário, o grupo de busca está no modo de serviço noturno e não pode ser substituído.

Links relacionados

[Grupos](#) na página 231

Correio de voz

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Grupo > Adicionar/editar grupo > Caixa postal**

O sistema suporta correio de voz para grupos, além das caixas postais de correio de voz para usuários individuais.

Quando o correio de voz está disponível e habilitado para um Grupo de busca, ele é utilizado nas seguintes situações:

Cenário	Descrição
Tempo sem resposta para grupo	Para o 11.1 FP1 e versões superiores, o uso da caixa postal para atender a chamadas durante a operação normal é controlado pelas configurações de fallback do grupo.
Tempo de atendimento da caixa postal	Essa opção é utilizada apenas para sistemas pré-11.1 FP1. A chamada segue para o correio de voz quando o tempo limite é atingido, independentemente de qualquer anúncio, transbordo, fila ou outras configurações. O tempo limite padrão é de 45 segundos.
Chamadas não atendidas	A chamada vai para o correio de voz quando tiver sido apresentada a todos os membros do grupo disponível sem ser atendida. Se a opção de estouro estiver em uso, também incluirá ser apresentada a todos os membros disponíveis do grupo de transbordo.
Serviço noturno	A chamada vai para a caixa postal se o grupo de busca estiver no serviço noturno e sem um Grupo de fallback de serviço noturno definido.
Fora de serviço	A chamada vai para a caixa postal se o grupo de busca estiver fora de serviço e sem um Grupo de fallback fora de serviço definido.
Limite da fila atingido	Se a opção de enfileiramento estiver sendo utilizada, a opção substitui o uso da caixa postal antes da expiração do Tempo de atendimento da caixa postal , a menos que o número de chamadores na fila exceda o Limite da fila definido. Por padrão, não há um limite definido.
Gravação automática de chamada	As chamadas de entrada para um grupo de busca podem ser gravadas automaticamente com base nas configurações da guia Grupo de busca > Gravação de voz .

Quando um chamador é direcionado ao correio de voz para deixar uma mensagem, o sistema indica a caixa postal do usuário ou grupo de destino.

A caixa postal do usuário ou grupo originalmente destinado é utilizada. Isso se aplica mesmo que a chamada tenha sido encaminhada a outro destino. Também inclui cenários em que uma chamada de Grupo de busca transborda ou está no alternativo para outro grupo.

O Voicemail Pro pode ser utilizado para personalizar qual caixa postal é utilizada separadamente da caixa postal indicada pelo sistema.


Por padrão, nenhum usuário é configurado para receber indicação de mensagem em espera quando a caixa postal de correio de voz de um grupo contém novas mensagens. A indicação de mensagem em espera é configurada mediante a adição de um registro **H groupname** à guia **Números de origem** do usuário (**Usuário > Números de origem**).

Por padrão, nenhum mecanismo é fornecido para acessar as caixas postais do grupo de busca específico. O acesso precisa ser definido utilizando-se um código curto, botão programável ou número de origem.


- **Modo de caixa postal de emulação Intuity:** Nos sistemas que utilizam caixas postais de emulação Intuity, o número do ramal do grupo de busca e o código do correio de voz podem ser utilizados durante o acesso normal da caixa postal.
- **Modo de caixa postal de gateway da marca Avaya ou Modo de caixa postal de IP Office:** Para este modo de acesso à caixa postal, códigos curtos ou um botão Voicemail Collect são necessários para acessar a caixa postal diretamente.

O sistema de correio de voz (somente Voicemail Pro) pode ser instruído para encaminhar mensagens automaticamente para as caixas postais individuais dos membros do grupo. As mensagens não são armazenadas na caixa postal do Grupo de busca.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
<p>Correio de voz ativado</p>	<p> Nota:</p> <p>A partir do sistema IP Office 11.1 FP1, você pode configurar a opção Caixa postal ativada em Destino para grupo sem resposta na guia Grupo Fallback.</p> <p>Padrão = Ativo</p> <p>Quando ativo, a caixa postal é utilizada pelo sistema para atender a qualquer chamada para o grupo que atinja o Tempo de atendimento da caixa postal. Observe que definir essa opção como desativada não desativa o uso da caixa postal do grupo. Continua sendo possível redirecionar as mensagens para a caixa postal e incluir gravações nela. A caixa postal também poderá ser acessada para receber as mensagens.</p> <p>Quando um chamador é direcionado para deixar uma mensagem na caixa postal, o sistema indica a caixa postal do usuário ou grupo de busca de destino.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A caixa postal do usuário ou grupo originalmente destinado é utilizada. Isso se aplica mesmo que a chamada tenha sido encaminhada a outro destino. Também inclui cenários em que uma chamada de Grupo de busca transborda ou está no alternativo para outro grupo. • O Voicemail Pro pode ser utilizado para personalizar qual caixa postal é utilizada separadamente da caixa postal indicada pelo sistema.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tempo de atendimento da caixa postal	<p> Nota:</p> <p>A partir do sistema IP Office 11.1 FP1, você pode configurar a opção Tempo de atendimento da caixa postal em Tempo sem resposta para grupo na guia Grupo Fallback.</p> <p>O padrão é = 45 segundos. Faixa = Inativo, 1 a 99999 segundos.</p> <p>Essa configuração determina por quanto tempo uma chamada deve ser apresentada a um grupo de busca e a seus grupos de transbordo (se definidos) antes de ser enviada para a caixa postal. Quando o tempo é excedido, a chamada vai para a caixa postal (se disponível) independentemente de qualquer anúncio, transbordo, fila ou outras ações. Se definido como Desativado, a caixa postal é utilizada quando todos os membros disponíveis do grupo de busca tiverem sido alertados durante o tempo sem resposta.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
<p>Código da caixa postal</p>	<p>Padrão = em branco. Faixa = 0 (sem código) a 15 dígitos.</p> <p>Um código utilizado pelo servidor do correio de voz para validar o acesso a essa caixa postal. Quando houver uma tentativa de acesso remoto à caixa postal que não possua um código definido para o correio de voz, a mensagem interativa “Acesso remoto não configurado nesta caixa postal” será reproduzida.</p> <p>O código de acesso da caixa postal pode ser definido através do IP Office Manager da interface do usuário da caixa postal do telefone (TUI). O comprimento mínimo da senha é:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voicemail Pro (Manager) - 0 • Voicemail Pro (Intuity TUI) - 2 • Embedded Voicemail (Manager) - 0 • Embedded Voicemail (Intuity TUI) - 0 <p>Os códigos definidos através da interface do usuário do telefone do Voicemail Pro são restritos a sequências válidas. Por exemplo, não é permitido tentar inserir um código que corresponda ao ramal da caixa postal e repetir o mesmo número (1111) ou sequência de números (1234). Se esses tipos de códigos forem necessários, eles poderão ser inseridos através do Manager.</p> <p>O Manager não impõe requisitos de senha para o código, se já houver um definido no Manager.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Embedded Voicemail No Embedded Voicemail executado no modo da caixa postal do IP Office, o código do correio de voz é utilizado, se definido. • Modo do IP Office O código do correio de voz é necessário ao acessar a caixa postal de um local que não esteja definido como um número confiável na lista de Números de origem do usuário. • Modo de emulação Intuity Por padrão, o código do correio de voz é necessário para todos os acessos à caixa postal. Na primeira vez que a caixa postal for acessada, o usuário será solicitado a alterar a senha. Da mesma forma, se a configuração do código do correio de voz for deixada em branco, o chamador será solicitado a definir um código quando acessar a caixa postal na próxima vez. A exigência para inserir o código do correio de voz pode ser removida adicionando-se um usuário personalizado ou um fluxo de chamadas a cobrar padrão, consulte os manuais do Voicemail Pro para obter os detalhes completos. • Acesso à origem confiável O código do correio de voz é necessário ao acessar a caixa postal de um local que não esteja definido como um número confiável na lista de Números de origem do usuário. • Solicitação de senha do fluxo de chamada Os fluxos de chamada do Voicemail Pro contendo uma ação em que o código PIN da ação definido para \$ solicitará ao usuário seu código de correio de voz.
<p>Ajuda da caixa postal</p>	<p>Padrão = desativado</p> <p>Esta opção controla se os usuários que recuperam mensagens recebem automaticamente o aviso adicional “Para obter ajuda, pressione 8.” Se desligado, os usuários ainda poderão pressionar 8 para obter ajuda. Nos sistemas de correio de voz que executam o modo de emulação Intuity, essa opção não tem efeito. Nesses sistemas, a saudação de acesso padrão sempre inclui o aviso “Para obter ajuda em qualquer momento, pressione *4” (nos EUA, *H).</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Transmissão	<p>Padrão = Inativo. (Apenas Voicemail Pro).</p> <p>Quando habilitado, se uma mensagem de correio de voz for deixada para o grupo de busca, cópias da mensagem são encaminhadas para as caixas de correio de cada membro do grupo. A mensagem original na caixa postal do grupo de busca é excluída, a menos que tenha ocorrido como resultado da gravação da chamada. Esse recurso não é aplicado às gravações criadas por ações de Pergunta de voz.</p>
UMS Web Services	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa opção é usada com o Voicemail Pro. Quando habilitada, a caixa postal do Grupo de busca pode ser acessada por meio de um cliente de e-mail IMAP ou um navegador. Perceba que a caixa postal deve possuir um código de correio de voz definido para utilizar uma das interfaces UMS. As licenças UMS Web Service são necessárias para o número de grupos configurados.</p> <p>Na seção Licença, ao clicar duas vezes na licença do UMS Web Services, será exibido um menu permitindo que você adicione e remova usuários e grupos da lista dos UMS Web Services habilitados sem precisar abrir as configurações de cada usuário individual ou grupo.</p>
E-mail da caixa postal:	<p>Padrão = Em branco (sem facilidades de e-mail do correio de voz)</p> <p>Esse campo é utilizado para definir o endereço de e-mail do usuário ou grupo utilizado pelo servidor de correio de voz para a operação de e-mail do correio de voz. Quando um endereço é inserido, o controle adicional de E-mail do correio de voz abaixo pode ser selecionado para configurar o tipo de serviço de e-mail do correio de voz que deve ser fornecido.</p> <p>O uso do e-mail do correio de voz requer que o servidor do Voicemail Pro tenha sido configurado para utilizar um cliente de e-mail MAPI local ou uma conta do servidor de e-mail SMTP. No Embedded Voicemail, o e-mail de correio de voz é suportado e usa as configurações de SMTP do sistema.</p> <p>O uso de e-mail do correio de voz para o envio (automático ou manual) de mensagens eletrônicas com arquivos WAV anexados deverá ser realizado com cuidado. Uma mensagem de um minuto cria um arquivo .wav de 1 MB. Muitos sistemas de e-mail impõem limites aos tamanhos de e-mails e anexos de e-mails. Por exemplo, o limite padrão em um Exchange Server é de 5MB.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
<p>E-mail da caixa postal</p>	<p>Padrão = desativado</p> <p>Se o endereço de e-mail for inserido para o usuário ou grupo, as opções a seguir poderão ser selecionadas. Elas controlam o modo de operação automática de e-mail do correio de voz fornecido pelo servidor sempre que a caixa postal recebe uma nova mensagem de correio de voz.</p> <p>Os usuários podem alterar o modo de e-mail do correio de voz por meio do Visual Voice. Se o servidor for definido para o modo IP Office, o usuário também poderá alterar o modo de e-mail do correio de voz através dos avisos do telefone. A capacidade de alterar o modo também pode ser fornecida pelo Voicemail Pro em um fluxo de chamadas que utiliza a ação Reproduzir menu de configuração ou a ação Genérico.</p> <p>Se o servidor de correio de voz for definido para o modo IP Office, o usuário poderá encaminhar manualmente a mensagem para o e-mail.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desativado Caso esteja desativado, nenhuma das opções abaixo são utilizadas para o envio automático de e-mail de correio de voz. O usuário também poderá selecionar esse modo discando *03 a partir de seu ramal. • Cópia Se esse modo for selecionado, uma cópia da mensagem é anexada a um e-mail e enviada ao endereço de e-mail sempre que uma nova mensagem de correio de voz for recebida na caixa postal de correio de voz. Não há sincronização de caixa postal entre o e-mail e as caixas postais de correio de voz. Por exemplo, ler e excluir a mensagem de e-mail não afeta a mensagem na caixa postal de correio de voz ou a indicação de mensagem em espera fornecida para essa nova mensagem. • Encaminhar Se esse modo for selecionado, a mensagem será anexada a um e-mail e enviada ao endereço de e-mail sempre que uma nova mensagem de correio de voz for recebida na caixa postal de correio de voz. Nenhuma cópia da mensagem de correio de voz será retida na caixa postal e não haverá indicação de mensagem em espera. Assim como com a cópia, não há sincronização de caixa postal entre o e-mail e as caixas postais de correio de voz. O usuário também poderá selecionar esse modo discando *01 a partir de seu ramal. <p>Observe que até que o encaminhamento de e-mail seja concluído, a mensagem ficará na caixa postal do servidor do correio de voz e, portanto, poderá acionar recursos como a indicação de mensagem em espera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • UMS Exchange 2007 Com o Voicemail Pro, o sistema suporta e-mail de correio de voz para uma conta de e-mail do servidor Exchange 2007. Para os usuários e grupos também habilitados para os UMS Web Services, isso altera significativamente a operação de caixa postal. A caixa de entrada do Exchange Server é utilizada como seu armazenamento de mensagens de correio de voz e os recursos, como a indicação de mensagem em espera, são definidos pelas novas mensagens nesse local, em vez da caixa postal no servidor de correio de voz. O acesso do telefone às mensagens de correio de voz, incluindo o acesso ao Visual Voice, é redirecionado à caixa postal do Exchange 2007. • Alerta Se esse modo for selecionado, uma mensagem simples de e-mail será enviada ao endereço de e-mail sempre que uma nova mensagem de correio de voz for recebida na caixa postal de correio de voz. Ela será uma mensagem de e-mail anunciando os detalhes da mensagem de correio de voz, mas sem cópia anexada da mensagem de correio de voz. O usuário também poderá selecionar esse modo discando *02 a partir de seu ramal.

Links relacionados[Grupos](#) na página 231

Gravação de voz

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Grupo > Adicionar/editar grupo > Gravação de caixa postal**

Essas configurações são utilizadas para ativar a gravação automática de chamadas de entrada que correspondem à rota para chamadas de entrada.

A gravação da chamada requer que o Voicemail Pro esteja instalado e em execução. Ela também requer recursos de conferência disponíveis semelhante a uma conferência a 3.

Observe o seguinte:

- As chamadas para e de dispositivos IP, incluindo aquelas que utilizam Mídia direta, podem ser gravadas.
- Chamadas estacionadas ou em espera pausam a gravação até não estacionadas ou retiradas da espera (não se aplica aos terminais SIP).
- A gravação de voz da rota para chamada de entrada continua conforme a duração da chamada no sistema ou até o tempo máximo de gravação configurado no servidor de caixa postal.
- A gravação é interrompida quando:
 - A gravação do usuário para se a chamada é transferida a outro usuário.
 - A gravação do código de conta do usuário para se a chamada é transferida a outro usuário.
 - A gravação do grupo para se a chamada é transferida a outro usuário que não é membro do grupo.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Gravar chamadas recebidas	<p>Padrão = nenhum</p> <p>Selecione se a gravação automática das chamadas de entrada estiver habilitada. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum: Não grava automaticamente as chamadas. • Ativo: Grava a chamada, se possível. Quando não é possível gravar, permite que a chamada continue. • Obrigatório: Grava a chamada, se possível. Quando não é possível gravar, bloqueia a chamada e retorna um sinal de ocupado. • Percentagens das chamadas: Grava a percentagem selecionada das chamadas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Perfil de tempo de gravação	<p>Padrão = <Nenhum> (qualquer horário)</p> <p>Usado para selecionar um perfil de tempo durante o qual a gravação automática das chamadas de entrada é aplicada. Se nenhum perfil for selecionado, a gravação automática das chamadas de entrada ficará ativa durante todo o tempo.</p>
Gravação (Automática)	<p>Padrão = Caixa postal</p> <p>Define o destino das gravações disparadas automaticamente. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caixa postal Essa opção define que o destino da gravação seja uma caixa postal de usuário ou grupo selecionado. A lista suspensa adjacente é utilizada para selecionar a caixa postal. • Biblioteca de gravação de voz: Essa opção define que o destino da gravação seja uma pasta VRL no servidor de correio de voz. O aplicativo ContactStore interroga essa pasta e coleta as gravações em espera, colocando-as, posteriormente, em seu próprio arquivo. A gravação ainda é feita pelo Voicemail Pro. • Biblioteca de gravação de voz autenticada: essa opção é similar à Biblioteca de gravação de voz acima, mas instrui o servidor de correio de voz para criar uma gravação autenticada. Se o conteúdo do arquivo for alterado, o arquivo será invalidado, mas ainda poderá ser reproduzido. Atualmente essa opção não é compatível com sistemas baseados no Linux.

Links relacionados

[Grupos](#) na página 231

Anúncios

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Grupo > Adicionar/editar grupo > Anúncios**

Os anúncios são reproduzidos aos chamadores esperando para serem atendidos. Isso inclui os chamadores sendo apresentados aos membros do Grupo de busca, ou seja, tocando, e os chamadores na fila de aparência.

- O sistema suporta anúncios usando o Voicemail Pro ou Embedded Voicemail.
- Se não houver canal disponível de correio de voz para um anúncio, o anúncio não será reproduzido.
- Em conjunto com o Voicemail Pro, o sistema permite que alguns canais de correio de voz sejam reservados para anúncios. Consulte **Configurações do sistema > Sistema > Caixa postal**.
- Com o Voicemail Pro, o anúncio pode ser substituído pela ação especificada em um fluxo de chamada de pontos de início Na fila (1º anúncio) ou Ainda na fila (2º anúncio). Consulte a documentação de *Instalação e manutenção do Voicemail Pro* para obter mais detalhes.
- As chamadas podem ser atendidas durante o anúncio. Se for um requisito obrigatório que os anúncios devam ser ouvidos antes de a chamada ser atendida, então um fluxo de chamadas do Voicemail Pro deverá ser utilizado antes de a chamada ser apresentada.
- Uma chamada torna-se conectada quando o primeiro anúncio é reproduzido para ela. O estado de conectada é sinalizado ao provedor de chamadas que pode começar a cobrança nesse ponto. A chamada também será gravada como atendida na saída SMDR assim que o primeiro anúncio for reproduzido.

- Se uma chamada for roteada a um Grupo de serviço noturno ou Grupo alternativo fora de serviço do grupo, os anúncios do novo grupo serão aplicados.
- Se a chamada transbordar, os anúncios do grupo original ainda serão aplicados, mas não aqueles do grupo de transbordo.
- Nos avisos a serem utilizados efetivamente, o **Tempo de resposta de correio de voz** do grupo deverá ser estendido ou o **Correio de voz ativo** desmarcado.

Gravar o anúncio de grupo

O Voicemail Pro fornece um anúncio padrão “Desculpe, mas todos os operadores estão ocupados. Aguarde e você será transferido quando alguém estiver disponível”. Esse padrão será utilizado para o aviso 1 e aviso 2 se nenhum anúncio de Grupo de busca específico tiver sido gravado. O Embedded Voicemail não fornece anúncio padrão. O Voicemail Lite também fornece anúncios padrão.

A duração máxima dos anúncios é de 10 minutos. Os novos anúncios podem ser gravados por meio dos seguintes métodos.

VoiceMail Lite: Acesse a caixa postal do grupo de busca e pressione 3. Em seguida, pressione 3 para gravar o primeiro anúncio do grupo de busca ou 4 para gravar o segundo anúncio do grupo de busca.

Voicemail Pro : O método de gravação de anúncios depende do modo da caixa postal que está sendo utilizado pelo servidor da caixa postal.

- **Modo de caixa postal do IP Office:** acesse a caixa postal do grupo de busca e pressione 3. Em seguida, pressione 3 para gravar o primeiro anúncio do grupo de busca ou 4 para gravar o segundo anúncio do grupo de busca.
- **Modo de emulação de caixa postal Intuity:** não há um mecanismo na interface de usuário de telefonia (Telephony user interface, TUI) do Intuity para gravar anúncios do grupo de busca. Para fornecer avisos personalizados, os pontos de início do grupo de busca na fila e ainda na fila devem estar configurados no Voicemail Pro com os prompts necessários exibidos por uma ação genérica.

Embedded Voicemail: O Embedded Voicemail não inclui nenhum anúncio padrão ou método para gravar anúncios. O recurso Gravar mensagem do código curto é fornecida para permitir a gravação de anúncios. O campo de número de telefone de códigos curto que utilizam este recurso requer o número do ramal seguido por ".1" para o anúncio 1 ou ".2" para o anúncio 2. Por exemplo, para o número de ramal 300, os códigos curto ***91N# | Gravar mensagem | N".1"** e ***92N# | Gravar mensagem | N".2"** podem ser utilizados para permitir a gravação dos anúncios através da discagem de ***91300#** e ***92300#**.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Anúncios ativados	Padrão = Inativo. Essa configuração habilita ou desabilita os anúncios.
Espera antes do 1.º anúncio:	O padrão é = 10 segundos. Intervalo = 0 a 255 segundos. Essa configuração define o tempo de atraso da apresentação das chamadas após o qual o primeiro anúncio deverá ser reproduzido ao chamador. Se a opção Sincronizar chamadas for selecionada, a espera real poderá diferir, veja abaixo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Sinalizar chamada como atendida	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa configuração é usada pelos aplicativos CCC e CBC. Por padrão, eles não consideram uma chamada como atendida até que ela seja atendida por uma pessoa ou uma ação do Voicemail Pro com a opção Marcar chamada como atendida selecionada. Essa configuração permite que as chamadas sejam marcadas como atendidas assim que o chamador tiver ouvido o primeiro anúncio.</p>
Tom de pós-anúncio	<p>Padrão = Música em espera.</p> <p>Após o primeiro anúncio, é possível selecionar se o chamador deverá ouvir Música em espera, Toque ou Silêncio até ser atendido ou outro anúncio ser reproduzido.</p>
2.º anúncio	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando selecionada, o segundo anúncio pode ser reproduzido ao chamador se ele ainda não tiver sido atendido.</p>
Espera antes do 2.º anúncio	<p>O padrão é = 20 segundos. Intervalo = 0 a 255 segundos.</p> <p>Essa configuração define a espera entre o 1º e o 2º anúncio. Se a opção Sincronizar chamadas for selecionada, a espera real poderá diferir, veja abaixo.</p>
Repetir último anúncio	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando selecionada, o último anúncio reproduzido ao chamador é repetido até que seja atendido ou desligado.</p>
Espera antes da repetição	<p>O padrão é = 20 segundos. Intervalo = 0 a 255 segundos.</p> <p>Se a opção Repetir último anúncio for selecionada, essa configuração será aplicada entre cada repetição do último anúncio. Se for selecionada a opção Sincronizar chamadas, esse valor será esmaecido e definido para corresponder à configuração Espera antes do 2º anúncio.</p>
Sincronizar chamadas	<p>Padrão = desativado</p> <p>Essa opção pode ser utilizada para reduzir o número de canais de caixa postal necessário para fornecer os anúncios. Usando essa configuração, o número máximo de canais de caixa postal necessário será 1 ou 2, dependendo do número de anúncios selecionados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando ativo: <ul style="list-style-type: none"> - Caso o aviso desejado já esteja sendo reproduzido para outro chamador, outros chamadores aguardarão até que o aviso seja concluído e possa ser reiniciado. - Se o aviso desejado não estiver sendo reproduzido e houver vários chamadores em espera, assim que um chamador tiver aguardado pelo período de espera definido, o aviso será reproduzido para todos os chamadores em espera. - Se os fluxos de chamada dos pontos de início personalizados do Voicemail Pro Enfileirado ou Ainda na fila estiverem sendo utilizados para os anúncios, os fluxos de chamada só serão compatíveis com a reprodução de avisos quando a opção Sincronizar chamadas estiver ativada. • Quando desativado: <ul style="list-style-type: none"> - Os anúncios são reproduzidos individualmente para cada chamada. Isso requer um canal de correio de voz separado toda vez que o anúncio é reproduzido para cada chamador. Embora siga precisamente as configurações de espera, isso não faz uso eficiente dos canais de caixa postal.

Links relacionados

[Grupos](#) na página 231

SIP

Navegação: **Gerenciamento de chamadas > Grupo > Adicionar/editar grupo > SIP**

Cada Grupo de busca pode ser configurado com os seus próprios dados de SIP URI. Para as chamadas recebidas em uma linha SIP na qual qualquer um dos campos URI SIP da linha esteja definido como **Usar dados internos**, os dados serão obtidos dessas configurações se a chamada for apresentada ao grupo de busca.

Esse formulário ficará oculto se não houver linhas de rede multissite do sistema na configuração ou se não houver linhas SIP com um URI definido como **Usar dados internos**.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome de SIP	<p>Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Número do ramal em outras guias.</p> <p>Esse valor é usado para campos, além do cabeçalho <code>Contact</code>, no qual a entrada de URI SIP em uso tem seu campo Contato definido como Usar dados internos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Nas chamadas de entrada, caso a opção URI local esteja definida como Usar dados internos, o sistema pode fazer a correspondência entre o valor de cabeçalho <code>R-URI</code> ou <code>From</code> recebido e um Nome de SIP de usuário e/ou grupo. Isso exige que os URIs SIP Grupo de entrada correspondam a uma rota de chamada de entrada com a mesma ID do grupo de linhas e um <code>.</code> (ponto) no destino.
Nome de exibição de SIP (alias)	<p>Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Nome em outras guias.</p> <p>O valor desse campo é utilizado quando o campo Exibir do URI SIP que está sendo utilizado está definido como Usar dados internos.</p>
Contato	<p>Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Número do ramal em outras guias.</p> <p>O valor é usado para o cabeçalho <code>Contact</code> quando o campo Contato do URI SIP que está sendo usado para uma chamada SIP está definido como Usar dados internos.</p>
Anônimo	<p>Padrão = Habilitado na guia Correio de voz/Desativado em outras guias.</p> <p>Se o campo <code>From</code> no URI SIP for definido como Usar dados internos, a seleção dessa opção irá inserir <code>Anonymous</code> nesse campo em vez do Nome de SIP definido acima. Consulte Chamadas SIP anônimas na página 943.</p>

Links relacionados

[Grupos](#) na página 231

Capítulo 17: Conferências

Gerenciamento de chamadas > Conferências

Os sistemas são compatíveis com conferências Meet-me do sistema além das conferências ad hoc e pessoais normais.

Para os detalhes completos, consulte [Conferências do sistema](#) na página 704.

Campo	Descrição
ID da conferência	<p>Intervalo = até 15 dígitos.</p> <p>Essa ID é exibida na lista de destinos para ações de atendente automático e rotas de chamada de entrada. Também é possível usar a ID com os recursos de código curto e botão programável a fim de acessar a conferência.</p> <ul style="list-style-type: none">• Não insira um número que corresponda a um número de ramal do usuário. Isso substituirá a capacidade de conferência Meet-Me pessoal do usuário.• Recomenda-se não usar IDs de conferência que estejam próximas do intervalo que possa estar em uso para conferências ad hoc conforme apresentado acima (superior a 100). Uma vez que uma ID de conferência esteja sendo usada por uma conferência ad hoc, não é mais possível ingressar na conferência usando os diversos recursos de conferência Meet Me.
Nome	<p>Trata-se de um nome curto para ajudar a indicar o uso prevista das conferências do sistema. Por exemplo, "Equipe de vendas".</p>
Lista de moderadores	<p>Opcional. Padrão = sem moderadores.</p> <p>Lista os usuários internos que são moderadores dessa conferência do sistema, até um máximo de 8 moderadores. Quando definido:</p> <ul style="list-style-type: none">• a conferência Música de espera é reproduzida para outros participantes quando não há moderador na conferência.• Esses usuários não precisam inserir um PIN para acessar a conferência.• Usuários listados usando o aplicativo User Portal podem exibir os detalhes de PIN da conferência. <p>Além disso:</p> <ul style="list-style-type: none">• outros participantes, incluindo participantes externos, podem se tornar moderadores entrando no PIN de moderador ao ingressarem na conferência.• Conferências sem moderadores definidos (Lista de moderadores em branco e sem PIN de moderador) começam assim que qualquer chamador entra e pode ter a gravação iniciada/interrompida por qualquer usuário interno.

A tabela continua...

Campo	Descrição
PIN de representante	<p>Opcional. Intervalo = até 30 dígitos.</p> <p>Se definido, o sistema solicitará que os chamadores (que não estejam na lista Lista de moderadores) insiram um PIN antes de permitir que eles ingressem na conferência.</p> <p>O sistema permite 3 tentativas de inserir o PIN antes de desconectar o chamador.</p>
PIN de moderador	<p>Opcional. Intervalo = até 30 dígitos.</p> <p>Se definido, chamadores que inserirem o PIN em vez do PIN de representante são adicionados à conferência como um moderador. Isso permite moderadores que não estejam na Lista de moderadores, incluindo chamadores externos. No entanto, observe que chamadores externos não poderão acessar os controles de moderador além de iniciar/parar a conferência.</p>
Música de espera	<p>Padrão = Som</p> <p>Caso a conferência tenha sido configurada com moderadores, essa música é reproduzida para outros participantes que ingressarem na conferência quando não houver um moderador presente. A música também é reproduzida se qualquer moderador presente deixar a conferência.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Som – reproduzir tons do sistema repetidamente para participantes que aguardam um moderador da conferência. • Sistema – usar a música em espera padrão do sistema. Essa opção só é exibida se um arquivo de música em espera tiver sido carregado. • Caso existam outras origens de música configuradas, também é possível selecioná-las na lista suspensa. <p>Antes que a música de espera seja reproduzida, os participantes escutarão um aviso informando o motivo de estarem ouvindo a música.</p>
AI de fala	<p>Padrão = mesmo que sistema</p> <p>Em sistemas por assinatura, essa e outras opções de sintetização de voz ficam disponíveis se a configuração Sistema Caixa postal do Google Speech AI estiver ativada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se definida como Igual ao sistema, as configurações do formulário Sistema Caixa postal são usadas para avisos de TTS. • Se definida como Personalizado, é possível usar os campos Idioma e Voz abaixo.
Idioma	<p>Padrão = correspondência com o local do sistema.</p> <p>Defina o idioma usado pelos avisos fornecidos pelo sistema para a conferência do sistema.</p>
Voz	<p>Define a voz a ser usada com o idioma da fala. O número de vozes disponíveis varia de acordo com o idioma de fala selecionado.</p>
Tipo de gravação	<p>Padrão = Manual</p> <p>Define o método por meio do qual a gravação da conferência do sistema é controlada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual – moderadores podem iniciar/parar a gravação. • Privada – não é permitido gravar. • Automático – inicia automaticamente a gravação assim que a conferência começa. Os moderadores podem iniciar/retomar a gravação.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Destino de gravação	<p>Padrão = Caixa postal da conferência</p> <p>Define o destino das gravações de conferência do sistema. Observe que a opção selecionada também pode afetar a duração máxima da gravação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caixa postal da conferência - colocar as chamadas em uma caixa postal de grupo padrão usando a ID da conferência como o número da caixa postal. Duração máxima de gravação de 60 minutos. É possível configurar o acesso ao indicador de mensagem em espera e à voz visual adicionando C<ID da conferência> aos números de origem do usuário. • VRL da conferência - transferir as gravações da conferência para o aplicativo VRL do sistema (em sistemas por assinatura, definido pela configuração Sistema > Sistema > Solução de arquivamento de mídia). Duração máxima de gravação de 5 horas.
Anúncio de chegada da reunião	<p>Padrão = desativado</p> <p>Se habilitado, o sistema reproduz esse aviso para os chamadores antes que eles ingressem na conferência. Se houver códigos PIN de conferência definidos, ele é reproduzido antes de solicitar que o chamador insira o código PIN dele.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saída de áudio – usar um arquivo de áudio carregado. Consulte .O arquivo precisa ser um .wav no formato Mono PCM 16 bits a 8, 16 ou 22 kHz. Duração máxima de 10 minutos. Para carregar um arquivo, clique em Carregar e selecione o arquivo desejado. Como alternativa, clique e arraste o arquivo para a caixa de download. • Sintetização de voz - usar um aviso gerado com TTS. Até 200 caracteres.

Capítulo 18: Atendente automático (EVM)

Gerenciamento de chamadas > Atendentes automáticos

Estas configurações abrangem atendentes automáticos fornecidos pelo Embedded Voicemail em sistemas IP500 V2.

Para atendentes automáticos fornecidos pelo Voicemail Pro, consulte [Configurações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 660.

Para obter os detalhes completos sobre a configuração e operação dos atendentes automáticos do Embedded Voicemail, consulte a [Instalação do IP Office Embedded Voicemail](#).

Podem ser configurados até 40 serviços de atendedores automáticos. Os serviços do Embedded Voicemail incluem o atendedor automático, chamadores acessando as caixas postais para deixar ou receber mensagens e anúncios para chamadores em espera serem atendidos.

O IP500 V2 suporta duas chamadas simultâneas de Embedded Voicemail por padrão, mas pode ser licenciado para até seis pessoas. O limite de licenciamento aplica-se ao número total de chamadores deixando mensagens, recebendo mensagens e/ou utilizando um atendimento automático.

Além da funcionalidade básica da caixa postal, o Embedded Voicemail também pode fornecer a operação de atendente automático. Cada atendedor automático usa os perfis de tempo existentes para selecionar a saudação passada aos chamadores e em seguida fornece ações de encaminhamento relacionadas ao pressionamento das teclas 0 a 9, * e #.

Perfis de horário

Cada atendedor automático pode utilizar até três perfis de tempo existentes, para a Manhã, a Tarde e a Noite. Esses são utilizados para decidir a saudação a ser tocada aos chamadores. Eles não alteram as ações selecionáveis pelos chamadores dentro do atendedor automático. Se os perfis de tempo se sobrepõem ou criam intervalos, então a ordem de precedência utilizada é manhã, tarde, noite.

Saudações

Quatro saudações diferentes são utilizadas para cada atendedor automático. Uma para cada período de perfil de tempo. Isto é sempre seguido pela saudação para as ações do atendedor automático. Por padrão, vários códigos curtos ao sistema são criados automaticamente para permitir a gravação dessas saudações a partir de um ramal do sistema. Veja abaixo.

Ações

Ações separadas podem ser definidas para as teclas DTMF 0 a 9, * e #. As ações incluem a transferência para um destino especificado, transferência para outro atendedor automático,

transferência para um ramal de usuário especificado pelo chamador (discagem por número) e nova transmissão das saudações.

- A ação **Fax** pode ser utilizada para redirecionar chamadas de fax quando o tom do fax for detectado pelo atendedor automático.
- A ação **Discagem por nome** pode ser utilizada para que os chamadores especifiquem o destino da transferência.

Códigos curtos

A adição de um atendente automático acrescenta automaticamente vários códigos curto ao sistema a fim de auxiliar na gravação do aviso do atendente automático. Eles utilizam o recurso de código curto **Atendedor automático**.

- Os códigos curtos do sistema (*81XX, *82XX, *83XX e *84XX) são adicionados automaticamente e ficam disponíveis para usar com todos os atendentes automáticos. Eles são usados para as saudações da manhã, tarde, noite e opções de menu, respectivamente. Esses códigos curtos utilizam um **número de telefone** do formulário "AA: "N" . Y", no qual o N é substituído pelo número discado pelo atendente automático e o Y é 1, 2, 3 ou 4 para as saudações dos períodos da manhã, tarde e noite, ou das opções do menu.
- Para adicionar um código curto para chamar um atendente automático, omita a parte XX. Por exemplo, adicione o código curto *80XX/Auto Attendant/"AA: "N se for necessário obter acesso discado interno para os atendentes automáticos.
- Os códigos curtos do sistema *800XX, *801XX, ..., *809XX, *850XX e *851XX também são adicionados automaticamente para gravar avisos para qualquer ação de **Anúncio e localização**. Os códigos correspondem à tecla à qual a ação foi atribuída; 0 a 9, * e #, respectivamente. Esses códigos curto usam um **Número de telefone** no formato "AA: "N" .00", ..., "AA: "N" .01", "AA: "N" .10" e "AA: "N" .11" respectivamente.

Redirecionando chamadas para o atendedor automático

O formato AA:Name do número de telefone pode ser utilizado para rotear os chamadores para um atendente automático. É possível utilizá-lo no campo de destino das rotas de chamadas de entradas e no campo de número de telefone dos códigos curto definidos para o recurso **Atendente automático**. No entanto, observe que quando usado com um código curto, ele deve ser delimitado por aspas, ou seja, "AA:Name".

Links relacionados

[Configurações de atendente automático \(EVM\)](#) na página 260

[Atendente automático \(EVM\)](#) na página 261

[Ações \(EVM\)](#) na página 262

Configurações de atendente automático (EVM)

Gerenciamento de chamadas > Atendente automático > Adicionar atendente automático

Os atendentes automáticos são fornecidos de 2 maneiras.

- Estas configurações abrangem atendentes automáticos fornecidos pelo Embedded Voicemail em sistemas IP500 V2.
- Para atendentes automáticos fornecidos pelo Voicemail Pro, consulte [Configurações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 660.

Links relacionados

[Atendente automático \(EVM\)](#) na página 259

Atendente automático (EVM)

Navegação: **Gerenciamento de chamada > Atendente automático > Adicionar atendente automático > Atendente automático**

Estas configurações abrangem atendentes automáticos fornecidos pelo Embedded Voicemail em sistemas IP500 V2. Para atendentes automáticos fornecidos pelo Voicemail Pro, consulte [Configurações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 660.

Essas configurações são usadas para definir o nome do serviço do atendedor automático e os perfis de tempo que controlam as gravações do atendedor automático transmitidas.

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome	<p>Faixa = Até 12 caracteres</p> <p>Este campo define o nome do serviço do atendedor automático. As chamadas externas são roteadas para o atendedor automático por meio da digitação do nome AA no campo de destino de uma Rota para chamadas de Entradas.</p>
Inatividade máxima	<p>Padrão = 8 segundos, Faixa = 1 a 20 segundos.</p> <p>Este campo define o intervalo de tempo entre a transmissão dos prompts e a espera do Auto-Atendente para obter uma tecla válida pressionada. Se excedido, o chamador é transferido para um ramal alternativo definido na rota para chamadas de Entradas utilizada para a chamada, ou ele é desconectado.</p>
Habilitar gravação local	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando desabilitada, o uso de códigos curto para gravar prompts do atendedor automático é bloqueado. Os códigos curto podem ser utilizados para retransmitir saudações.</p>
Discar Direto-para-o-Número	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Esta configuração afeta o funcionamento de qualquer tecla pressionada no menu de auto-atendimento definida para a Discagem por número.</p> <p>Se selecionada, a tecla para a ação será incluída na sequência em qualquer dígito discado pelo chamador para correspondência do ramal no sistema. Por exemplo, se 2 estiver configurado nas ações para Discagem por número, um chamador poderá discar 201 para o ramal 201.</p> <p>Se não estiver selecionada, a tecla para a ação será incluída na sequência em qualquer dígito pelo chamador para correspondência de ramal no sistema. Por exemplo, se 2 for definido nas ações para Discagem por número, um chamador deve discar 2 e em seguida 201 para o ramal 201.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Discagem pela ordem de combinação dos nomes	<p>Padrão = Nome/Sobrenome.</p> <p>Determina a ordem do nome utilizada para a função Discagem por Nome no Embedded Voicemail. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primeiro e depois o último • Último e depois o primeiro
Número AA	<p>Este número é atribuído pelo sistema e não pode ser alterado. Ele é utilizado junto com os códigos curto para acessar o serviço do atendedor automático ou para registrar as saudações do atendedor automático.</p>
Manhã/tarde/noite/opções do menu	<p>Cada atendedor automático consiste de três períodos diferentes, definidos pelos perfis de tempo associados. Uma saudação pode ser gravada para cada período. A saudação apropriada é transmitida aos chamadores e é seguida pela saudação das opções de menu que deverão listar as ações disponíveis. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfil de tempo O perfil de tempo que define cada período de funcionamento do atendedor automático. Onde há sobreposições ou intervalos entre os perfis de tempo, a prioridade é a data na ordem manhã, tarde e noite. • Código curto Esses campos indicam os códigos curtos do sistema criados automaticamente para permitir a gravação das saudações do perfil de tempo e a solicitação das opções do menu. • Nome de gravação: Padrão = Branco. Faixa = Até 31 caracteres. Este campo é exibido próximo ao código curto utilizado para a gravação manual dos prompts do atendedor automático. Ele é utilizado somente com arquivos wav pré-gravados como saudações em vez de saudações gravadas manualmente usando os códigos curto indicados. Se utilizado, observe que o campo diferencia maiúsculas de minúsculas e usa o nome incorporado no cabeçalho do arquivo wav em vez de no nome atual do arquivo. <p>Este campo pode ser utilizado em todos os sistemas que suportam o Embedded Voicemail. O utilitário para converter arquivos .wav para o formato correto é fornecido junto com o Manager e pode ser inicializado por meio de Arquivo Avançado Utilitário de saudação LVM . Em seguida, os arquivos devem ser transferidos manualmente para o cartão de memória do Embedded Voicemail. Para obter todos os detalhes, consulte o Manual de Instalação do IP Office Embedded Voicemail.</p>

Links relacionados

[Atendente automático \(EVM\)](#) na página 259

Ações (EVM)

Navegação: **Gerenciamento de chamada > Atendente automático > Adicionar atendente automático > Ações**

Estas configurações abrangem atendentes automáticos fornecidos pelo Embedded Voicemail em sistemas IP500 V2. Para atendentes automáticos fornecidos pelo Voicemail Pro, consulte [Configurações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 660.

Esta guia define as ações disponíveis para os chamadores dependendo da tecla DTMF que eles pressionam. Para mudar uma ação, selecione a linha apropriada e clique em **Editar**. Quando a tecla for configurada conforme necessário, clique em **OK**.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Chave	As teclas de discagem no telefone convencional 0 a 9 mais * e #. A opção Fax é utilizada para uma transferência para o destino necessário do fax e será acionada pela detecção do tom do fax. Se deixado como Não definido , as chamadas de fax seguirão as configurações alternativas das rotas para chamadas de Entradas quando o tempo máximo de inatividade do atendedor automático na guia Auto-Atendente Auto-Atendente for alcançado.
Ação	As ações a seguir são atribuídas a cada tecla.
Transferência Centrex	Usado para transferir a chamada de entrada a um número de telefone externo definido no campo Transferir número . Compatível apenas com chamadas em troncos analógicos Centrex. Esta opção somente é suportada com o Embedded Voicemail.
Discagem por nome	Solicita-se aos chamadores que marquem o nome do usuário desejado e em seguida pressionem #. Os prompts do nome registrado dos usuários correspondentes são então transmitidos de volta para o chamador realizar uma seleção. A ordem do nome utilizada é definida pela configuração Discagem por ordem de combinação de nomes na guia Auto-Atendente. Observe que o nome utilizado é o Nome completo do usuário se definido, caso contrário, o Nome do usuário é usado. Os usuários sem uma solicitação de nome gravada ou definidos como Excluir de diretório não estão incluídos. Para Embedded Voicemail no modo IP Office, os usuários podem gravar o nome acessando a caixa postal e discando *05. Para Embedded Voicemail no modo Intuity, os usuários são solicitados a gravarem o nome ao acessarem a caixa postal.
Discar por número	Esta opção permite que os chamadores com telefones DTMF disquem o número do ramal do usuário desejado. Esta opção não tem nenhum destino definido. O prompt para utilizar esta opção deve ser incluído na saudação das Opções de menu do atendedor automático. Um comprimento uniforme para o número do ramal é necessário para todos os números dos usuários e dos Grupos de busca. A operação desta ação é afetada pela configuração do atendedor automático Discagem direta por numero.
Transferência normal	Pode ser usado com ou sem um Destino definido. Quando o Destino não está definido, esta ação funciona como uma ação de Discagem pelo número . Com o Destino definido, essa ação aguarda por uma conexão antes de transferir a chamada. Os chamadores podem ouvir Música em espera. Os anúncios não são ouvidos.
Não definido	A tecla correspondente não realiza nenhuma ação.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Estacionar e anunciar	<p>O recurso Estacionar & Anunciar é suportado quando o Tipo de correio de voz do sistema é designado como Embedded Voicemail ou Voicemail Pro. O recurso Estacionar e Anunciar também é suportado em sistemas em que a Mensagem modular via SIP está configurada como o sistema de correio de voz central e o Embedded Voicemail local fornece operação de autoatendente. O recurso Estacionar e Anunciar é uma opção da caixa postal do usuário no qual uma chave é configurada com o referido recurso. Quando uma chamada de entrada for atendida pelo sistema do correio de voz e o chamador discar o dígito DTMF para o qual o recurso Estacionar e Bipar estiver configurado, o chamador ouvirá o prompt deste recurso. O IP Office estaciona a chamada e envia um anúncio ao ramal ou grupo designado. Quando o recurso Estacionar e Anunciar é selecionado na caixa suspensa Ação, os seguintes campos são exibidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prefixo de slot de estacionamento – o número do prefixo de slot de estacionamento desejado. O máximo é 8 dígitos. Um 0-9 será adicionado a este prefixo para formar um Estacionamento completo. • Contagem de nova tentativa – o número de novas tentativas de contato por pager; o intervalo é de 0 a 5. • Tempo limite de nova tentativa – fornecido no formato M:SS (minuto:segundos). O intervalo pode ser configurado em incrementos de 15 segundos. A configuração mínima é de 15 segundos e a máxima é de 5 minutos. A configuração padrão é 15 segundos. • Prompt de página – código curto para gravar o aviso de página ou fazer upload do aviso gravado. (O prompt pode ser carregado para o cartão SD da mesma forma que os prompts de AA são).
Reproduzir saudação	Reproduz as saudações do autoatendente novamente.
Transferência	Transfere a chamada para um destino selecionado. Esta é uma transferência não supervisionada, se o chamador não for atendido ela será tratada por uma chamada direta para aquele número.
Transferência para o atendente	Esta ação pode ser utilizada para transferir as chamadas para outro atendedor automático.
Destino	<p>Define o destino da ação.</p> <p>O destino pode ser um usuário, um grupo de busca ou um código curto.</p> <p>Se o campo de destino for deixado em branco, os chamadores podem discar o número do ramal do usuário desejado. Todavia, observe que nenhum prompt é fornecido para esta opção, assim ele deverá ser incluído na saudação das Opções de menu do atendedor automático.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Diretiva de consentimento	<p>Esse campo é usado para controlar a adição de um valor de consentimento à saída de SMDR do sistema e às saídas de log de chamadas de CTI. A intenção é permitir a criação de atendentes automáticos nos quais a resposta do chamador esteja incluída nos logs de chamada do sistema para casos de presença de alertas de consentimento com algum problema. É possível definir o campo da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none">• Não aplicável: definir o valor de consentimento nas saídas de registro em log para 0.• Consentimento negado: definir o valor de consentimento nas saídas de registro em log para 6.• Consentimento concedido: definir o valor de consentimento nas saídas de registro em log para 1.

Links relacionados

[Atendente automático \(EVM\)](#) na página 259

Capítulo 19: Atendentes automáticos (Voicemail Pro)

Gerenciamento de chamadas > Atendentes automáticos > +Adicionar

Esta seção descreve as configurações de atendente automático usadas por sistemas que usam o Voicemail Pro. Para os detalhes completos sobre a operação do atendente automático, consulte [Atendentes automáticos do Voicemail Pro](#) na página 651.

Para os detalhes dos atendentes automáticos fornecidos pelo Embedded Voicemail em sistemas IP500 V2, consulte [Atendente automático \(EVM\)](#) na página 259.

As configurações de atendente automático são divididas em duas guias.

Guia	Descrição
Atendentes automáticos	Essa guia define as configurações gerais do atendente automático e suas saudações e anúncios.
Ação	Essa guia define as funções fornecidas por cada tecla do telefone.

Links relacionados

[Atendentes automáticos](#) na página 266

[Ação](#) na página 270

Atendentes automáticos

Gerenciamento de chamadas > Atendentes automáticos > +Adicionar > Atendentes automáticos

Essas configurações são usadas para definir a operação do serviço de atendente automático enquanto ele aguarda que o chamador selecione uma opção nas ações configuradas.

Para um resumo visual de como essas configurações interagem, consulte [Fluxo de chamadas de atendente automático](#) na página 654.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Configurações de atendente automático

Campo	Descrição
Nome	<p>Faixa = até 12 caracteres</p> <p>O nome do atendente automático. Defina um nome que sirva de lembrete da função dos atendentes automáticos. Em seguida, o nome também é exibido em outros menus usados para rotear chamadas para o atendente automático.</p>
Número AA	<p>Esse número é atribuído automaticamente pelo sistema e não pode ser alterado. Ele é utilizado juntamente com códigos curtos para acessar o serviço de atendente automático ou gravar saudações.</p> <p>Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos na página 682.</p> <ul style="list-style-type: none"> Os sistemas IP500 V2 são compatíveis com até 40 atendentes automáticos. Os sistemas IP Office Server Edition e Select são compatíveis com até 100 atendentes automáticos.
Inatividade máxima	<p>Padrão = 8 segundos, Faixa = 1 a 20 segundos.</p> <p>Esse valor define por quanto tempo o atendente deve aguardar por uma resposta do chamador após reproduzir qualquer aviso atual.</p> <ul style="list-style-type: none"> Caso o chamador responda, a resposta tem a correspondência verificada com alguma ação configurada sem espera adicional. Observe que o chamador pode responder enquanto os avisos estão sendo reproduzidos. Caso o tempo limite seja atingido, o Contagem de loop de menu é verificado para determinar as próximas etapas.
Ordem de correspondência de nome	<p>Padrão = último e depois o primeiro</p> <p>Essa configuração define a ordem de nomes usada para a ação Discagem por nome, caso seja usada.</p>
Direcionar por número	<p>Padrão = não</p> <p>Essa configuração afeta a operação das teclas definidas para a ação Discar por número.</p> <ul style="list-style-type: none"> Caso habilitada: o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de ramal. Por exemplo, se a tecla de menu 2 for usada para a ação, um chamador pode discar 2 e então 01 para o ramal 201. Caso não esteja habilitada: o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação não é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de ramal. Por exemplo, se a tecla de menu 2 for usada para a ação, um chamador precisa discar 2 e então 201 para o ramal 201.

A tabela continua...


Campo	Descrição
Conferência direta	<p>Padrão = não</p> <p>Essa configuração afeta a operação das teclas definidas para a ação Conferência discada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caso habilitada: o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de conferência. Por exemplo, se a tecla de menu 3 for usada para a ação, um chamador pode discar 3 e então 01 para a conferência 301. • Caso não esteja habilitada: o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação não é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de conferência. Por exemplo, se a tecla de menu 3 for usada para a ação, um chamador precisa discar 3 e então 301 para a conferência 301.
Habilitar gravação local	<p>Padrão = sim</p> <p>Quando desabilitada, o uso de códigos curtos para gravar prompts do atendedor automático é bloqueado. Os códigos curtos podem ser utilizados para retransmitir saudações.</p> <p>Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos na página 682.</p>
AI de fala	<p>Padrão = desativado</p> <p>Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura. Ela define se o atendente automático é compatível com recursos de sintetização de voz e reconhecimento automático de fala.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando desativado, o atendente automático não é compatível com nenhum recurso de sintetização de voz e reconhecimento de fala. <ul style="list-style-type: none"> - O idioma usado para qualquer aviso fornecido pelo sistema é determinado a partir das configurações de chamada. Consulte Idioma de aviso do Google TTS na página 652. • Quando definido para um idioma específico, o atendente automático é compatível com recursos de sintetização de voz e reconhecimento de fala no respectivo idioma. <ul style="list-style-type: none"> - Ele também usa esse idioma para todos os avisos do sistema que fornece, independentemente das configurações locais de chamada que o sistema tenha associado à chamada.
Voz - fala	<p>Essa configuração está disponível quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite a seleção de uma voz específica para qualquer recurso de sintetização de voz.</p> <p>Consulte Avisos de sintetização de voz (TTS) na página 652.</p>

Configurações de saudação e anúncio

Quando um chamador chega em um atendente automático, primeiramente ele escuta a saudação atual do atendente (se for o caso) e então o anúncio de menu do atendente.

- A saudação usada é a primeira (entre até 3 saudações definidas) para o perfil de horário associado à saudação que estiver atualmente ativo. Isso permite que você defina saudações para diferentes períodos do dia (p. ex., “*Bom dia*”, “*Boa tarde*” e “*Desculpe, estamos fechados no momento*”) ou diferentes saudações para dias úteis e finais de semana ou feriados.
- O anúncio do menu deve conter as instruções para o chamador sobre as teclas que ele pode pressionar e outras ações.

- Sempre que um chamador concluir um loop de atendente automático, ele pode responder (com acionamentos de tecla ou voz) enquanto qualquer saudação ou anúncio de menu estiver sendo reproduzido.

Campo	Descrição
Saudação opcional 1	<p>É possível definir até 3 saudações usando o botão Adicionar saudação.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada saudação exige um perfil de horário associado. - Perfil horário: Padrão = desabilitado (<i>saudação não usada</i>). <ul style="list-style-type: none"> • Caso Desativado, a saudação não é utilizada. • A saudação só é usada quando definida por seu perfil de horário associado. • Quando há várias saudações definidas, a primeira que tiver um perfil de horário ativo, na ordem de 1 a 3, é usada como a saudação atual. • Caso não existam saudações atualmente ativas de acordo com o perfil de horário, nenhuma saudação é reproduzida. • Caso uma saudação não seja mais necessária, é possível excluir a saudação clicando no ícone  adjacente. • Após reproduzir qualquer saudação, o sistema sempre reproduz o anúncio do menu.
Saudação opcional 2	
Saudação opcional 3	
Anúncio de menu	<p>O anúncio de menu deve conter as instruções para chamadores sobre as ações que eles podem executar. Por exemplo, “<i>Pressione 1 para falar com a recepção. Pressione 2 para vendas, ...</i>”</p> <p>Isso é usado da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando uma chamada chega no atendente automático pela primeira vez, ele é reproduzido para o chamador após qualquer saudação que esteja ativa. • Caso Contagem de loop de menu não seja zero, ele é reproduzido novamente no início de cada loop de repetição. • O chamador pode responder acionando uma tecla enquanto o anúncio estiver sendo reproduzido. Em sistemas no modo por assinatura, se a AI de fala estiver ativada, eles também podem responder falando enquanto o anúncio é reproduzido. • Após a reprodução do anúncio, o atendente automático aguarda uma resposta durante o tempo definido pela configuração Inatividade máxima.
Contagem de loop de menu	<p>Padrão = 0 (<i>sem repetição</i>)</p> <p>Essa configuração define o número de vezes que o atendente automático repetirá o Anúncio de menu e então aguardará por uma resposta válida.</p> <p>Caso o chamador não responda ou a resposta dele não corresponda a uma ação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se 0, o padrão, ele escuta o aviso Nenhuma correspondência ao prompt e a configuração Ação de fallback é usada. • Se não for 0, mas o número de repetições do loop não tiver sido atingido, ele escuta o Nenhuma correspondência ao prompt e então Anúncio de menu novamente, e o atendente automático aguarda por uma resposta novamente. • Se não for zero e o número de loops de repetição tiver sido atingido, ele escuta o aviso Nenhuma correspondência ao prompt e a configuração Ação de fallback é usada.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nenhuma correspondência ao prompt	<p>Esse aviso é ouvido quando o chamador não responde a tempo ou se a resposta dele não corresponder a uma ação configurada. Por exemplo, “<i>Desculpe, a resposta não foi reconhecida.</i>”</p> <ul style="list-style-type: none"> Observe que esse aviso também é ouvido por chamadores que estão prestes a ser redirecionados para o Ação de fallback. Portanto, um aviso como “<i>Tente novamente</i>” não seria adequado.

As seguintes configurações são comuns a anúncios de menu, saudações e mensagens de erro. As saudações e os anúncios podem ser gravados a partir do telefone, definidos mediante o carregamento de um arquivo ou fornecidos por sintetização de voz. O método que foi usado ou configurado pela última vez substitui qualquer aviso anterior.

Campo	Descrição
Discar para gravar saudação	<p>Padrão = Atribuído automaticamente. Não pode ser alterado.</p> <p>Esse campo indica o código curto que pode ser discado a fim de gravar a saudação a partir de um ramal interno.</p> <p>Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos na página 682.</p>
Saída de áudio	<p>Padrão = arquivo de áudio</p> <p>O campo define o método atualmente usado para fornecer o aviso usado para a saudação ou anúncio. Clicar no valor atual permite que você visualize suas configurações atuais e altere essas configurações ou o método de gravação.</p> <ul style="list-style-type: none"> Arquivo de áudio (wav) – fornece o aviso usando um arquivo de áudio previamente gravado. Consulte Usando arquivos de aviso previamente gravados na página 683. Texto para voz – fornece o aviso usando o serviço de sintetização de voz. Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura com a AI de fala ativada e definida para um idioma específico. Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando sintetização de voz na página 684.

Links relacionados

[Atendentes automáticos \(Voicemail Pro\)](#) na página 266

Ação

Gerenciamento de chamadas > Atendentes automáticos > +Adicionar > Ação

Essa guia define as ações disponíveis para os chamadores dependendo da tecla DTMF acionada ou, em sistemas no modo por assinatura, com base no reconhecimento automático de palavras-chave na fala. Ações de atendimento automático

A ação **Ação de fallback** é aplicada caso o usuário não faça uma opção reconhecida configurada separadamente por meio das configurações de aviso **Nenhuma correspondência ao prompt**.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Configurações: teclas/eventos

As ações a seguir podem ser atribuídas às teclas selecionadas.

Ação	Descrição
0 a 9, *, #	Essas teclas correspondem ao teclado padrão de discagem telefônica. Clicar na tecla permite a definição de suas configurações.
Fax	Se estiver configurada, a opção Fax é usada quando o sistema detecta o tom de fax.
Ação de fallback	<p>Padrão = abandonar chamada</p> <p>Essa opção é usada quando o número de vezes que o atendente automático aguardou por uma resposta válida do chamador ultrapassou o Contagem de loop de menu. Ele é precedido por Nenhuma correspondência ao prompt e então a ação configurada é executada.</p> <p>Todas as ações são compatíveis, exceto Estacionar e anunciar, Reproduzir saudação, Falar por nome e Falar por número</p> <p>É possível escolher se deseja ou não mencionar essa opção no Anúncio de menu. Por exemplo, se estiver definido para transferir para seu recepcionista, adicione "... ou aguarde por nosso operador".</p>
Anúncio de menu	<p>O anúncio de menu deve conter as instruções para chamadores sobre as ações que eles podem executar. Por exemplo, "<i>Pressione 1 para falar com a recepção. Pressione 2 para vendas, ...</i>".</p> <p>Isso é usado da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando uma chamada chega no atendente automático pela primeira vez, ele é reproduzido para o chamador após qualquer saudação que esteja ativa. • Caso Contagem de loop de menu não seja zero, ele é reproduzido novamente no início de cada loop de repetição. • O chamador pode responder acionando uma tecla enquanto o anúncio estiver sendo reproduzido. Em sistemas no modo por assinatura, se a AI de fala estiver ativada, eles também podem responder falando enquanto o anúncio é reproduzido. • Após a reprodução do anúncio, o atendente automático aguarda uma resposta durante o tempo definido pela configuração Inatividade máxima.

Configurações: ações de tecla

Ação	Descrição
Não configurado	Não executar nenhuma ação.
Conferência discada	<p>Permitir que o chamador disque a ID da conferência desejada.</p> <p>Consulte Conferência discada na página 668.</p>
Discagem por nome	<p>Solicita que o chamador disque o nome do usuário desejado.</p> <p>Consulte Discagem por nome na página 669.</p>
Discar por número	<p>Permite que o chamador disque o número de ramal desejado.</p> <p>Consulte Discar por número na página 671.</p>

A tabela continua...

Ação	Descrição
Deixar mensagem	Redirecionar o chamador para uma caixa postal especificada a fim de deixar uma mensagem. Consulte Deixar mensagem na página 672.
Transferência assistida	Transferir a chamada para o número do ramal especificado. Consulte Transferência assistida na página 673.
Estacionar e anunciar	Estacionar a chamada e fazer um anúncio para o grupo especificado. Consulte Estacionar e anunciar na página 674.
Reproduzir saudação	Repetir os anúncios do menu do atendente automático. Consulte Menu Repetir na página 676.
Transferência não supervisionada	Transfere a chamada para o número do ramal especificado. Consulte Transferência não supervisionada na página 679.
Transferir para atendente automático	Transfere o chamador para outro atendente automático. Consulte Transferir para Atendedor automático na página 680.
Falar por nome	Permitir que o chamador selecione a partir dos nomes listados usando a fala. Consulte Falar por nome na página 677.
Falar por número	Permite que o chamador fale o número de ramal desejado. Consulte Falar por número na página 678.
Destino	O destino depende da ação: <ul style="list-style-type: none"> • Deixar mensagem, Transferência assistida e Transferência não supervisionada – use o menu suspenso para selecionar o ramal de destino. • Transferir para atendente automático – use o menu suspenso para selecionar outro atendente automático existente.
Palavras-chave de reconhecimento de fala	Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave. <ul style="list-style-type: none"> • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.

A tabela continua...

Ação	Descrição
Diretiva de consentimento	<p>Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada.</p> <p>Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 655.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Atendentes automáticos \(Voicemail Pro\)](#) na página 266

Parte 4: O menu Configurações do sistema

Configurações do sistema

Configurações do sistema

Esta lista suspensa fornece acesso aos menus para configurar os recursos compatíveis com o serviço de telefonia IP Office.

- Os menus para configurar atendentes automáticos, conferências, usuários, grupos e ramais são acessados por meio do menu **Gerenciamento de chamadas**.

O menu fornece acesso aos registros de configuração de usuários, ramais, grupo, conferências do sistema e atendentes automáticos. É possível usar as listas para adicionar, editar e excluir esses registros.

Menu/Submenu	Descrição
Código de conta	É possível usar códigos de conta para rastrear chamadas. Os usuários podem inserir voluntariamente um código de conta durante uma chamada ou, para determinados números, ser obrigados a inserir um código de conta válido para fazer uma chamada.
Seleção de rota alternativa	Os registros de Seleção de rota alternativa (Alternate Route Selection, ARS) são usados para controlar o roteamento de chamadas de saída. Códigos curtos no registro ARS têm a correspondência feita em relação ao número a ser discado, verificando qual linha usar ou se o número está bloqueado e para alterar o número efetivamente discado pelo sistema, se necessário.
Código de autorização	Cada código de autorização está associado a um usuário em particular. Esse código permite que o usuário substitua as configurações do telefone de outro usuário e faça uma chamada nele usando suas próprias configurações.
Perfil de firewall	Configure perfis de firewall que podem ser aplicados a conexões IP.
Rota de chamada de entrada	Os registros de rotas de chamada de entrada são usados para controlar o roteamento de chamadas de entrada. Diversos aspectos da chamada de entrada (p. Ex., a linha na qual ela está e a ID do chamador) são comparados em busca de correspondências em relação aos registros ICR disponíveis. As configurações de destino no registro ICR com a melhor correspondência são usadas para rotar a chamada.
Rota de IP	Esse menu é usado para configurar rotas IP estáticas para controlar o roteamento de endereços IP e intervalos de endereços correspondentes.

A tabela continua...

Menu/Submenu	Descrição
Licenças	Esse menu é usado para definir as configurações de origem da licença em sistemas sem assinatura.
Linha	As linhas são usadas para chamadas externas, tanto de entrada quanto de saída.
Locais	É possível usar registros de local para identificar onde ramais específicos estão fisicamente localizados e aplicar configurações que precisam diferir das configurações do respectivo local.
RAS	O servidor de acesso remoto (RAS) é um hardware que fica em uma LAN corporativa, por meio do qual os funcionários utilizam a rede telefônica pública comutada para a obtenção de acesso a seus e-mails, software e dados na LAN corporativa.
Serviços	Os serviços são utilizados para definir as configurações necessárias quando um usuário ou dispositivo na LAN precisa se conectar a outra rede. Podem ser utilizados durante as conexões de dados através de troncos ou interfaces WAN. Uma vez criado um sistema, ele poderá ser utilizado como o destino de um registro de Rota IP.
Códigos curtos	A discagem feita por usuários no sistema pode ser comparada a códigos curtos. Quando há uma correspondência, o código curto correspondente define o que deve acontecer. Isso pode ser o acionamento de algum recurso, a alteração de uma configuração do sistema ou a alteração do número discado.
Assinatura	Em sistemas no modo por assinatura, exibe as assinaturas obtidas e as configurações usadas.
Diretório do sistema	O diretório do sistema contém registros para contatos externos, ou seja, seus nomes e números. Eles podem ser exibidos nos telefones para fazer chamadas de saída. Eles também podem ser usados para fazer a correspondência entre um nome e o número em chamadas de entrada.
Sistema	Esse menu fornece acesso a um conjunto de submenus para configurações que controlam o comportamento de todo o sistema.
Perfis de horário	Os perfis de horário contêm configurações de hora, data e cronograma semanal. O uso de cada perfil de horário é “verdadeiro” ou “falso”. Esse valor é usado para alterar o comportamento de outros tipos de registro que podem ser vinculados ao perfil de horário, como rotas de chamada de entrada.
Túnel	Esses menus podem ser usados para criar túneis L2TP e IPSec para outros servidores e serviços. Compatível apenas com sistemas IP Office IP500 V2.
Direitos do usuário	É possível usar os direitos do usuário para substituir algumas das configurações individuais de alguns usuários. Em seguida, as alterações aos direitos do usuário são automaticamente aplicadas a todos os usuários em vez de precisa editar cada usuário individualmente.
Porta WAN	Use esses menus para configurar portas WAN físicas e virtuais.

Capítulo 20: Código de conta

Configurações do sistema > Código de conta

Informações adicionais de configuração

Esta seção oferece as descrições de campo do **Código de conta**. Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Configurando códigos de conta](#) na página 846.

Normalmente, os códigos de conta são utilizados para controlar a alocação dos custos e a restrição às chamadas de saída. O IP Office pode usar códigos de conta de diversas maneiras.

- Ao fazer chamadas, os usuários podem inserir voluntariamente um código de conta.
 - Em telefones compatíveis com botões programáveis, os usuários podem fazer isso usando um botão **Entrada de código de conta**.
 - Também é possível usar um código curto definido como **Definir código de conta** para inserir um código de conta antes de fazer uma chamada.
- Se o número discado para uma chamada de saída corresponder a um código curto definido como **Código de conta forçado**, o usuário deverá inserir um código de conta válido para continuar a chamada.
- É possível definir usuários específicos como **Código de conta forçado (Usuário > Telefonia > Configurações do Supervisor)**. Em seguida, eles precisam inserir um código de conta para qualquer chamada externa de saída.
- Também é possível associar chamadas de entrada a um código de conta mediante a correspondência da ID do chamador armazenada com as configurações do código de conta. Esse código de conta é incluído no log de chamadas SMDR da chamada.

Quando um código de conta é inserido durante uma chamada:

- O IP Office verifica o código inserido em busca de uma correspondência em relação aos códigos de conta definidos em sua configuração. Para chamadas com **Código de conta forçado**, a chamada não é permitida até que um código válido seja inserido.
- Se o código for válido, ele será incluído nas informações geradas pelo log de chamadas SMDR do sistema.
- O código de conta usado em uma chamada não está incluído no log de chamadas particulares do usuário. Isto significa que as funções de rediscagem não inserirão novamente o código da conta.
- Se mais de um código de conta for inserido durante uma chamada, somente o último código inserido será incluído no log de chamadas SMDR.

Um sistema IP Office é compatível com até 1.500 códigos de conta configurados.

- Para expandir o intervalo compatível, é possível usar curingas nos códigos de conta configurados. Por exemplo, uma única entrada de código de conta 9?? permite que a discagem de qualquer número entre 900 e 999 seja tratada como um código de conta válido.

- Por padrão, em redes Server Edition/Select, os códigos de conta são configurados no nível de rede e replicados automaticamente na configuração de todos os sistemas na rede. Ou seja, o limite de 1.500 códigos de conta se aplica a toda a rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada. Consulte [Consolidação de registros](#) na página 56.

Excluir em massa: É possível excluir vários registros. Selecione a caixa de seleção à direita de cada registro que deseja excluir e clique em **Excluir**. Será solicitada a confirmação da exclusão.

Links relacionados

[Código de conta](#) na página 277

[Gravação de caixa postal](#) na página 277

Código de conta

Navegação: **Configurações do sistema > Código de conta > Adicionar/editar código de conta > Código de conta**

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campo	Descrições
Código de conta	Insira o código de conta necessário. Ele também pode incluir curingas; ? corresponde a um único dígito e * corresponde a qualquer número de dígitos.
ID do chamador	Uma ID do chamador pode ser inserida e usada para se atribuir automaticamente um código de conta a chamadas feitas para ou recebidas da ID do chamador.

Links relacionados

[Código de conta](#) na página 276

Gravação de caixa postal

Navegação: **Configurações do sistema > Código de conta > Adicionar/editar código de conta > Gravação de caixa postal**

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campo	Descrições
Código de conta	Insira o código de conta necessário. Ele também pode incluir curingas; ? corresponde a um único dígito e * corresponde a qualquer número de dígitos.
ID do chamador	Uma ID do chamador pode ser inserida e usada para se atribuir automaticamente um código de conta a chamadas feitas para ou recebidas da ID do chamador.

Links relacionados

[Código de conta](#) na página 276

Capítulo 21: Seleção de rota alternativa

Configurações do sistema > Seleção de rota alternativa

Os registros de Seleção de rota alternativa (Alternate Route Selection, ARS) são usados para controlar o roteamento de chamadas de saída. Códigos curtos no registro ARS têm a correspondência feita em relação ao número a ser discado, verificando qual linha usar ou se o número está bloqueado e para alterar o número efetivamente discado pelo sistema, se necessário.

Clique em **Adicionar/editar rota alternativa** para abrir a página **Criar rota alternativa**, onde poderá provisionar uma localização. Quando clicar em **Adicionar/editar rota alternativa**, você será solicitado a especificar um servidor.

Links relacionados

[Adicionar rota alternativa](#) na página 279

Adicionar rota alternativa

Navegação: **Configurações do sistema > Seleção de rota alternativa > Adicionar/editar rota alternativa**

Informações de configuração adicionais

Consulte [Configurar ARS](#) na página 812.

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 809.

Configurações

Cada formulário contém códigos de acesso que são utilizados para corresponder ao resultado do código de acesso que disparou o uso do formulário ARS, ou seja, é utilizado o número de telefone que resulta do código de acesso, e não o número original discado pelo usuário.

No Server Edition, esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
ID de rota ARS	O valor padrão é atribuído automaticamente. Intervalo = 0 a 99999. Para a maioria das implementações, não edite esse campo. Para as condições nas quais é necessário editar esse campo, o valor deve ser exclusivo dentro de ARS e dos IDs do grupo de saída de linha.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome da rota	<p>Padrão = em branco. Faixa = até 15 caracteres.</p> <p>O nome é utilizado para referência e exibido em outras áreas ao selecionar qual ARS utilizar.</p>
Tempo de atraso de discagem	<p>Padrão = Sistema. Intervalo = 1 a 30 segundos.</p> <p>Essa configuração define quanto tempo o ARS deverá aguardar pelos dígitos de discagem adicionais antes de presumir que a discagem está concluída e procurar por uma correspondência de código curto nos códigos curto do formulário ARS. Quando definido como Sistema, a definição do sistema Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Tempo de atraso de discagem é usada.</p>
Tom de discagem secundário	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando habilitada, esta configuração instrui o sistema a reproduzir o tom de discagem secundário para o usuário. O tom utilizado é definido pelo campo abaixo.</p> <p>O tom utilizado é definido como Tom do sistema (tom de discagem normal) ou Tom da rede (tom de discagem secundário). Ambos os tipos de tom são gerados pelo sistema de acordo com a configuração do local específico do sistema. Observe que, em alguns locais, o tom de discagem normal e o tom de discagem secundário são iguais.</p> <p>Quando se seleciona Tom de discagem secundário, o formulário ARS retorna o tom até receber os dígitos com os quais pode começar a correspondência do código curto. Esses dígitos podem ser o resultado da discagem do usuário ou dos dígitos passados pelo código curto que invocou o formulário ARS. Por exemplo, com os seguintes códigos curtos do sistema:</p> <p>Nesse exemplo, o 9 é retirado do número discado e deixa de fazer parte do número do telefone passado ao formulário ARS. Portanto, nesse caso, o tom de discagem secundário é fornecido até que o usuário disque outro dígito ou a discagem expire.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código: 9N • Número de telefone: N • ID do Grupo de linhas: 50 principais <p>Nesse exemplo, o 9 discado é incluído no número do telefone passado ao formulário ARS. Isso inibirá a utilização do tom de discagem secundário mesmo que seja selecionado no formulário ARS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código: 9N • Número de telefone: 9N • ID do Grupo de linhas: 50 principais
Verificar o impedimento de chamada do usuário	<p>Padrão = desativado</p> <p>Quando habilitado, a configuração de discagem Bloqueio de chamadas de saída do usuário e quaisquer códigos curtos do usuário definidos para a função Bloqueado são verificados para ver se são apropriados e se deverão ser utilizados para bloquear a chamada.</p>
Descrição	<p>Padrão = em branco. Máximo de 31 caracteres.</p> <p>Use esse campo para inserir uma descrição para essa configuração.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Em serviço:	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Esse campo é utilizado para indicar se o formulário ARS está ou não em serviço. Quando fora de serviço, as chamadas são roteadas ao formulário ARS selecionado no campo Rota de fora de serviço.</p> <p>Os códigos curtos podem ser utilizados para colocar o formulário ARS em serviço ou fora de serviço. Isso é feito por meio das funções de código curto Desativar formulário de ARS e Habilitar formulário ARS e da inserção do N° de rota ARS como o valor do Número de telefone do código curto.</p>
Rota de fora de serviço	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>É o formulário ARS alternativo utilizado para rotear as chamadas quando o formulário ARS não está em serviço.</p>
Perfil de horário	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>O uso do formulário ARS pode ser controlado por um perfil de horário associado. Fora do período definido no perfil de horário, as chamadas são roteadas a um formulário ARS alternativo especificado na lista suspensa Rota de fora do horário de expediente. Perceba que o campo Perfil de horário não pode ser definido até que a Rota de fora do horário de expediente seja selecionada.</p>
Rota de fora do horário	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>Esse é um formulário ARS alternativo utilizado para rotear as chamadas de fora do horário de expediente definidas no Perfil de horário selecionado acima.</p>
Códigos curtos	<p>Códigos curto no formulário ARS são correspondidas na saída do "Número de telefone" pelo código curto que roteou a chamada ao ARS. Em seguida, o sistema procura por outra correspondência utilizando os códigos curto no formulário ARS.</p> <p>Somente códigos curto usando os seguintes recursos são suportados no ARS: Dis-cagem, Disque emergência, Disque fala, Disque 56K, Disque 64K, Disque 3K1, Disque vídeo, Disque V110, Disque V120 e Ocupado.</p> <p>Diversos códigos curtos com o mesmo campo de Código podem ser inseridos, contanto que tenham configurações de Número de telefone e/ou ID de grupo de linhas diferentes. Nesse caso, quando ocorrer uma correspondência, o sistema utilizará a primeira correspondência que apontar a uma rota que esteja disponível.</p>
Prioridade de rota alternativa	<p>Padrão = 3. Faixa = 1 (baixa) a 5 (alta).</p> <p>Se as rotas especificadas por esse formulário não estiverem disponíveis e uma Rota alternativa tiver sido especificada, essa rota será utilizada se a prioridade do usuário for igual ou superior ao valor definido aqui. A prioridade do usuário é definida por meio do formato Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Usuário e, por padrão, é 5. Se a prioridade do usuário for mais baixa que esse valor, o Tempo de espera de rota alternativa é aplicado. Esse campo é esmaecido e não utilizado se o formulário ARS não tiver sido selecionado no campo Rota alternativa.</p> <p>Se a discagem do chamador corresponder a um código curto definido para a função Bloqueado, a chamada permanecerá nesse código curto, não sendo expandida de nenhuma forma.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tempo de espera de rota alternativa	O padrão é = 30 segundos. Faixa = Inativo, 5 a 60 segundos. Se as rotas especificadas por esse formulário não estiverem disponíveis e uma Rota alternativa tiver sido especificada, os usuários com prioridade insuficiente para a utilização imediata da rota alternativa deverão aguardar o período definido pelo valor. Durante a espera, o usuário escuta o tom de ocupação. Se durante esse período uma rota ficar disponível, ela será utilizada. Esse campo é esmaecido e não utilizado se o formulário ARS não tiver sido selecionado no campo Rota alternativa.
Rota alternativa	Padrão = Nenhum. Esse campo é utilizado quando a rota ou as rotas especificadas pelos códigos curtos não estiverem disponíveis. As rotas especificadas são verificadas, além daquelas no formulário ARS, e a primeira rota a ficar disponível é utilizada.

Códigos de causa e ARS

O roteamento do ARS para troncos digitais é afetado pela sinalização de um tronco.

Os códigos de causa a seguir fazem com que o ARS não destine mais o grupo de linha (a menos que especificado por uma rota ARS alternativa). A resposta aos códigos de causa recebida da linha é a seguinte.

Código	Código do motivo
1	Número não alocado.
2	Nenhuma rota para a rede de tráfego específica/Chamador fora de espera (5ESS).
3	Nenhuma rota ao destino./(5ESS) Chamador desligado durante a espera.
4	Envio de tom para informações especiais/(NI-2) Código vago.
5	Prefixo de tronco discado erroneamente.
8	Direito de opção/(NI-2) Prefixo 0 discado erroneamente.
9	Direito de opção, cta reservada/(NI-2) Prefixo 1 discado erroneamente.
10	(NI-2) Prefixo 1 não foi discado.
11	(NI-2) A continuação da chamada recebeu excesso de dígitos.
22	Número mudou.
28	Número em formato inválido.
29	Recurso rejeitado.
50	Recurso solicitado não assinado.
52	Chamadas de saída impedidas.
57	Serviço suportado não autorizado.
63	Serviço ou opção indisponível.
65	Serviço suportado não implantado.
66	Tipo de canal não implantado.
69	Recurso solicitado não implantado.
70	Apenas o serviço suportado das informações digitais restritas está disponível .
79	Serviço ou opção não implantados.
88	Incompatível.

A tabela continua...

Código	Código do motivo
91	Seleção de rede de tráfego inválida.
95	Mensagem inválida.
96	IE obrigatório ausente.
97	Tipo de mensagem não existente ou não implantada.
98	Mensagem não implantada.
99	Parâmetro não implantado.
100	Conteúdo ID inválido.
101	Msg Não compatível.
111	Erro de protocolo.
127	Intertrabalho não especificado.

Interromper ARS Os códigos de causa a seguir interrompem totalmente o destino do ARS.

Código	Código do motivo
17	Ocupado.
21	Chamada rejeitada.
27	Destino fora de serviço.

Sem efeito Todos os demais códigos de causa não afetam a operação do ARS.

Links relacionados

[Seleção de rota alternativa](#) na página 279

Chapter 22: Código de autorização

Configurações do sistema > Código de autorização

Cada código de autorização está associado a um usuário em particular. Esse código permite que o usuário substitua as configurações do telefone de outro usuário e faça uma chamada nele usando suas próprias configurações.

Click **Adicionar/editar código de autorização** to open the Authorization Codes page where you can provision an authorization code. When you click **Adicionar/editar código de autorização**, you are prompted to specify the server where the authorization code will be applied.

Related links

[Adicionar código de autorização](#) on page 284

Adicionar código de autorização

Navegação: **Configurações do sistema > Código de autorização > Adicionar/editar código de autorização**

Quando um usuário discar um número externo que corresponde a um código curto definido como **Forçar código de autorização**, antes de permitir que a chamada continue, o sistema IP Office solicitará que o usuário insira o **Código de autorização** associado.

A entrada do código de autorização válido/inválido é registrada na saída do SMDR. O código usado não é registrado.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Nota:

A partir da versão 9.1 e superior, não é mais possível associar entradas **Código de autorização** a **Direitos do usuário**. **Código de autorização** configuradas dessa maneira serão removidas durante a atualização.

Campo	Descrição
Código de autorização	Faixa = Até 12 dígitos. Os dígitos utilizados para o código de autorização. Cada código deve ser exclusivo. Os curingas não podem ser utilizados com os códigos de autorização.
Usuário	Esse campo é utilizado para selecionar o usuário ao qual o código de autorização está associado. O código de autorização pode, assim, ser utilizado para autorizar as chamadas realizadas por esse usuário.

Links relacionados

[Código de autorização](#) na página 284

Capítulo 23: Perfil de firewall

Configurações do sistema > Perfil de firewall

Configure perfis de firewall que podem ser aplicados a conexões IP.

Clique em **Adicionar/editar perfil de firewall** para abrir a página Adicionar Firewall, onde poderá provisionar um firewall. Ao clicar em **Adicionar/editar perfil de firewall**, você será solicitado a especificar o servidor onde o firewall será aplicado.

Links relacionados

[Adicionar perfil de firewall](#) na página 286

Adicionar perfil de firewall

Navegação: **Configurações do sistema > Perfil de firewall > Adicionar/editar perfil de firewall**

Informações de configuração adicionais

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 809.

Configurações

O sistema pode atuar como um firewall, permitindo apenas o tráfego de tipos específicos de dados para iniciar uma sessão através do firewall e controlar em qual direção essas sessões podem ser iniciadas.

O sistema suporta a conversão do endereço NAT estático através de um perfil de firewall. Se o perfil de firewall contiver quaisquer registros de NAT estático, todos os pacotes recebidos pelo firewall deverão corresponder a um desses registros de NAT estático para não serem bloqueados.

Se a conversão de endereço de rede (NAT, Network Address Translation) for utilizada com o firewall (e tipicamente o é), então será necessário configurar uma **Configurações do sistema > Serviços > Adicionar/editar serviço > Normal/WAN/Internet > Trans. primária Endereço IP** se quiser iniciar sessões em seu local (tipicamente para SMTP) pela Internet.

Em sistemas Linux Server Edition, para garantir que o firewall seja iniciado após a reinicialização, você deve ativar a configuração **Ativar** nos menus Controle da Web. Consulte *Usando os menus Controle da Web no Server Edition*.

Os perfis de firewall do sistema podem ser aplicados às seguintes áreas de operação.

Sistema:

O perfil de firewall pode ser selecionado para ser aplicado ao tráfego entre LAN1 e LAN2.

Usuário:

Os usuários podem ser utilizados como o destino das chamadas de entrada RAS. Para esses usuários, o perfil de firewall pode ser selecionado na guia DialIn.

Serviço:

Os serviços são utilizados como o destino de conexão das rotas IP aos serviços de dados "off-switch", como a Internet. O perfil de firewall pode ser selecionado para uso com o serviço.

Por padrão, qualquer protocolo não listado na lista de firewalls padrão é abandonado, a menos que o registro de firewall personalizado seja configurado para esse protocolo.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição		
Nome	Faixa = até 15 caracteres. Insira o nome para identificar esse perfil.		
Controle de protocolo	Para cada um dos protocolos listados, as opções Abandonar , Recebidas (o tráfego de entrada pode iniciar uma sessão), Enviadas (o tráfego de saída pode iniciar uma sessão) e Duas direções podem ser selecionadas. Quando uma sessão é iniciada, o tráfego de retorno dessa sessão também é capaz de atravessar o firewall.		
	Protocolo	Padrão	Descrição
	TELNET	Saída	Logon de terminal remoto.
	FTP	Saída	File Transfer Protocol.
	SMTP	Saída	Simple Mail Transfer Protocol.
	TIME	Saída	Protocolo de atualização do horário.
	DNS	Saída	Domain Name System.
	GOPHER	Desconectar	Sistema de menus Internet.
	FINGER	Desconectar	Protocolo de informação de usuário remoto.
	RSVP	Desconectar	Resource Reservation Protocol.
	HTTP/S	Bidirecional	Hypertext Transfer Protocol.
	POP3	Saída	Post Office Protocol.
	NNTP	Saída	Network News Transfer Protocol.
	SNMP	Desconectar	Simple Network Management Protocol.
	IRC	Saída	Internet Relay Chat.
	PPTP	Desconectar	Point to Point Tunnelling Protocol.
IGMP	Desconectar	Protocolo de Associação de Grupo de Internet.	
Controle de serviço	Para cada um dos serviços listados, as opções Abandonar , Recebidas , Enviadas e Duas direções podem ser selecionadas. Quando uma sessão é iniciada, o tráfego de retorno dessa sessão também é capaz de atravessar o firewall.		
	Protocolo	Padrão	Descrição
	SSI	Entrada	Acesso ao aplicativo System Status.
	SEC	Desconectar	Acesso às configurações de segurança TCP.
	CFG	Desconectar	Acesso às definições de configuração TCP.
	TSPI	Entrada	Acesso aos serviços TSPI .
	WS	Desconectar	Serviços de gerenciamento da Web do IP Office.

Links relacionados

[Perfil de firewall](#) na página 286

Capítulo 24: Rota de chamada de entrada

Configurações do sistema > Rota de chamada de entrada

Os registros de rotas de chamada de entrada são usados para controlar o roteamento de chamadas de entrada. Diversos aspectos da chamada de entrada (p. Ex., a linha na qual ela está e a ID do chamador) são comparados em busca de correspondências em relação aos registros ICR disponíveis. As configurações de destino no registro ICR com a melhor correspondência são usadas para rotear a chamada.

- Clique em **Adicionar/editar rota de chamada de entrada** para adicionar uma rota de chamada de entrada. Ao clicar em **Adicionar/editar rota de chamada de entrada**, você será solicitado a especificar o servidor onde a rota será configurada.
- Clique em **Configuração MSN** para preencher a tabela Rota para chamadas de entrada com vários números de DID ou MSN. Quando clicar em **Configuração MSN**, você será solicitado a especificar um servidor.

Links relacionados

[Adicionar rota de chamada de entrada](#) na página 288

[Configuração de MSN da Rota de chamadas de entrada](#) na página 298

Adicionar rota de chamada de entrada

Navegação: **Configurações do sistema > Rota de chamada de entrada > Adicionar/editar rota de chamada de entrada**

As rotas para chamadas de Entradas são utilizadas para determinar o destino das chamadas de voz e de dados recebidas pelo sistema. Nos sistemas em que uma grande quantidade de rotas para chamadas de Entradas precisa ser configurada para números DID, pode ser utilizada a ferramenta Configuração de MSN/DID.

As chamadas recebidas nos troncos IP, S0 e QSIG não utilizam as rotas para chamadas de entrada. O roteamento delas baseia-se no número de Entrada recebido como se discado no switch. Os códigos curto de linha nesses troncos podem ser utilizados para modificar os dígitos de Entradas.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

A determinação de qual rota de chamadas de entrada será utilizada é baseada na chamada que corresponde a um número de critérios possíveis. Em ordem de prioridade mais alta

primeiro, os critérios que, se definidos, deverão ser correspondidos pela chamada para que a chamada utilize essa rota são:

1. O **Serviço suportado** indicado, se houver, com a chamada. Por exemplo, se for uma chamada de voz, de dados ou de vídeo.
2. A **ID do grupo de entrada** do tronco ou canal do tronco em que a chamada foi recebida.
3. O **Número de entrada** recebido com a chamada.
4. O **Subdireção de entrada** recebido com a chamada.
5. A **CLI de entrada** do chamador.

Diversas correspondências

Se houver uma correspondência entre mais de um registro de rota para chamadas de Entradas, será utilizado aquele primeiramente adicionado à configuração.

Destinos das rotas para chamadas de Entradas

Cada rota para chamadas de Entradas pode incluir um destino alternativo para quando o destino principal estiver ocupado. Ela também pode incluir um perfil de tempo que controla quando o destino principal é utilizado. Fora do perfil de tempo, as chamadas são redirecionadas a um destino de serviço noturno. Vários perfis de tempo podem ser associados a uma rota para chamadas de entrada. Cada perfil de tempo utilizado possui seu próprio destino e destino de fallback especificados.

Exemplos de roteamento para chamadas de Entradas

Exemplo 1

Nesse exemplo, o cliente tem uma assinatura para receber números DID de 2 dígitos. Ele quer as chamadas em uma rota para o Grupo de busca de Vendas e as chamadas em outra para o Grupo de busca de Serviços. As outras chamadas deverão utilizar a rota normal padrão para o grupo de busca Principal. As rotas para chamadas de Entradas a seguir foram adicionadas à configuração para alcançar o seguinte:

Grupo linhas	Número de Entrada	Destino
0	77	Vendas
0	88	Serviços
0	em branco	Principal

Observe que os números de Entradas poderiam ter sido inseridos como o número discado completo, por exemplo, 7325551177 e 7325551188, respectivamente. O resultado ainda permaneceria igual, uma vez que a correspondência do número discado é feita da direita para a esquerda.

Grupo linhas	Número de Entrada	Destino
0	7325551177	Vendas
0	7325551188	Serviços
0	em branco	Principal

Exemplo 2

No exemplo abaixo, são recebidos os dígitos 77 do número discado. Os registros da rota para chamadas de Entradas 677 e 77 possuem o mesmo número de casas de dígitos coincidentes e nenhuma casa sem correspondência, portanto, ambos são possíveis correspondências. Nesse cenário, o sistema utilizará a rota para chamadas de Entradas com o Número discado especificado para correspondência.

Grupo linhas	Número de Entrada	Destino
0	677	Suporte
0	77	Vendas
0	7	Serviços
0	em branco	Principal

Exemplo 3

No exemplo a seguir, o registro 677 é utilizado como a correspondência para 77, já que possui mais dígitos coincidentes que o registro 7, e nenhum dígito não correspondente.

Grupo linhas	Número de Entrada	Destino
0	677	Suporte
0	7	Serviços
0	em branco	Principal

Exemplo 4

Nesse exemplo, os dígitos 777 são recebidos. O registro 677 tinha um dígito não coincidente, portanto não é uma correspondência. O registro 7 é utilizado, já que possui um dígito coincidente e nenhum dígito não correspondente.

Grupo linhas	Número de Entrada	Destino
0	677	Suporte
0	7	Serviços
0	em branco	Principal

Exemplo 5

Nesse exemplo, os dígitos 77 são recebidos. As duas rotas para chamadas de Entradas adicionais são possíveis correspondências. Nesse caso, a rota com o Número discado mais curto especificado para correspondência é utilizado e a chamada é encaminhada para **Serviços**.

Grupo linhas	Número de Entrada	Destino
0	98XXX	Suporte
0	8XXX	Serviços
0	em branco	Principal

Exemplo 6

Nesse exemplo, foram adicionadas duas rotas para chamadas de Entradas, uma para o número discado 6XXX e uma para o número discado 8XXX. Nesse caso, quaisquer números discados com três dígitos provavelmente corresponderão às duas rotas. Quando isso ocorre, é utilizada a correspondência em potencial que foi primeiramente adicionada à configuração do sistema. Se fossem recebidos quatro ou mais dígitos, conseqüentemente uma correspondência exata ou não coincidente ocorreria.

Grupo linhas	Número de Entrada	Destino
0	6XXX	Suporte
0	8XXX	Serviços
0	em branco	Principal

Links relacionados

[Rota de chamada de entrada](#) na página 288

[Configurações gerais da Rota para chamadas de entrada](#) na página 291

[Gravação de voz da Rota de chamadas de entrada](#) na página 295

[Destinos das rotas para chamadas de Entradas](#) na página 296

Configurações gerais da Rota para chamadas de entrada

Navegação: **Configurações do sistema > Rota de chamada de entrada > Adicionar/editar rota de chamada de entrada**

Informações de configuração adicionais

Para mais informações sobre a configuração **Marcar**, consulte [Marcar chamada](#) na página 842.

As rotas para chamadas entrantes são utilizadas para comparar as chamadas recebidas com os destinos. As rotas se baseiam no grupo de linhas de Entradas, o tipo de chamada, os dígitos de Entradas ou o ICLID do chamador. Quando se especifica uma faixa de números MSN/DID, esse formulário pode ser preenchido usando a ferramenta de Configuração MSN. No Manager, consulte **Ferramentas > Configuração MSN**.

Rotas de chamada em branco padrão

Por padrão, a configuração contém duas rotas para chamadas de Entradas, uma para chamadas **Qualquer voz** (inclusive modem analógico) e uma para chamadas **Qualquer dado**. Apesar do destino dessas rotas padrão ser passível de alterações, é altamente recomendado que as rotas padrão não sejam excluídas.

- A exclusão das rotas de chamadas padrão pode emitir um tom de ocupado para qualquer chamada externa de entrada que não coincidir com uma rota de chamadas de entrada.
- A definição de uma rota para um campo de destino em branco, fará com que o número entrante seja comparado com os códigos de acesso do sistema para obter uma coincidência. Isto pode fazer com que a chamada seja redirecionada para fora da central.

As chamadas recebidas nos troncos IP, S0 e QSIG não utilizam as rotas para chamadas de entrada. O roteamento delas baseia-se no número entrante recebido como se discado no switch. Os códigos de acesso de linha nesses troncos podem ser utilizados para modificar os dígitos entrantes.

Se não houver uma correspondência de uma rota para chamadas entrantes com uma chamada, a coincidência será tentada com os códigos de acesso do sistema e finalmente com os nós do correio de voz antes da chamada ser desligada.

Chamadas SIP

Para as chamadas SIP, os campos a seguir são utilizados para uma comparação de chamada:

- **ID do grupo de linha** Esse campo corresponde às configurações do **Grupo de Entrada** do URI SIP (Linha | URI SIP). Esta deve ser uma correspondência precisa.
- **Número de entrada** Esse campo pode ser utilizado para fazer a correspondência dos detalhes de quem foi chamado (TO) no cabeçalho SIP das chamadas de entrada. Pode conter um número, SIP URI ou Tel URI. Para os SIP URIs, a parte do domínio do URI é removida antes que ocorra a correspondência com o roteamento para chamadas de Entradas. Por exemplo, para o SIP URI `meusip@exemplo.com`, apenas a parte de usuário do URI, isto é, o `meusip`, é utilizado na comparação.

A configuração Método do roteamento de chamada da linha SIP é utilizada para selecionar se o valor usado na comparação do número de entrada é obtido no **Cabeçalho Para** ou das informações **Solicitar URI** fornecidas com as chamadas de entrada nessa linha.

ID do chamador de entrada Esse campo é usado para fazer a correspondência dos detalhes da chamada (FROM) no cabeçalho SDP de chamadas de entrada SIP. Ele pode conter um número, SIP URI, Tel URI ou um endereço de IP recebido com as chamadas SIP. Para todos os tipos de CLI de entrada exceto os endereços de IP, um registro parcial pode ser utilizado para fazer a correspondência, sendo que os registros são lidos da esquerda para a direita. Para endereços de IP, apenas a correspondência total de registro é suportada.

Definições de configuração

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campos de correspondência das chamadas entrantes:

Os campos a seguir são utilizados para determinar se a Rota para chamadas de Entradas é uma correspondência em potencial para a chamada de Entrada. Por padrão, os campos são utilizados para comparação na ordem indicada, iniciando-se pelo **Serviço suportado**.

Campo	Descrição
ID do grupo de linhas	<p>Padrão = 0. Intervalo = 0 a 99999.</p> <p>Comparações com o Grupo de linhas de Entradas ao qual pertence o tronco que recebe a chamada.</p> <p>Para sistemas do Server Edition, o valor padrão 0 não é permitido. Você deve alterar o valor padrão e inserir a ID do Grupo de Linhas exclusivo para a linha.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Número de entrada	<p>Padrão = em branco (correspondência não especificada)</p> <p>Correspondências com os dígitos apresentados pelo provedor de linhas. Um registro em branco compara todas as chamadas que não coincidem com outros registros. Por padrão, esta é uma comparação de direita para esquerda. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • * = A comparação de CLI de Entrada tem prioridade • - = Correspondência de comprimento exato da esquerda para a direita O uso de um - na frente do número resulta em uma correspondência da esquerda para a direita. Quando a comparação da esquerda para a direita for utilizada, a correspondência do número deve ser do mesmo tamanho. Por exemplo -96XXX coincidirá com um DDI de 96000, mas não com 9600 ou 960000. • X = Curinga de dígito único Use Xs para inserir um caractere curinga de dígito único. Por exemplo, 91XXXXXXXX coincidirá somente com números DID de no mínimo dez dígitos, iniciando por 91, -91XXXXXXXX coincidirá somente com números de precisamente dez dígitos, iniciando por 91. Outros curingas tais como N, n e ? não podem ser usados. <p>Quando o número de entrada coincidir potencialmente com duas rotas para chamadas de entradas com coringas X e a quantidade de dígitos do número de entrada for inferior ao número dos coringas, aquele com o Número de entrada mais curto especificado para a comparação será utilizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • i = ISDN Número do chamador “Nacional” O caractere i não afeta o número de entrada correspondente. Ele é utilizado na Comparação de ID do chamador de saída, veja as notas abaixo.
Identificador de chamadas	<p>Padrão = em branco (corresponder com tudo)</p> <p>Insira um número para fazer a correspondência com o número do chamador (ICLID) fornecido com a chamada. A correspondência deste campo é da esquerda para a direita. As opções de número são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número completo do telefone. • Parte do número de telefone, por exemplo apenas o código da área. • !: faz a correspondência de chamadas nas quais o ICLID foi retido. • ?: para número indisponível. • Para uma chamada SIP em uma linha usando a verificação de número chamador, é possível usar os caracteres P, F e Q para fazer a correspondência com chamadas que tenham passado por autenticação, falhado na autenticação ou não foram autenticadas, respectivamente. <p>Consulte Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN) na página 972.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em branco para todos.

Campos para configuração de chamadas:

Para as chamadas roteadas, utilizando esta Rota para chamadas entrantes, as configurações dos campos a seguir são aplicadas à chamada independente do destino.

Campo	Descrição
Localidade	<p>Padrão = em branco (Use configuração do sistema)</p> <p>Esta opção especifica os prompts idioma, se disponíveis, que o correio de voz deve utilizar para a chamada caso seja direcionada para o correio de voz.</p>
Prioridade	<p>Padrão = 1 - Baixa. Faixa = 1 - Baixa a 3 - Alta.</p> <p>Esta configuração permite que as chamadas de entrada tenham uma prioridade. As demais chamadas tais como as chamadas internas recebem a prioridade 1-baixa</p> <p>Nas situações em que as chamadas são colocadas na fila, as de alta prioridade são colocadas antes das de baixa prioridade. Isso gera diversos efeitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misturar chamadas de prioridades diferentes não é recomendado para destinos em que o Voicemail Pro está sendo utilizado para fornecer ETA na fila e colocar mensagens de posição para chamadores, já que esses valores não serão mais exatos quando uma chamada de prioridade mais alta for colocada na fila. Observe também que o Voicemail Pro não permitirá que um valor já anunciado a um chamador existente aumente. • Se a adição de uma chamada com prioridade maior fizer com que o comprimento da fila exceda o Limite de comprimento da fila do grupo de busca, o limite é temporariamente elevado em 1. Isso significa que as chamadas já enfileiradas não serão roteadas novamente pela adição de uma chamada prioritária superior na fila. <p>É possível usar um cronômetro para aumentar a prioridade de chamadas na fila. Consulte a configuração Sistema Telefonia Telefonia Tempo de promoção para prioridade da chamada Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Tempo de promoção de prioridade de chamada.</p> <p>A prioridade atual de uma chamada é alterada pelo uso do caractere do código curto p em um código curto utilizado para transferir a chamada.</p>
Descrição	<p>Padrão = em branco (sem descrição).</p> <p>Permite que a descrição do texto seja associada às chamadas roteadas por esta rota para chamadas entrantes. Esta descrição é exibida com a chamada dentro dos aplicativos e nos displays dos telefones.</p>
Origem de música de espera	<p>Padrão = Padrão do sistema.</p> <p>O sistema pode oferecer suporte a diversas fontes de música de espera. Consulte Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Tons e música.</p> <p>Se o sistema contar com várias fontes de música em espera disponíveis, este campo permite a seleção da fonte para ser associada às chamadas roteadas por esta rota para chamadas de Entradas. A seleção da nova fonte será aplicada mesmo se a chamada for redirecionada ou transferida do destino da Rota de chamadas de Entradas. Se a chamada for roteada para outro sistema de uma rede multissite, a origem correspondente desse sistema será usada, se disponível. A origem da música em espera associada a uma chamada pode ser alterada pela configuração de um grupo de busca Origem de música em espera.</p>
Substituição do tom de chamada	<p>Padrão = em branco</p> <p>Se um tom de chamada tiver sido configurado no Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Tons de campanha, ele estará disponível nesta lista. A configuração de uma substituição de tom de chamada aplica-se a um único tom de chamada da rota para chamadas de entrada. Os recursos de sobreposição de toques de chamada somente são compatíveis com telefones da série 1400, 9500 e J100 (exceto J129).</p>

Correspondência de ID de chamador de saída

Nos casos onde um Número entrante particular é roteado para um usuário individual específico, o sistema tentará usar aquele Número entrante como a ID do chamador se o usuário fizer chamadas externas e nenhum outro número for especificado. O Número de Entrada deverá ser um número completo adequado para o usuário como ID do chamador de saída e aceitável para o provedor de linhas.

Se este for o caso, o caractere **i** é também acrescentado ao campo Número de Entrada. Este caractere não afeta o roteamento de chamadas entrantes. Contudo, se o mesmo Número de Entrada for utilizado para um ID de chamador de saída, o plano do número da parte chamadora é definido para ISDN e o tipo para Nacional. Esta opção será exigida por alguns provedores de redes.

Para chamadas internas que são encaminhadas ou twinned, se várias entradas de rotas de chamadas de entrada coincidirem com o número do ramal utilizado como o ID do chamador, a primeira entrada criada será usada. Esta entrada deve começar com um caractere “-” (que significa comprimento fixo) e fornecer o número nacional completo. Essas entradas não oferecem suporte a curingas. Se entradas adicionais forem exigidas para roteamento de chamada recebida, elas devem ser criadas depois da entrada exigida para consulta reversa.

Links relacionados

[Adicionar rota de chamada de entrada](#) na página 288

Gravação de voz da Rota de chamadas de entrada

Navegação: **Configurações do sistema > Rota de chamada de entrada > Adicionar/editar rota de chamada de entrada**

Essas configurações são utilizadas para ativar a gravação automática de chamadas de entrada que correspondem à rota para chamadas de entrada.

A gravação da chamada requer que o Voicemail Pro esteja instalado e em execução. Ela também requer recursos de conferência disponíveis semelhante a uma conferência a 3.

Observe o seguinte:

- As chamadas para e de dispositivos IP, incluindo aquelas que utilizam Mídia direta, podem ser gravadas.
- Chamadas estacionadas ou em espera pausam a gravação até não estacionadas ou retiradas da espera (não se aplica aos terminais SIP).
- A gravação de voz da rota para chamada de entrada continua conforme a duração da chamada no sistema ou até o tempo máximo de gravação configurado no servidor de caixa postal.
- A gravação é interrompida quando:
 - A gravação do usuário para se a chamada é transferida a outro usuário.
 - A gravação do código de conta do usuário para se a chamada é transferida a outro usuário.
 - A gravação do grupo para se a chamada é transferida a outro usuário que não é membro do grupo.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Gravar chamadas recebidas	<p>Padrão = nenhum</p> <p>Selecione se a gravação automática das chamadas de entrada estiver habilitada. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum: Não grava automaticamente as chamadas. • Ativo: Grava a chamada, se possível. Quando não é possível gravar, permite que a chamada continue. • Obrigatório: Grava a chamada, se possível. Quando não é possível gravar, bloqueia a chamada e retorna um sinal de ocupado. • Percentagens das chamadas: Grava a percentagem selecionada das chamadas.
Perfil de tempo de gravação	<p>Padrão = <Nenhum> (qualquer horário)</p> <p>Usado para selecionar um perfil de tempo durante o qual a gravação automática das chamadas de entrada é aplicada. Se nenhum perfil for selecionado, a gravação automática das chamadas de entrada ficará ativa durante todo o tempo.</p>
Gravação (Automática)	<p>Padrão = Caixa postal</p> <p>Define o destino das gravações disparadas automaticamente. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caixa postal Essa opção define que o destino da gravação seja uma caixa postal de usuário ou grupo selecionado. A lista suspensa adjacente é utilizada para selecionar a caixa postal. • Biblioteca de gravação de voz: Essa opção define que o destino da gravação seja uma pasta VRL no servidor de correio de voz. O aplicativo ContactStore interroga essa pasta e coleta as gravações em espera, colocando-as, posteriormente, em seu próprio arquivo. A gravação ainda é feita pelo Voicemail Pro. • Biblioteca de gravação de voz autenticada: essa opção é similar à Biblioteca de gravação de voz acima, mas instrui o servidor de correio de voz para criar uma gravação autenticada. Se o conteúdo do arquivo for alterado, o arquivo será invalidado, mas ainda poderá ser reproduzido. Atualmente essa opção não é compatível com sistemas baseados no Linux.

Links relacionados

[Adicionar rota de chamada de entrada](#) na página 288

Destinos das rotas para chamadas de Entradas

Navegação: **Configurações do sistema > Rota de chamada de entrada > Adicionar/editar rota de chamada de entrada**

O sistema permite que diversos perfis de horário sejam associados a uma rota para as chamadas de entrada. Para cada perfil de horário, o Destino e Ramal alternativo separados podem ser especificados.

Quando são adicionados diversos registros, eles são resolvidos de baixo para cima. O registro utilizado será o primeiro, trabalhando a partir da parte inferior da lista para cima, que é atualmente "verdadeiro", ou seja, o dia e a hora atuais ou a data e a hora correspondentes aos especificados pelo perfil de horário. Se nenhuma correspondência ocorrer, as opções de Valor padrão serão utilizadas.

Uma vez encontrada uma correspondência, o sistema não utilizará nenhum outro destino definido se os destinos de Destino e Ramal alternativo pretendidos estiverem ocupados ou indisponíveis.

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campo	Descrição
Perfil de horário	<p>Essa coluna é utilizada para especificar os perfis de tempo utilizados pelas rotas para chamadas de entrada. Ela exibe uma lista suspensa dos perfis de tempo existentes a partir dos quais é possível fazer uma seleção. Para remover uma entrada existente, selecione-a clicando na parte inferior esquerda da linha e, em seguida, clique com o botão direito na linha e selecione Excluir.</p> <p>A entrada de Valor padrão é fixa e utilizada se não ocorrer nenhuma correspondência a um perfil de horário abaixo.</p>
Destino	<p>Padrão = Em branco</p> <p>Insira o destino manualmente ou selecione o destino para a chamada a partir da lista suspensa. A caixa que contém todos os ramos, usuários, grupos, serviços RAS e correios de voz disponíveis. Os códigos curto do sistema e os números de discagem podem ser inseridos manualmente. Uma vez correspondida a chamada de entrada, ela é passada ao destino.</p> <p>As opções a seguir aparecem na lista suspensa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Correio de voz permite o acesso remoto à caixa postal com correio de voz. Os chamadores devem inserir a ID do ramal da caixa postal requisitada e, em seguida, o código curto da caixa postal. • Nomes do usuário local. • Nomes dos grupos locais. • AA: Nome direciona as chamadas aos serviços de atendimento automático do Embedded Voicemail. <p>Além dos códigos curto, ramos e números externos, as opções a seguir também podem ser inseridas manualmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VM: Nome direciona as chamadas ao ponto inicial correspondente no Voicemail Pro. • A . corresponde ao campo Número de entrada. Isso pode ser utilizado mesmo quando os curingas X estão sendo utilizados no campo Número de entrada. • Um # corresponde a todos os curingas X no campo Número de entrada. Por exemplo, se o Número de entrada fosse -91XXXXXXXXXXXX, o Destino de # corresponderia a XXXXXXXXXXXX. • As sequências de texto e números inseridas aqui são passadas aos códigos curto do sistema, por exemplo, para direcionar as chamadas a uma conferência. Observe que nem todos os recursos do código curto são compatíveis. • Se necessário, é possível usar aspas na cadeia de caracteres de destino para impedir que caracteres dessa cadeia sejam interpretados como caracteres especiais.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ramal alternativo	Padrão = Em branco (Não alternativo) Define um destino alternativo que deverá ser utilizado quando o destino atual, definido no campo Destino , não puder ser obtido. Por exemplo, quando o destino principal for um Grupo de busca com sinal de ocupado e não tiver fila ou correio de voz.

Links relacionados

[Adicionar rota de chamada de entrada](#) na página 288

Configuração de MSN da Rota de chamadas de entrada

Navegação: **Configurações do sistema > Rota de chamada de entrada > Configuração MSN**

Utilizado para preencher a tabela **Rota para chamadas de Entradas** com vários números de DID ou MSN.

Configuração	Descrição
MSN/DID	O primeiro número no grupo de números MSN para o qual você fez a assinatura. * Nota: Caso seja necessário encontrar uma correspondência exata entre os números do MSN e seus números de destino, digite um sinal de menos (-) antes do primeiro número do MSN.
Destino	Para onde as chamadas de Entradas com dígitos coincidentes devem ser roteadas. A lista suspensa contém os ramais e grupos existentes no sistema.
ID do grupo de linhas	Especifica a ID do grupo de linhas de Entradas dos troncos para os quais o roteamento DDI é aplicado.
Dígitos da apresentação	Configurado para coincidir o número de dígitos do MSN/DID que a central telefônica pública apresentará de fato ao sistema.
Intervalo	Quantas rotas de números de DID ou de MSN devem ser criadas em sequência utilizando o MSN/DID e o Destino selecionados como pontos iniciais. Ao criar uma faixa de registros, somente o roteamento para ramais de usuários tem suporte.

Links relacionados

[Rota de chamada de entrada](#) na página 288

Capítulo 25: Rota de IP

Configurações do sistema > Rota de IP

Esse menu é usado para configurar rotas IP estáticas para controlar o roteamento de endereços IP e intervalos de endereços correspondentes.

Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Configurando Rotas IP](#) na página 748.

Painel de conteúdo principal

O painel de conteúdo principal do **Rota de IP** lista rotas IP provisionadas. O conteúdo da lista depende das opções de filtro selecionadas. Clique nos ícones ao lado de uma rota para editar ou excluir.

Excluir em massa: É possível excluir vários registros. Selecione a caixa de seleção à direita de cada registro que deseja excluir e clique em **Excluir**. Será solicitada a confirmação da exclusão.

Clique em **Adicionar/editar rota de IP** para abrir a janela **Adicionar rota de IP** onde poderá provisionar uma localização. Quando clicar em **Adicionar/editar rota de IP**, você será solicitado a especificar um servidor.

Links relacionados

[Adicionar rota de IP](#) na página 299

Adicionar rota de IP

Navegação: **Configurações do sistema > Rota de IP > Adicionar/editar rota de IP**

Informações adicionais de configuração

Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Configurando Rotas IP](#) na página 748.

Para obter informações adicionais de configuração, consulte “Configurando rotas IP” no capítulo **Configurar configurações gerais** em [Administrando a plataforma Avaya IP Office™ com o Web Manager](#).

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 809.

Definições de configuração

Essa configuração é utilizada para definir rotas IP estáticas a partir do sistema. Estas são adicionais ao RIP, se este RIP estiver habilitado na LAN1 e/ou LAN2. Até 100 rotas são compatíveis.

No Server Edition, esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo.

 **Aviso:**

- O processo de “integração” (consulte o manual [Implantando os serviços VPN SSL da plataforma Avaya IP Office™](#)) pode adicionar automaticamente uma rota estática a um serviço de VPN de SSL na configuração do sistema quando o arquivo de integração for carregado no sistema. Tenha cuidado para não excluir ou alterar essa rota, exceto quando recomendado pela Avaya.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Endereço IP	O endereço de IP para coincidir com o roteamento contínuo. Todos os pacotes que satisfaçam as configurações de Endereço de IP e Máscara de IP são encaminhados para o registro configurado no campo Destino . Quando deixado em branco, então, o Endereço de IP 255.255.255.255 (todos) é utilizado.
Máscara IP	A máscara da sub-rede utilizada para mascarar o endereço de IP da correspondência de rota contínua. Se deixado em branco, é utilizado 255.255.255.255 (todos). Uma entrada 0.0.0.0 nos campos Endereço de IP e Máscara de IP encaminha todos os pacotes para os quais não há uma Rota IP específica disponível. A opção Rota padrão com Serviços pode ser utilizada para este fim, caso uma rota IP em branco não seja adicionada.
Endereço IP do gateway	Padrão = Branco O endereço do gateway ao qual os pacotes para o endereço acima são enviados. Se o campo for definido para 0.0.0.0 ou deixado em branco, todos os pacotes são enviados para o Destino especificado e não para o Endereço de IP específico. Normalmente utilizado para encaminhar pacotes para outro Roteador na LAN local.
Destino	Permite a seleção da LAN1, LAN2 e de qualquer serviço, LAN lógica ou túnel (somente L2TP) configurado.
Métrica:	Padrão = 0 O número de "trechos" contados na rota.
Proxy ARP	Padrão = desativado Permite que o sistema responda em nome do endereço de IP especificado ao receber uma solicitação ARP.

Links relacionados

[Rota de IP](#) na página 299

Capítulo 26: Licenças

Configurações do sistema > Licenças

Esse menu é usado para definir as configurações de origem da licença em sistemas sem assinatura.

Nota:

Essa seção não é aplicável a sistemas que estejam funcionando no modo por assinatura.

Para obter mais informações de configuração, consulte o seguinte.

- [Aplicar licenças](#) na página 794
- [Converter licenciamento nodal em licenciamento centralizado](#) na página 806
- [Migrar licenças ADI para PLDS](#) na página 807
- “Licenças” em [Descrição da solução de plataforma Avaya IP Office™](#).

Painel de conteúdo principal

Clicar em **Configurações do sistema > Licenças** abre a página **Sistemas** com uma lista de todos os sistemas IP Office. Clique no ícone de menu de três barras à direita de um sistema para exibir as informações de licenciamento do respectivo sistema.

Links relacionados

[Licença](#) na página 301

[Servidor remoto](#) na página 304

Licença

Navegação: **Configurações do sistema > Licenças > Menu do servidor > Gerenciar licenças**

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Nome	Descrição																												
Modo de licença	<p>Identifica o status das licenças do sistema. Os dois tipos de configuração do sistema são nodal e WebLM. Licenças nodais são licenças presentes no sistema. Licenças WebLM são licenças obtidas do servidor WebLM.</p> <p>Os possíveis estados são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modo Normal Modo de licenciamento nodal normal. Nesse modo, o WebLM não é configurado e somente o licenciamento nodal é permitido. • Erro do servidor Esse modo ocorre durante a transição para o licenciamento WebLM. O WebLM foi configurado, mas o servidor não está disponível. • Erro de configuração Esse modo ocorre durante a transição para o licenciamento WebLM. O WebLM foi configurado e o servidor está disponível, mas não há licenças disponíveis para licenciar todos os recursos configurados. Somente as licenças nodais são válidas nos sistemas IP500 V2 de modo padrão. • Modo normal WebLM O sistema está totalmente licenciado. O WebLM foi configurado e há licenças suficientes disponíveis para licenciar todos os recursos configurados. • Modo de erro WebLM É necessário executar uma ação para corrigir o modo da licença. Consulte a coluna Status da licença e a seção Lista de erros na parte inferior da tela para determinar por que o sistema está no Modo de erro de licença. Um período de concessão de 30 dias fornece acesso às capacidades e aos recursos da licença instalada quando o sistema está no modo de erro de licença. • Modo restrito WebLM Quando o sistema estiver no modo de erro de licença, entrará no modo de licença restrita se o problema não for resolvido na carência de 30 dias. Quando nesse modo, as alterações na configuração são bloqueadas, exceto se forem para corrigir os erros de licenciamento. Se uma licença de recurso não puder ser adquirida do WebLM Server, o recurso não irá funcionar. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>Modo</th> <th>WebLM configura- do</th> <th>Licença virtual e período de carên- cia (30 dias)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nodal</td> <td>Normal</td> <td>×</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>WebLM</td> <td>Erro do servidor</td> <td>✓</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>WebLM</td> <td>Erro de configura- ção</td> <td>✓</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>WebLM</td> <td>Normal</td> <td>✓</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>WebLM</td> <td>Erro</td> <td>✓</td> <td>✓</td> </tr> <tr> <td>WebLM</td> <td>Restrito</td> <td>✓</td> <td>×</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo	Modo	WebLM configura- do	Licença virtual e período de carên- cia (30 dias)	Nodal	Normal	×	×	WebLM	Erro do servidor	✓	×	WebLM	Erro de configura- ção	✓	×	WebLM	Normal	✓	×	WebLM	Erro	✓	✓	WebLM	Restrito	✓	×
Tipo	Modo	WebLM configura- do	Licença virtual e período de carên- cia (30 dias)																										
Nodal	Normal	×	×																										
WebLM	Erro do servidor	✓	×																										
WebLM	Erro de configura- ção	✓	×																										
WebLM	Normal	✓	×																										
WebLM	Erro	✓	✓																										
WebLM	Restrito	✓	×																										
Versão licenciada	Indica a versão do software para a qual o sistema está atualmente licenciado.																												
ID do host PLDS	<p>A ID usada ao gerar arquivos de licenças nodais PLDS.</p> <p>Não usada com o licenciamento WebLM. O licenciamento WebLM usa o ID do host do WebLM Server.</p>																												
Status do arquivo PLDS	Se um arquivo de licença nodal PLDS for carregado, esse campo indicará se o arquivo é válido ou não.																												
Licenciamento Select	Indica que o sistema tem uma opção válida Selecionar licença.																												

A tabela continua...

Nome	Descrição
Recurso	Identifica as licenças instaladas no sistema.
Chave	Essa é a string da chave de licença fornecida. É um valor único baseado no recurso licenciado e no Número de série do dongle do sistema ou na Identificação do sistema dependendo do tipo de sistema. Não aplicável ao utilizar PLDS ou licenciamento WebLM. Este campo não é exibido se não houver licenças ADI.
Instância	Apenas para informação. Algumas licenças habilitam uma quantidade de portas, canais ou usuários. Quando esse for o caso, a quantidade estará indicada aqui. Geralmente, são acumuladas diversas licenças para o mesmo recurso.
Status	Apenas para informação. Esse campo indica o status atual de validação da chave de licença. <ul style="list-style-type: none"> • Desconhecido Esse status é exibido para as licenças que acabaram de ser adicionadas à configuração mostrada no Manager. Assim que a configuração tiver sido enviada de volta ao sistema e recarregada, o status mudará para um desses abaixo. • Válido: a licença é válida. • Inválido: a licença não foi reconhecida. Ela não corresponde ao ID do host PLDS. • Inativo: a licença é válida, mas está condicionada a algumas outras licenças de pré-requisito. • Obsoleta: a licença é válida, mas não é mais utilizada pelo nível de software em execução no sistema.
Data de vencimento	Apenas para informação. As licenças de teste podem ser definidas para expirar dentro de um período definido a partir de sua emissão. A data de término é mostrada aqui.
Origem	A origem do arquivo de licença. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • ADI Nodal: licenças ADI adicionadas localmente ao sistema. Isto pode aparecer em sistemas atualizados. • PLDS Nodal: licenças PLDS adicionadas localmente ao sistema. • WebLM: licenças obtidas do servidor WebLM. • Virtual: licenças criadas pelo sistema. Isto pode aparecer em sistemas atualizados. • Carência virtual: licenças criadas pelo sistema enquanto em modo de erro WebLM.

Informações adicionais de configuração

Clique em **Licença PLDS > Enviar para o IP Office > OK** para abrir o diálogo **Selecionar arquivo de licença PLDS**, de onde é possível carregar uma licença PLDS para o IP Office. É possível navegar para um local no seu sistema e selecionar um arquivo para carregar.

Selecione uma licença existente e clique em **Licença PLDS > Excluir do IP Office > OK** para excluir a licença selecionada.

Links relacionados

[Licenças](#) na página 301

Servidor remoto

Navegação: **Configurações do sistema > Licenças > Menu do servidor > Servidor remoto**

Esta guia é usada para:

- Sistemas IP500 V2 em implantações do Enterprise Branch usando o licenciamento WebLM
- Sistemas Server Edition para especificar qual método de licenciamento centralizado é usado.

Edição offline

A configuração **Licenças reservadas** pode ser editada online. As configurações restantes precisam ser editadas offline. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Os dois campos a seguir controlam a origem que o sistema usa para suas licenças. O campo mostrado depende do tipo de sistema:

Campo	Descrição
Origem da licença	<p>Padrão = WebLM.</p> <p>Esse campo está disponível em sistemas Server Edition. Todos os sistemas na rede precisam usar a mesma origem de licenciamento. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • WebLM: Licenças obtidas do serviço WebLM. O arquivo de licença PLDS é carregado para o serviço WebLM. Todos os servidores na rede fazem solicitações de reserva de licenças para o serviço WebLM. Em sistemas Server Edition, um botão Implementar é exibido quando você seleciona WebLM como Origem da licença. Clique no botão Implementar para procurar e selecionar um arquivo de licença para implementar. • Local/servidor primário: o arquivo de licença PLDS é carregado para o serviço IP Office, não para o WebLM. Dependendo da licença específica, alguns são obtidos por solicitações de reserva para o servidor primário; outros são obtidos do próprio arquivo de licença do servidor.
Ativar servidor remoto	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Esse campo está disponível em sistemas IP500 V2 que não são Server Edition. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se estiver desativado, o sistema será licenciado localmente ao carregar um arquivo de licença para o sistema. • Se estiver ativado, o sistema usará licenças solicitadas de um servidor WebLM remoto. Essa opção é suportada somente em sistemas em um Enterprise Branch suportado via Avaya System Manager.

Os campos adicionais exibidos dependem da seleção da origem da licença acima:

Configurações de servidor local/servidor primário licenciado

Campo	Descrição
Endereço IP do servidor de licenciamento	<p>Padrão = 127.0.0.1 no primário. Nos sistemas secundário e de expansão, o padrão é o endereço IP primário.</p> <p>Este campo está disponível quando a Origem da licença está definida em Servidor primário local. Este campo contém o endereço de IP do Servidor Server Edition principal.</p>

Configurações de servidor primário WebLM licenciado

Campo	Descrição
Nome de domínio (URL)	<p>Padrão = em branco para sistemas IP500 V2 e implementações hospedadas Server Edition principal. Para o Server Edition, o nome de domínio do Servidor primário.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para implantações do Enterprise Branch, o nome de domínio ou endereço IP do WebLM Server ou o nome de domínio do System Manager, se o sistema estiver sendo controlado pelo System Manager. • Para implantações do Server Edition, o nome de domínio ou endereço IP do Servidor primário. • Para implementações hospedadas do Server Edition, o nome de domínio do servidor WebLM. <p>O formato pode ser o FQDN ou o endereço de IP prefixado com https://.</p>
Caminho	<p>Padrão = WebLM/LicenseServer.</p> <p>O caminho no servidor da web do recurso WebLM.</p>
Número da porta	<p>Padrão = 52233.</p> <p>O número de porta do servidor de WebLM.</p>
ID de aplicativo WebLM	Um ID baseado no endereço MAC do sistema. É um campo somente leitura usado pelo servidor WebLM para identificar o sistema.
ID do nó WebLM	Um ID baseado em endereço MAC e nome do host do sistema. É um campo somente leitura usado pelo servidor WebLM para identificar o sistema.

Configurações de servidor WebLM licenciado (não primário)

Campo	Descrição
Ativar proxy por meio da linha principal do IP Office	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Disponível em sistemas Secondary e de expansão Server Edition.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilita a recuperação de licenças do WebLM Server através da conexão de linha IP Office para o servidor Server Edition principal. • Se a caixa de seleção estiver limpa, a solicitação do WebLM é feita diretamente ao WebLM Server. <p>Observe que este campo não estará disponível se o nó não estiver configurado como cliente WebSocket para o servidor Server Edition principal.</p>
Endereço IP primário	<p>Padrão = O endereço IP do servidor do Server Edition principal.</p> <p>Disponível nos sistemas secundários e de Expansão do Server Edition quando Habilitar proxy via linha IP Office primária estiver habilitada</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
ID de aplicativo WebLM	Um ID baseado no endereço MAC do sistema. É um campo somente leitura usado pelo servidor WebLM para identificar o sistema.
ID do nó WebLM	Um ID baseado em endereço MAC e nome do host do sistema. É um campo somente leitura usado pelo servidor WebLM para identificar o sistema.

Licenças reservadas

Esses campos são usados para reservar licenças a partir do servidor de licenças, do WebLM ou, se estiver usando o licenciamento nodal, o servidor primário. Há dois tipos de campo de reserva: manual e automático.

- Os campos manuais podem ser usados para definir o número de licenças que o servidor deve solicitar a partir das que estão disponíveis no servidor primário/WebLM.
- Os campos automáticos são definidos para corresponder a outros aspectos da configuração do servidor; por exemplo, o número de power users configurados. Observe que esses valores somente podem mudar depois que a configuração for salva e, em seguida, recarregada.

Licenças reservadas do WebLM: manual	Servidor principal	Servidor secundário	Expansão (Linux)	Expansão (IP500 V2)
Sessões de tronco SIP	✓	✓	✓	✓
Sessões de tronco SM	✓	✓	✓	✓
Portas do Voicemail Pro	✓	✓	-	-
Administradores de gravações do VMPro	✓	✓	-	-
VMPro TTS Professional	✓	✓	-	-
Usuários Wave	-	-	-	✓
CTI Link Pro	✓	✓	✓	✓
UMS Web Services	✓	✓	✓	✓
Softphones MAC	✓	✓	✓	✓
Avaya Contact Center Select	✓	✓	-	-
Gravador de terceiros	✓	✓	-	-
VM Media Manager	✓	✓	✓	-
Supervisor de atendimento ao cliente	✓	✓	✓	✓
Agente de atendimento ao cliente	✓	✓	✓	✓

Licenças nodais reservadas: manual	Servidor principal	Servidor secundário	Expansão (Linux)	Expansão (IP500 V2)
Sessões de tronco SIP	✓	✓	✓	✓

Licenças WebLM/nodais reservadas: automático	Servidor principal	Servidor secundário	Expansão (Linux)	Expansão (IP500 V2)
Server Edition	✓	✓	✓	✓
Pontos terminais IP Avaya	✓	✓	✓	✓

A tabela continua...

Pontos terminais IP de terceiros	✓	✓	✓	✓
Receptionist	✓	✓	✓	✓
Office Worker	✓	✓	✓	✓
Power User	✓	✓	✓	✓
Avaya Softphone	✓	✓	✓	✓
Colaboração na Web	✓	✓	✓	✓
Canais adicionais do PRI universal	-	-	-	✓
Túnel IPSec	-	-	-	✓

Links relacionados

[Licenças](#) na página 301

Capítulo 27: Linha

Configurações do sistema > Linha

As linhas são usadas para chamadas externas, tanto de entrada quanto de saída.

Clique em **Adicionar/editar linha do tronco** para selecionar um tipo de linha e especificar o sistema onde a linha será adicionada.

Links relacionados

[Adicionar linha de tronco](#) na página 308

[Linha do ACO](#) na página 310

[Linha analógica](#) na página 316

[Linha BRI](#) na página 324

[Linha H.323](#) na página 330

[DECT IP](#) na página 336

[Linha do IP Office](#) na página 342

[Linha DECT SIP legada](#) na página 353

[Linha do MS Teams](#) na página 356

[Troncos PRI](#) na página 364

[Linha E1](#) na página 365

[Linha E1 R2](#) na página 373

[Linha T1](#) na página 378

[Linha SIP](#) na página 384

[Linha T1 PRI](#) na página 415

[Linha SM](#) na página 422

Adicionar linha de tronco

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco**

As configurações de linha mostradas na configuração do sistema serão alteradas de acordo com os tipos de cartões de tronco instalados na unidade de controle ou adicionados usando módulos de expansão.

Aviso:

Trocar a placa de tronco instalada Trocar a placa de tronco instalada em uma unidade de controle resultará em alterações nas configurações de linha tanto da placa de tronco anterior como da placa de tronco atualmente instalada. Para trocar o tipo da placa de tronco em um slot de placa em particular, a configuração deve ser padronizada. Isso não

se aplicará se for a substituição de uma placa existente por uma de maior capacidade ou o encaixe de uma placa de tronco em um slot não utilizado anteriormente.

Rota para chamadas de entrada do tronco

Cada tipo de tronco pode ser categorizado como tronco externo ou tronco interno. O tipo de tronco afeta como o sistema encaminha as chamadas recebidas no tronco e o roteamento de chamadas para o tronco.

Tipos de tronco	Chamadas de entrada roteadas por
Troncos externos <ul style="list-style-type: none"> • Troncos analógicos • T1 Robbed Bit • E1R2 • ISDN BRI (excluindo So) • ISDN PRI T1 • ISDN PRI E1 • SIP 	<ul style="list-style-type: none"> • Os códigos curto de linha não são utilizados. • Todas as chamadas de entrada são roteadas pela comparação dos detalhes da chamada atrás de correspondências de Rotas para chamadas de entrada do sistema.
Troncos internos <ul style="list-style-type: none"> • QSIG (T1, E1 ou H.323) • BRI So • H.323 • SCN • SES • Linha do IP Office 	<p>As chamadas de entrada são encaminhadas procurando uma correspondência com os dígitos de entrada na seguinte ordem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de ramal. • Códigos curto do tronco (excluindo o código curto ?). • Códigos curto do sistema (excluindo o código curto ?). • O código curto ? do tronco. • Código curto do sistema ?.

Grupos de linhas

Cada tronco do sistema (ou, em alguns casos, os canais individuais do tronco) pode ser configurado com um **ID do grupo de entrada** e um **ID de grupo de saída**. Esses IDs de grupo são utilizados como a seguir:

- **Rotas de chamadas de entrada:** para chamadas de entrada em troncos externos, a ID de grupo de entrada do tronco é um dos fatores utilizados para fazer a correspondência da chamada com uma das rotas de chamadas de entrada configuradas.
- **Códigos curtos:** para uma discagem que corresponda a um código curto definido para um recurso **Disca**, a **ID do grupo de linhas** dos códigos curtos pode indicar um formato de ARS ou utilizar um tronco do conjunto para a mesma **ID do grupo de saída**. Se a chamada for encaminhada para um formulário ARS, os códigos curto no formulário ARS especificarão os troncos para uso pelo **ID do grupo de saída** correspondente.

Como remover troncos não utilizados

Nos casos em que uma placa de tronco é instalada, mas o tronco não está fisicamente conectado, é importante assegurar que o tronco esteja desabilitado na configuração. Isso pode ser feito na maioria dos troncos configurando-se a definição **Admin** da linha como **Fora de serviço**.

Isso é especialmente importante com os troncos analógicos. Caso isso não seja feito, o sistema poderá tentar apresentar as chamadas de saída para o tronco em questão. Similarmente, quando o número de canais assinados é menor do que aqueles suportados pelo tipo do tronco, os canais não assinados devem ser desabilitados.

Qualidade do relógio

As chamadas entre sistemas que utilizam troncos digitais (por exemplo, E1, E1R2, PRI T1 e BRI) requerem um sinal de relógio comum. O sistema tentará obter esse sinal de relógio de uma central através de um de seus troncos digitais. Isso é feito configurando-se a definição Qualidade do relógio dessa linha para a Rede. Se houver múltiplos troncos para centrais públicas, outro tronco poderá ser definido como Fallback caso o sinal do relógio principal falhe. Outros troncos deverão ser definidos como Inadequados.

Links relacionados

[Linha](#) na página 308

Linha do ACO

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha do ACO**

Este tipo de linha só é compatível com sistemas IP500 V2 configurados para operação como um gateway do Avaya Cloud Office™. Consulte o manual [Implantando um IP Office como um Avaya Cloud Office ATA Gateway](#).

Links relacionados

[Linha](#) na página 308

[Linha do ACO | ACO](#) na página 310

[Linha do ACO | VoIP](#) na página 312

[Linha do ACO | Fax T38](#) na página 315

Linha do ACO | ACO

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha do ACO > ACO**

Definições de configuração

Essas configurações são mescláveis com a exceção da configuração do **Número da linha**. Alterar a definição de **Número de linha** requer "mesclar com a interrupção do serviço". Quando o arquivo de configuração for enviado para o sistema, o tronco SIP será reiniciado e todas as chamadas na linha serão desligadas.

Não é necessária a edição offline.

Campo	Descrição
Número da linha	Padrão = Preenchimento automático. Intervalo = 1 a 249 Digite o número da linha desejada. Note que este número deve ser exclusivo. Esse valor é usado como a ID do grupo de entrada para a linha necessária para o roteamento de chamada de entrada.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome de domínio ACO	Padrão = em branco.
Endereço de proxy do ACO	Esses dois valores devem ser definidos para corresponder aos valores fornecidos para o cliente pelo Avaya Cloud Office™, omitindo o número da porta exibido nessas informações.
ID do grupo de saída	Padrão = 96666 Valor fixo. Esse valor é usado como a ID do grupo de linhas em códigos curtos usados para rotear chamadas para o Avaya Cloud Office™.
Tipo de URI	Padrão = SIP. Defina o formato para entradas URI SIP usadas nos cabeçalhos. <ul style="list-style-type: none"> • URI SIP: quando selecionado, o formato de URI SIP é usado. Por exemplo, <code>display <sip:content@hostname></code> • Tel: quando selecionado, o formato URI do Tel será utilizado (p. ex., +1-425-555-4567). Isso afeta o campo <code>From</code> de chamadas de saída. O campo <code>To</code> para chamadas de saída utiliza o formato especificado pelos códigos curtos usados para roteamento das chamadas de saída. • SIPS: quando selecionado, usa o formato SIPS para todos os URIs. Só é possível utilizar SIPS quando o Protocolo da camada 4 estiver definido para TLS.
Local	Padrão = Nuvem. O sistema e outros na mesma rede podem ser configurados com um local que é atribuído a ramais e linhas. Consulte Usando locais na página 743. Associação de uma linha a um local: <ul style="list-style-type: none"> • Aplica as configurações de controle de admissão de chamada (CAC) do local à linha. Consulte Configurar o Controle de admissão de chamadas na página 832. • Para linhas SIP compatíveis com RFC 4119/RFC 5139, as chamadas de emergência que usam a linha podem incluir as informações de endereço do local.

Configuração de rede

Campo	Descrição
Protocolo da camada 4	Padrão = TLS. Valor fixo. Não pode ser alterado.
Usar informações da topologia de rede	Padrão = Nenhum. Esse campo associa a linha SIP com as configurações Configurações do sistema > Sistema > LAN1 > Topologia de rede da interface LAN. Ele também aplica o Configurações do sistema > Sistema > LAN1 > VoIP > Configurações DiffServ ao tráfego de saída na linha SIP. Quando Nunca é selecionada, a verificação STUN não é aplicada e o roteamento é determinado pelas tabelas de roteamento do sistema. Se nenhum endereço de servidor STUN estiver definido para a interface, o Sistema LAN Topologia de rede Tempo de atualização de vinculação Configurações do sistema > Sistema > LAN1 > Topologia de rede > Tempo de atualização de vinculação será ignorado por linhas SIP ao calcular a programação periódica de OPTIONS, a não ser que Firewall/tipo NAT esteja definido como Internet aberta .

A tabela continua...

Campo	Descrição
Porta de envio	Padrão = 5096 Valor fixo. Não pode ser alterado.
Porta de escuta	Padrão = 5061 Valor fixo. Não pode ser alterado.

Links relacionados

[Linha do ACO](#) na página 310

Linha do ACO | VoIP

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha do ACO > VoIP**

Esse formato é utilizado para definir a configuração VoIP aplicada às chamadas na linha ACO.

Definições de configuração

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Suporte a reconvite	Padrão = Ativo. Quando ativado, o Re-invite pode ser usado durante uma sessão para alterar as características da sessão. Por exemplo, quando o destino de uma chamada de entrada ou de uma transferência não suportar o codec originalmente negociado no tronco. Requer que o ITSP também suporte o Reconvite . Essa configuração deve ser ativada para o suporte a vídeo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Seleção de codec	<p>Padrão = Padrão do sistema</p> <p>Esse campo define o(s) codec(s) oferecido(s) durante a configuração da chamada.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padrão do sistema: essa é a configuração padrão. Quando selecionada, a lista de codecs abaixo corresponderá aos codecs definidos na lista de todo o sistema. • Personalizar: essa opção permite que a configuração específica das preferências de codec seja diferente da lista do sistema. Quando Personalizar é selecionada, a lista pode ser utilizada para selecionar quais codecs entram para a lista de Não utilizados e para a lista de Selecionados e para alterar a ordem dos codecs selecionados. <p>Em uma rede de sistemas, recomenda-se que todos os sistemas e as linhas que conectam esses sistemas utilizem os mesmos codecs.</p> <p>Os codecs disponíveis neste formato são definidos na lista de codecs em Configurações do sistema > Sistema > VoIP.</p> <p>Os codecs disponíveis na ordem da preferência padrão são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OPUS: compatível apenas com sistemas Linux. • G.711 ALAW/G.711 ULAW: a ordem padrão dos codecs G.711 varia para corresponder à configuração padrão de compressão do sistema. • G.729 • G.723.1: compatível apenas com sistemas IP500 V2/V2A. • G.722 64K: compatível com sistemas IP500 V2 com placas IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo. No Server Edition, há suporte no servidor primário, servidor secundário e Expansion System (L) sistemas e em Expansion System (V2) sistemas que contam com o IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo.
Compatibilidade com fax	<p>Padrão = T38.</p> <p>Essa opção somente estará disponível se o Suporte para reconvite for selecionado.</p> <p>Os sistemas IP500 V2 podem terminar chamadas de fax do T38. Se a mídia for roteada pelo IP Office entre troncos/terminais com tipos de fax incompatíveis, ou se o fax tiver sido terminado pelo IP Office, então o IP Office irá detectar tons de fax e renegociar a chamada, se necessário.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum: selecione essa opção se o provedor de linhas não for compatível com fax. • G.711: o G.711 é usado para o envio e recebimento de faxes. • T38: o T38 é usado para o envio e recebimento de faxes. • T38 Fallback: quando você habilita essa opção, o T38 é utilizado para envio e recebimento de faxes em uma linha SIP. Se o destino chamado não suportar T38, o sistema enviará um reconvite para alterar o método de transporte para G.711.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tempo-limite para inicialização de chamada (s)	O padrão é = 4 segundos. Intervalo = 1 a 99 segundos. Define quanto tempo o sistema deverá aguardar por uma resposta à sua tentativa de iniciar uma chamada antes de seguir as rotas alternativas definidas no formulário ARS.
Suporte a DTMF	Padrão = RFC2833 Essa configuração é utilizada para selecionar o método pelo qual os acionamentos de tecla DTMF são sinalizados para a extremidade remota. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Na faixa: envia dígitos DTMF como parte do caminho do áudio. • RFC2833: envia dígitos DTMF usando uma transmissão de áudio distinta do caminho de voz. Observe que isso é negociado com a extremidade remota da chamada. Se não houver acordo ou compatibilidade, a linha reverterá para o uso da sinalização na faixa. • Informações: envia dígitos DTMF em pacotes SIP INFO.
Segurança de mídia	Padrão = obrigatório. Estas configurações controlam o uso de SRTP na linha e as configurações utilizadas para o SRTP. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Igual ao sistema: corresponde à configuração do sistema em Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP. • Desativado: a segurança de mídia não é necessária. Todas as sessões de mídia (áudio, vídeo e dados) são forçadas a utilizar somente RTP. • Preferencial: a segurança de mídia é preferencial. Tente utilizar uma mídia segura primeiramente, e, caso a tentativa seja mal-sucedida, utilize uma mídia não segura. • Forçado: a segurança de mídia é necessária. Todas as sessões de mídia (áudio, vídeo e dados) são forçadas a utilizar somente SRTP. A seleção de Forçado em uma linha ou ramal incompatível com a segurança de mídia resultará em falhas na configuração de mídia. - Chamadas que usem Discagem de emergência mudam para usar RTP se a configuração SRTP imposta falhar.
Opções avançadas de segurança de mídia	Não exibido se a Segurança de mídia estiver configurada como Desabilitada . As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Mesmo que sistema: usar as mesmas configurações que as do sistema definidas em Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP. • Criptografias: padrão = RTP Essa configuração permite a seleção das partes de uma sessão de mídia que deverão ser protegidas por meio de criptografia. O padrão é criptografar apenas o fluxo RTP (a fala). • Autenticação: padrão = RTP e RTCP Essa configuração permite a seleção das partes da sessão de mídia que deverão ser protegidas por meio de autenticação. • Tamanho da janela SRTP de proteção de repetição: padrão = 64. Atualmente não ajustável. • Crypto Suites: padrão = SRTP_AES_CM_128_SHA1_80. Você também pode selecionar SRTP_AES_CM_128_SHA1_32.

Links relacionados

[Linha do ACO](#) na página 310

Linha do ACO | Fax T38

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha do ACO > Fax T38**

As configurações estão disponíveis somente no IP500 V2, uma vez que ele pode terminar o fax T38. Nas configurações **VoIP** para o tipo de linha, o **Suporte do transporte do fax** precisa estar definido como **T38** ou **T38 - Fallback**.

Essas configurações podem ser mescláveis.

Campo	Descrição
Usar valores padrão	Padrão = Ativo. Quando selecionada, todos os campos são definidos a seus valores padrão e esmaecidos.
Versão do fax T38	Padrão = 3. Durante o relay de fax, os dois gateways negociarão para utilizar a versão mais nova suportada por eles. As opções são: 0, 1, 2, 3 .
Transporte	Padrão = UDPTL (fixo). Somente o UDPTL é suportado. Os transportes TCP e RTP não são suportados. No UDPTL , há suporte para correção do erro de redundância. O recurso Encaminhar correção de erro (FEC) não é suportado.
Redundância A redundância envia pacotes de fax adicionais para aumentar a confiabilidade. Entretanto, uma maior redundância aumenta a largura de banda necessária para o envio e recebimento de fax.	
Baixa velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.21 T.30 de baixa velocidade.
Alta velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.17, V.27 e V.28 de baixa velocidade.
Método TCF	Padrão = Trans TCF. TCF = Training Check Frame (Sistema de verificação de treinamento).
Taxa de bit máxima (bps)	Padrão = 14400. Taxas mais baixas poderão ser selecionadas se a taxa atual não for suportada pelo equipamento de fax ou se for considerada não confiável.
Temporizador de início de EFlag (ms)	Padrão = 2600.
Temporizador de parada de EFlag (ms)	Padrão = 2300.
Tempo-limite de rede Tx (s)	Padrão = 150.
Correção da linha de varredura	Padrão = Ativo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Aprimoramento TFOP	Padrão = Ativo.
Desativar T30 ECM	Padrão = Inativo. Quando selecionada, desabilita o modo Correção de erro T.30 utilizado para a transmissão de fax.
Desativar EFlags para o primeiro DIS	Padrão = Inativo.
Desativar a compressão T30 MR	Padrão = Inativo.
Sobreposição de NSF	Padrão = Inativo. Se selecionada, as informações de NSF (Non-Standard Facility - Facilidade não padrão) enviadas pelo dispositivo T38 poderão ser substituídas pelos valores nos campos abaixo. Código do país: Padrão = 0. Código do fornecedor: Padrão = 0.

Links relacionados

[Linha do ACO](#) na página 310

Linha analógica

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha analógica**

Os troncos analógicos podem ser fornecidos nos sistemas nas formas a seguir. Em todos os casos, as portas físicas são rotuladas como Analógicas. Para obter detalhes completos sobre a instalação, consulte o Manual de Instalação do IP Office.

Usando o ICLID : O sistema pode encaminhar as chamadas de entrada utilizando o ICLID recebido com a chamada. Entretanto, o ICLID não é enviado instantaneamente. Nos troncos analógicos definidos para ICLID de Loop Start, haverá um breve retardo enquanto o sistema aguarda quaisquer dígitos ICLID antes de poder determinar onde apresentar a chamada.

Status da linha: A linha analógica não indica o status da chamada que não seja livre ou em uso. Alguns recursos do sistema (por exemplo, recuperar encaminhamentos não atendidos e fazer chamadas twinned) fazem uso do status da chamada indicado pelas linhas digitais. Isso não é possível com as linhas analógicas. Uma vez capturada a linha analógica, o sistema precisa assumir que a chamada está conectada, tratando-a como tendo sido atendida.

Conclusão da discagem: A maior parte dos serviços de telefonia norte-americanos utilizam a discagem em bloco. Portanto, recomenda-se o uso de um ; no final de todos os códigos curto de discagem que utilizam um N. Isso também é indicado para todas as discagens em que os códigos curto de tom de discagem secundário estão sendo utilizados.

Iniciar terra : Esse tipo de tronco analógico somente é suportado através do módulo de expansão externo do Tronco analógico.

Links relacionados[Linha](#) na página 308[Configurações da linha](#) na página 317[Opções da linha](#) na página 318**Configurações da linha**

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha analógica > Configurações de linha**

Definições de configuração

Essas configurações são mescláveis com exceção da configuração **Tipo de rede**. As alterações dessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Número da linha	Este não é um parâmetro configurável; é alocado pelo sistema.
Placa/módulo	Indica o slot da placa ou o módulo de expansão sendo utilizado pelo dispositivo de tronco fornecendo a linha. Para unidades de controle IP500 V2: 1 a 4 correspondem aos slots na parte frontal da unidade de controle, da esquerda para a direita. Os módulos de expansão são numerados de 5 para cima, por exemplo, os troncos do módulo na Porta de expansão 1 são mostrados como 5.
Porta	Indica a porta da Placa/Módulo acima da qual as definições de configuração estão relacionadas.
Tipo de rede	<p>Padrão = Pública.</p> <p>Esta opção estará disponível se Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitado. Ela permite que o tronco seja definido como Público ou Particular. O sistema retornará a indicação de número ocupado a qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Particular a um tronco Público, ou vice-versa. Essa restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência.</p> <p>Devido à natureza desse recurso, sua utilização não é recomendada em sistemas que também usam qualquer um dos seguintes recursos do sistema: redes multilocais, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.</p>
Número de telefone	Utilizado para lembrar o número de telefone externo dessa linha para auxiliar no teste de loopback. Apenas para informação.
ID do grupo de entrada	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. A ID do grupo de entrada à qual pertence a linha é utilizada para correspondê-la às rotas para chamadas de entrada na configuração do sistema. A rota correspondente é utilizada para rotear as chamadas de entrada. A mesma ID é usada para várias linhas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
ID do grupo de saída	<p>Padrão = 1. Faixa 0 a 99999.</p> <p>Os códigos curtos que especificam um número para discar podem especificar o grupo a ser utilizado. Em seguida, o sistema ocupará uma linha daquelas que têm disponível um ID do grupo de saída correspondente.</p> <p>Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. A mesma ID não pode ser usada na configuração de nenhuma linha em outro sistema de servidor na rede.</p> <p>Números de IDs de grupos reservados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). • 99999/99998: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor principal e o servidor secundário, respectivamente. • 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM.
Canais de saída	Padrão = 1 (não passível de alteração)
Canais de voz	Padrão = 1 (não passível de alteração)
Prefixo	<p>Padrão = em branco</p> <p>Digite o número para prefixo de todos os números de entrada para retorno de chamada. É útil se todos os usuários precisarem discar um prefixo para acessar uma linha externa. O prefixo é automaticamente colocado na frente de todos os números de entrada de forma que os usuários possam rediscar o número.</p> <p>Nas chamadas de saída: o sistema não retira o prefixo, portanto os prefixos que não são adequados para apresentação a uma linha externa devem ser eliminados utilizando os códigos curto.</p>
ID da aparência de linha	<p>Padrão = Atribuído automaticamente. Faixa = 2 a 9 dígitos. Permite que um número seja atribuído à linha para identificação. Em telefones com suporte para botões de aparência em chamada, um botão Aparência em chamada com o mesmo número não mostrará o status da linha e poderá ser usado para atender chamadas na linha. O ID de aparência em linha deve ser exclusivo e não corresponder a nenhum número de ramal.</p>
Administrador	<p>Padrão = Em serviço.</p> <p>Esse campo permite que o tronco seja tirado de serviço se requisitado para manutenção ou se não estiver conectado.</p>

Links relacionados

[Linha analógica](#) na página 316

Opções da linha

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha analógica > Opções analógicas**

Abrange as configurações específicas das linhas analógicas. A ampla configuração do sistema **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Tons e música > Tipo de CLI** é utilizada para definir o método de detecção do CLI de entrada para todos os troncos analógicos.

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Canal	Definido pelo sistema. Mostrado apenas para informação.
Tipo de tronco	<p>Padrão = Loop Start</p> <p>Define o tipo de linha analógica. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar terra: Iniciar terra é suportado apenas nos troncos equipados com módulo de expansão de Tronco analógico 16. Necessita que o módulo e a unidade de controle estejam aterrados. Consulte o manual de instalação do IP Office. • Início de loop • ICLID de Loop Start: Como o sistema utiliza o ICLID para rotear as chamadas de entrada, antes do roteamento de chamadas ser definido e enquanto o ICLID é recebido há um atraso de alguns segundos nos troncos ICLID de Loop Start analógicos.
Tipo de sinalização	<p>Padrão = Discagem DTMF</p> <p>Define o método de sinalização usado na linha. As opções são: Discagem DTMF, Discagem por pulso.</p>
Direção	<p>Padrão = Bidirecional</p> <p>Define a direção permitida de operação da linha. As opções são: Entrada, Saída, Ambas as direções.</p>
Largura do pulso flash	<p>Padrão = 0. Faixa = 0 a 2550ms.</p> <p>Define o intervalo de tempo para a largura do pulso flash.</p>
Aguardar tom de discagem	<p>Padrão = 0. Faixa = 0 a 25500ms.</p> <p>Define o tempo em que o sistema deve aguardar antes da discagem.</p>
Cancelamento de eco	<p>Padrão = 16ms.</p> <p>O cancelamento de eco só deve ser ajustado o quanto for necessário para remover os problemas de eco. A configuração para um valor superior ao necessário pode resultar em outras distorções. Não utilizado com troncos de módulos de expansão externos. As opções são (ms): Desativado, 8, 16, 32, 64, 128.</p>
Redução de eco	<p>Padrão = Ativo. (cartão ATM4Uv2 apenas)</p> <p>Usado quando a correspondência da impedância não é necessária, mas a redução de eco, sim.</p>
Filtro de zumbido de alimentação	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Se uma interferência de zumbido de alimentação nas linhas for detectada ou suspeita, essas configurações podem ser utilizadas para tentar remover essa interferência. Utilizável com troncos ATM16 e troncos IP500 ATM4U. As opções são: Desativado, 50 Hz, 60 Hz.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Impedância	<p>Definir a impedância utilizada para a linha. Este campo somente está disponível para as localidades do sistema em que o valor padrão pode ser alterado.</p> <p>O valor utilizado como Padrão é definido pela configuração Configurações do sistema > Sistema > Sistema > Localidade. Para mais informações, consulte Configurações de localidade do Avaya IP Office.</p> <p>Os seguintes valores são usados para Correspondência automática de impedância: 600+2150nF, 600, 900+2150nF, 900, 220+820 115nF, 370+620 310nF, 270+750 150nF, 320+1050 230nF, 350+1000 210nF, 800+100 210nF.</p>
Linha silenciosa	<p>Este campo está disponível apenas para alguns locais do sistema (veja acima). A configuração pode ser necessária para compensar perda de sinal em linhas longas.</p>
Dígitos para interromper o tom de discagem	<p>Padrão = 2. Faixa = Até 3 dígitos.</p> <p>Durante o teste automático da impedância (veja abaixo) quando o sistema capturar uma linha, ele discar este dígito ou dígitos na linha. Em alguns casos, o uso de dígito ou dígitos diferentes pode ser necessário. Se o tronco analógico for via um sistema PBX ou Centrex, será necessário utilizar um prefixo de discagem de tronco externo do sistema remoto mais um outro dígito como, por exemplo, 92.</p>
Automático	<p>Padrão = Sim. (cartão ATM4Uv2 apenas)</p> <p>Ao definir como Sim, o valor Padrão é usado. O valor utilizado como Padrão é definido pelo Local do sistema.</p> <p>Quando definido como Não, o valor da impedância pode ser selecionado manualmente a partir da lista de valores possíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 600 • 900 270+(750R 150nF) e 275R + (780R 150nF) • 220+(820R 120nF) e 220R+ (82R 115nF) • 370+(620R 310nF) • 320+(1050R 230nF) • 370+(820R 110nF) • 275+(780R 115nF) • 120+(820R 110nF) • 350+(1000R 210nF) • 200+(680R 100nF) • 600+2,16µF • 900+1µF • 900+2,16µF • Impedância global 600+1µF

A tabela continua...

Campo	Descrição
Balanço automático de combinação de impedância	<p>Esses controles são utilizados para testar a impedância de uma linha e para exibir a melhor coincidência resultante do teste. Os testes devem ser realizados com a linha conectada mas com o sistema ocioso. Para iniciar os testes clique em Iniciar. O sistema enviará vários sinais para a linha e monitorará a resposta, repetindo isso a cada possível configuração da impedância. Os testes podem ser interrompidos a qualquer momento clicando em Parar. Quando os testes forem concluídos, o Manager exibirá a melhor coincidência e perguntará se aquela correspondência deve ser utilizada para a linha. Se selecionar Sim, o Manager também perguntará se a coincidência deve ser aplicada a todas as demais linhas analógicas fornecidas melhor mesmo módulo ou cartão do tronco analógico.</p> <p>Observe que no Módulo de Tronco Analógico (ATM16), existem quatro dispositivos de controle, cada um suportando quatro canais. A impedância é definida pelo dispositivo de controle para todos os quatro canais sob seu controle. Consequentemente, a ferramenta de combinação de impedância somente funciona nas linhas 1, 5, 9 e 13.</p> <p>Antes de testar, assegure-se de que as seguintes configurações do sistema estão definidas corretamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configurações do sistema > Sistema > Sistema > Localidade • Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Lei de companding <p>Caso haja necessidade de alterações, introduza-as e salve a definição no sistema antes de continuar com a correspondência da impedância.</p> <p>Devido às diferenças de hardware, o resultado da coincidência da impedância poderá variar um pouco dependendo do tipo de módulo de expansão ou cartão do tronco sendo utilizado.</p> <p>Balanço automático de combinação de impedância, Linha silenciosa e Dígitos para interromper o tom de discagem estão disponíveis para Bahrain, Egito, Francês canadense, Kuwait, Marrocos, Omã, Paquistão, Catar, Arábia Saudita, África do Sul, Turquia, Emirados Árabes Unidos, Estados Unidos e localidades personalizadas.</p>
Permitir conexão analógica de tronco a tronco	<p>Padrão = Não selecionado (Inativo). Quando não habilitado, se as chamadas foram feitas ou recebidas em outro tronco analógico, os usuários não poderão transferir ou redirecionar chamadas externas de volta fora da central utilizando um tronco analógico. Isto impede transferências para troncos que não suportam a desconexão limpa.</p> <p>Se a configuração Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Manutenção não supervisionada de desconexão de tronco analógico estiver habilitada, ela estará em cinza, e as conexões tronco a tronco para todos os troncos analógicos estarão proibidas.</p>
Cco	<p>Padrão = Não selecionado [apenas Brasil]</p> <p>Uma chamada a cobrar é uma realizada cujo custo é responsabilidade do atendente e desde que autorizada. Se suportado pelo provedor da linha, o BCC (Block Collect Call) é utilizado para impedir chamadas a cobrar.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Linha com CLI longo	Padrão = desativado O sinal CLI em algumas linhas analógicas está sujeito a degradação e portanto não é detectado de forma correta. Se tiver certeza que de o CLI está sendo fornecido, mas não é detectado, a seleção desta opção pode resolver o problema.
Modem ativado	Padrão = desativado O primeiro tronco analógico na unidade de controle pode ser definido para operação de modem (correção de erro V32 com V42). Isto permite que o tronco atenda chamadas de entrada no modem e seja utilizado em manutenção do sistema. Quando habilitado, o tronco só pode ser utilizado para chamadas de modem analógico. O código curto padrão do sistema *9000* é utilizado para alternar esta configuração. Para o modem da placa de tronco IP500 ATM4U-V2, não é necessário ativar/desativar a porta do modem da placa. A função do modem V32 da placa de tronco pode ser acessada simplesmente pelo encaminhamento de uma chamada de modem ao número de ramal do serviço RAS. A chamada de modem não precisa utilizar o primeiro tronco analógico; em vez disso, a porta permanece disponível para as chamadas de voz.
Padrão MWI	Padrão = Nenhum. Esta configuração só pode ser exibida em placas ATM4U-V2. Quando o Configurações do sistema > Sistema > Caixa postal estiver definido como MWI analógico , altere essa configuração para Bellcore FSK .
Largura do pulso flash CCO	Padrão = 100 (1000 ms). Faixa = 0 a 255. Somente localidade no Brasil. Define a largura do pulso de flash de BCC (Bloquear chamadas a cobrar).

Discagem por pulso

Essas configurações são utilizadas na discagem por pulsos.

Campo	Descrição
Marcar	Padrão = 40ms. Faixa = 0 a 255. Intervalo quando o sinal DTMF é mantido ativo durante a transmissão desses sinais.
Space	Padrão = 60ms. Faixa = 0 a 255. Intervalo de silêncio entre as transmissões de sinal DTMF.
Pausa entre dígitos	Padrão = 500ms. Faixa = 0 a 2550ms. Define a pausa entre dígitos transmitidos à linha.

Detecção de toque

Essas configurações são utilizadas na detecção de toque.

Campo	Descrição
Persistência do toque	Padrão = Definido de acordo com o local do sistema. Faixa = 0 a 2550ms. A duração mínima do sinal que deve ser reconhecido.
Máximo de toque desativado	Padrão = Definido de acordo com o local do sistema. Faixa = 0 a 25500ms. O tempo necessário antes da sinalização ser considerada terminada.

Liberação de desconexão

Desconexão limpa (também chamada de "Quebra de linha" ou "Desconexão confiável") é o método utilizado para sinalizar, a partir do provedor de linha, que a chamada foi desligada. O sistema usa também o "Desconexão de tom", que limpa uma chamada analógica após 6 segundos de tom contínuo, definida pelas configurações Detecção de tom de ocupado (**Sistema | Telefonia | Tons e Música**).

Campo	Descrição
Liberação de desconexão	Padrão = Ativo Permite o uso da desconexão limpa. Se a configuração Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Manuseio não supervisionado de desconexão de tronco analógico estiver ativada, ela estará esmaecida e a opção liberação de desconexão desativada.
Unidades	Padrão = 500ms. Faixa = 0 a 2550ms. Este tempo deve ser inferior ao período de tempo de desconexão atual utilizado pelo provedor de linha em no mínimo 150ms.

Tom de discagem secundário

Configura o uso do tom de discagem secundário nas linhas analógicas. É um mecanismo diferente do tom de discagem secundário que utiliza códigos curto. Este método é utilizado principalmente na Rússia. Quando selecionado, as opções são:

Campo	Descrição
Tom de discagem secundário	Padrão = desativado
Tempo de espera:	Padrão = 3000ms. Faixa = 0 a 25500ms. Usado quando o tom de discagem secundário (acima) é selecionado. Define o atraso.
Após n dígitos	Padrão = 1. Faixa = 0 a 10. Define na sequência da discagem onde deve ocorrer o atraso no tom de discagem secundário.
Dígito correspondente	Padrão = 8. Faixa = 0 a 9. Quando ocorrer a primeira correspondência na sequência de discagem, será o dígito que causará o atraso no tom de discagem secundário.

DTMF

Essas configurações são utilizadas na discagem DTMF.

Campo	Descrição
Ativado	Padrão = 80 ms. Faixa = 0 to 255ms. A largura dos pulsos ativos gerados durante a discagem DTMF.
Desativado	Padrão = 80 ms. Faixa = 0 to 255ms. A largura dos pulsos inativos gerados durante a discagem DTMF.

Ganhos

Essas configurações são utilizadas para ajustar o volume percebido em todas as chamadas.

Campo	Descrição
A D	Padrão = 0dB. Faixa =-10.0dB a +6.0dB em incrementos de 0.5dB. Define o ganho entre analógico e digital aplicado ao sinal recebido do tronco pelo sistema. Para estar em conformidade com o Índice de sonoridade em distâncias acima de 2,7 km a partir do escritório central, um ganho recebido de 1.5dB deve ser configurado em troncos analógicos.
D A	Padrão = 0dB. Faixa =-10.0dB a +6.0dB em incrementos de 0.5dB. Define o ganho entre digital e analógico aplicado ao sinal a partir do sistema ao tronco.
Gravação de voz	Padrão = Baixo Utilizado para ajustar o nível do volume das chamadas gravadas pelo correio de voz. As opções são Baixo, Médio e Alto .

Links relacionados

[Linha analógica](#) na página 316

Linha BRI

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha BRI**

Os troncos BRI são fornecidos pela instalação de um cartão de tronco BRI na unidade de controle. As placas estão disponíveis em diferentes variações, com 2 ou 4 portas físicas. Cada porta suporta dois canais B de chamadas. Para obter detalhes completos sobre a instalação, consulte o Manual de Instalação do IP Office.

Ponto a Ponto ou Ponto a Multiponto

As linhas BRI podem ser utilizadas no modo Ponto a Ponto ou Ponto a Multiponto. As linhas ponto a ponto são utilizadas quando apenas um dispositivo termina uma linha na central do cliente. As linhas ponto a multiponto são utilizadas quando mais de um dispositivo pode ser utilizado na linha nas dependências do cliente. A utilização de linhas ponto a ponto oferece várias vantagens:-

- A central reconhece quando o equipamento da linha/terminal está inativo/parado, portanto não oferecerá chamadas pela linha em questão. No caso de linhas ponto a multiponto, as chamadas são sempre oferecidas pela linha e falham quando nenhuma resposta é obtida do equipamento terminal. Portanto, quando se tem duas linhas ponto a multiponto e uma está defeituosa, houve falhas de 50% das chamadas de entrada.
- Um indicador luminoso (LED) verde acende na unidade de controle quando a linha está conectada. Com linhas ponto a multiponto, algumas centrais desconectam os sinais de camada 1/2 quando a linha permanece ociosa por um certo período.
- O relógio de sincronismo é sintonizado à central. Se os sinais de camada 1/2 desaparecerem em uma linha, a unidade de controle comutará para outra linha; contudo, isso pode resultar em algum ruído audível ao ocorrer a transferência.

O Identificador do equipamento terminal (TEI) do sistema normalmente permitirá que o sistema funcione em linhas ponto a ponto ou ponto a multiponto. No entanto, se você pretende conectar vários dispositivos simultaneamente a uma linha BRI, o TEI deve ser definido como

127. Com um TEI de 127, a unidade de comando solicitará à central alocar um TEI para a operação.

*** Nota:**

Quando conectada ao equipamento de alguns fabricantes que fornecem uma interface S0 (BRI), a unidade de controle na configuração padrão não ativará a linha ISDN. A configuração da unidade de controle para um TEI de 127 para a linha em questão geralmente resolve o problema.

Links relacionados

[Linha](#) na página 308

[Configurações da linha](#) na página 325

[Canais](#) na página 329

Configurações da linha

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha BRI > Configurações de linha**

As configurações a seguir têm de ser editadas offline. Para entrar no modo de edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

- **Subtipo de linha, Tipo de rede, TEI, Adicionar elemento de informação “ISDN não ponta a ponta”, Substituição de andamento, Qualidade do relógio, Forçar plano de número para ISDN, Número de canais.**

As configurações restantes precisam ser editadas online.

Campo	Descrição
Placa/módulo	Indica o slot da placa ou o módulo de expansão sendo utilizado pelo dispositivo de tronco fornecendo a linha. Para unidades de controle IP500 V2: 1 a 4 correspondem aos slots na parte frontal da unidade de controle, da esquerda para a direita. Os módulos de expansão são numerados de 5 para cima, por exemplo, os troncos do módulo na Porta de expansão 1 são mostrados como 5.
Porta	Indica a porta da Placa/Módulo acima da qual as definições de configuração estão relacionadas.
Número da linha	Este não é um parâmetro configurável; é alocado pelo sistema.
Administrador	Padrão = Em serviço. Esse campo permite que o tronco seja tirado de serviço se requisitado para manutenção ou se não estiver conectado.
Tipo de sub-linha	Padrão = NTT para Japão/ETSI para outros locais. Selecione para corresponder ao tipo de linha específico fornecido pelo provedor de linha. As placas filhas IP500 BRI podem ser configuradas para operação S-Bus (So) na conexão com dispositivos de terminais ISDN. Perceba que isso requer o acréscimo de resistores de terminação tanto no lado do sistema como no lado remoto, e a utilização de um cabo de interconexão adequado. Para obter os detalhes completos, consulte o Manual de Implementação do Avaya IP Office Platform IP500 V2.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tipo de rede	<p>Padrão = Pública.</p> <p>Esta opção estará disponível se Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitado. Ela permite que o tronco seja definido como Público ou Particular. O sistema retornará a indicação de número ocupado a qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Particular a um tronco Público, ou vice-versa. Essa restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência.</p> <p>Devido à natureza desse recurso, sua utilização não é recomendada em sistemas que também usam qualquer um dos seguintes recursos do sistema: redes multilocais, VPN remoto, modo de telecommutador do aplicativo.</p>
Número de telefone	Utilizado para lembrar o número de telefone externo dessa linha para auxiliar no teste de loopback. Apenas para informação.
ID do grupo de entrada	<p>Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999.</p> <p>A ID do grupo de entrada à qual pertence a linha é utilizada para correspondê-la às rotas para chamadas de entrada na configuração do sistema. A rota correspondente é utilizada para rotear as chamadas de entrada. A mesma ID é usada para várias linhas.</p>
ID do grupo de saída	<p>Padrão = 1. Faixa 0 a 99999.</p> <p>Os códigos curtos que especificam um número para discar podem especificar o grupo a ser utilizado. Em seguida, o sistema ocupará uma linha daquelas que têm disponível um ID do grupo de saída correspondente.</p> <p>Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. A mesma ID não pode ser usada na configuração de nenhuma linha em outro sistema de servidor na rede.</p> <p>Números de IDs de grupos reservados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). • 99999/99998: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor principal e o servidor secundário, respectivamente. • 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM.
Prefixo	<p>Padrão = em branco. O prefixo é utilizado nas seguintes maneiras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para as chamadas de entrada: As descrições das mensagens ISDN indicam o tipo de chamada (nacional, internacional ou desconhecido). Se o tipo de chamada for desconhecido, conseqüentemente o número no campo Prefixo será adicionado ao ICLID. • Para as chamadas de saída: O prefixo não é retirado, portanto quaisquer prefixos não adequados à apresentação da linha externa deverão ser retirados por meio dos códigos curto.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Prefixo nacional	Padrão = 0 Indica os dígitos que devem ser colocados como prefixo em uma chamada nacional de entrada. Quando o número é apresentado a partir do ISDN como "número nacional", o prefixo será adicionado. Por exemplo, 1923000000 será convertido para 01923000000.
Prefixo internacional	Padrão = 00 Indica os dígitos que devem ser colocados como prefixo em uma chamada internacional de entrada. Quando o número é apresentado a partir do ISDN como "número internacional", o prefixo será adicionado. Por exemplo, 441923000000 será convertido para 00441923000000.
TEI	Padrão = 0 O identificador do equipamento terminal. Utilizado para identificar cada dispositivo conectado a uma linha ISDN em particular. Nos linhas ponto a ponto é 0. Também pode ser 0 em uma linha ponto a multiponto; contudo, caso vários dispositivos estejam compartilhando uma linha ponto a multiponto, deve ser definido para 127, o que resulta na alocação pela central dos TEIs a serem utilizados.
Número de canais	Padrão = 2. Faixa = 0 a 2. Define o número de canais operacionais disponíveis na linha.
Canais de saída	Padrão = 2. Faixa = 0 a 2. Define o número de canais disponíveis, na linha, para chamadas de saída. Normalmente deve ser o mesmo que o campo Número de canais, porém pode ser reduzido a fim de garantir que as chamadas de entrada não sejam bloqueadas pelas chamadas de saída.
Canais de voz	Padrão = 2. Faixa = 0 a 2. O número de canais disponíveis para voz.
Canais de dados	Padrão = 2. Faixa = 0 a 2. O número de canais disponíveis para dados. Se deixada em branco, o valor é 0.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Qualidade do relógio	<p>Padrão = Rede</p> <p>Consulte o Manual de Instalação do IP Office para obter os detalhes completos. Essa opção define se o sistema deverá tentar aproveitar sua fonte de relógio para a sincronização e sinalização das chamadas a partir dessa linha. A preferência sempre deverá ser dada à utilização da fonte do relógio a partir de uma central telefônica pública, quando disponível, configurando-se pelo menos uma linha da central para Rede.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se forem definidas múltiplas linhas como Rede, a ordem na qual elas são utilizadas está descrita no Manual de Instalação do IP Office. Se houver linhas adicionais disponíveis, o Fallback poderá ser utilizado para especificar uma fonte de relógio a ser utilizada, caso a fonte da Rede não esteja disponível. • As linhas das quais a fonte de relógio não deverá ser aproveitada deverão ser definidas como Inadequadas. • Se não houver fonte de relógio disponível, o sistema utilizará sua própria fonte de relógio interna de 8 KHz. • Nas situações em que diversos sistemas formam uma rede através de linhas de troncos digitais, será preciso tomar cuidado para assegurar que todos os sistemas utilizem a mesma fonte de relógio. A fonte atualmente utilizada por um sistema é relatada no aplicativo System Status.
Adicionar elemento de informação "ISDN não ponta a ponta"	<p>Padrão = Nunca*. Define se o elemento de informação "ISDN não ponta a ponta" deve ser adicionado às chamadas de saída na linha. As opções são Nunca, Sempre ou POTS (somente se a chamada foi originada por um ramal analógico). * O padrão é Nunca, exceto para os seguintes locais: para a Itália, o padrão é POTS, e para a Nova Zelândia o padrão é Sempre.</p>
Substituição de andamento	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>As mensagens de progressos são definidas no protocolo de sinalização de controle de conexão Q.931 ISDN. Geralmente, se uma mensagem de progresso é enviada, o chamador não é conectado e, portanto, geralmente não incorre em custos da chamada.</p> <p>Nem todas as linhas ISDN suportam as mensagens de progresso Q.931. Use esta configuração para definir a sinalização alternativa da linha ISDN para mensagens de Progresso geradas internamente. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alerta: mapa para Q.931 Tocando. A chamada não é conectada. O chamador não ouve a mensagem e tipicamente não incorre em custos da chamada. • Conectar: mapa para Q.931 Conectar. O chamador ouve a mensagem e tipicamente incorre em custos da chamada.
Compatível com redirecionamento parcial	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>O reencaminhamento parcial (PR) é um recurso ISDN. É suportado nas chamadas externas (não rede e QSIG) da central ISDN. Quando a chamada externa é transferida a outro número externo, a transferência é realizada pela central ISDN e os canais para o sistema são liberados. A utilização desse serviço talvez precise ser solicitada a partir do provedor de linha, podendo ser cobrada.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Forçar plano de números para ISDN	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa opção só pode ser configurada quando a opção Aceita reencaminhamento parcial também estiver habilitada. Quando selecionada, o parâmetro de plano/tipo de Reencaminhamento parcial é alterado de Desconhecido/Desconhecido para ISDN/Desconhecido.</p>
Enviar número de redirecionamento	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa opção pode ser utilizada nos troncos ISDN quando o serviço de redirecionamento for suportado pelo provedor de troncos. Nas chamadas de twinned, quando o serviço for suportado, o ID da chamada original é transmitido ao destino de twinning. Essa opção só é usada para as chamadas de twinned.</p>
Suporte a rastreamento de chamada	<p>Padrão = Inativo. O sistema suporta o disparo do rastreamento da ID do chamador malicioso (MCID) na central ISDN. A utilização desse recurso requer uma ligação com o provedor de serviço ISDN e as autoridades legais apropriadas às quais o rastreamento da chamada será transmitido. O usuário também precisará estar habilitado para rastreamento de chamada e receber um código curto ou um botão programável para ativar o rastreamento de chamada MCID. Consulte Rastreamento de chamadas maliciosas na seção Recursos do telefone para todos os detalhes.</p>
Suporte a CCBS ativo	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Conclusão de chamada para um assinante ocupado (CCBS). Permite que a retorno de chamada automática seja utilizada nas chamadas ISDN de saída quando o destino está ocupado. Esse recurso só pode ser utilizado nos troncos ponto a ponto. A utilização desse serviço talvez precise ser solicitada a partir do provedor de linha, podendo ser cobrada.</p>
CCBS passivo	Padrão = Inativo.
Custo por unidade de cobrança	<p>As informações são fornecidas na forma de unidades de cobrança. Esse recurso é utilizado para inserir o custo da chamada por unidade de cobrança definida pelo provedor de linha. Os valores são 1/10.000 da unidade monetária. Por exemplo, se o custo da chamada por unidade for de £1,07, um valor de 10700 deve ser definido na linha. Consulte Aviso de tarifação.</p>
Enviar chamador original para chamadas encaminhadas e geminadas	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Use o ID da parte da chamada original ao redirecionar chamadas ou encaminhar chamadas twinned.</p> <p>Esta configuração se aplica às linhas BRI com o subtipo ETSI.</p>
Número originador para chamadas encaminhadas e geminadas	<p>Padrão = Em branco.</p> <p>O número usado como ID da parte da chamada original ao redirecionar chamadas ou encaminhar chamadas twinned. Esse campo fica em cinza quando a configuração Enviar parte da chamada original para chamadas redirecionadas e geminadas é ativada.</p> <p>Esta configuração se aplica às linhas BRI com o subtipo ETSI.</p>

Links relacionados

[Linha BRI](#) na página 324

Canais

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha BRI > Canais**

Essa guia permite que as configurações dos canais individuais no tronco sejam ajustadas. Para editar um canal, clique duas vezes nele ou clique no canal e, em seguida, selecione **Editar**.

Para editar diversos canais ao mesmo tempo, selecione os canais desejados utilizando Ctrl ou Shift e, em seguida, clique em **Editar**. Ao editar diversos canais, os campos que devem ser exclusivos, como o **ID de aparência em linha**, não são mostrados.

Essas configurações podem ser editadas on-line.

Campo	Descrição
ID da aparência de linha	Padrão = Atribuído automaticamente. Faixa = 2 a 9 dígitos. Utilizado para configurar Aparências em linhas com programação de botão. O ID de aparência em linha deve ser exclusivo e não corresponder a nenhum número de ramal. A aparência em linha não é suportada para troncos definidos para operação QSIG e não recomendada para troncos que sejam usados para DID.

Links relacionados

[Linha BRI](#) na página 324

Linha H.323

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha H323**

Essas linhas são adicionadas manualmente. Elas permitem que as chamadas de voz sejam encaminhadas através de links de dados no sistema. Assim, elas dependem de o roteamento de dados IP entre o sistema e o destino ter sido configurado e testado.

As chamadas recebidas nos troncos IP, S0 e QSIG não utilizam as rotas para chamadas de entrada. O roteamento delas baseia-se no número de Entrada recebido como se discado no switch. Os códigos curto de linha nesses troncos podem ser utilizados para modificar os dígitos de Entradas.

Avaliações de rede

Nem todas as conexões de dados são adequadas para o tráfego de voz. É necessária uma avaliação de rede para as conexões de rede internas. Nas conexões de rede externas, é necessário um acordo de nível de serviço do provedor de serviço. A Avaya não pode controlar nem ser responsável pela adequação de uma conexão de dados para transportar tráfego de voz.

Os troncos QSIG não são suportados em sistemas IP500 V2 sem licenças IP500 Voice Networking.

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 809.

Links relacionados

[Linha](#) na página 308

[VoIP de Linha H.323](#) na página 331

[Códigos breves da Linha H.323](#) na página 333

[Configurações VoIP da linha H.323](#) na página 333

VoiP de Linha H.323

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha H323 > Linha VoIP**

Configurações

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Número de linha	<p>Padrão = Preenchimento automático. Intervalo = 1 a 249 (IP500 V2)/349 (Server Edition).</p> <p>Digite o número da linha desejada. Note que este número deve ser exclusivo. Em sistemas IP500 V2, os números de linha de 1 a 16 são reservados para o hardware interno.</p>
Número de telefone	Utilizado para se lembrar do número do telefone da linha. Apenas para informação.
Tipo de rede	<p>Padrão = Pública.</p> <p>Esta opção estará disponível se Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitado. Ela permite que o tronco seja definido como Público ou Particular. O sistema retornará a indicação de número ocupado a qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Particular a um tronco Público, ou vice-versa. Essa restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência.</p> <p>Devido à natureza desse recurso, sua utilização não é recomendada em sistemas que também usam qualquer um dos seguintes recursos do sistema: redes multilocais, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.</p>
Prefixo	<p>Padrão = em branco.</p> <p>O prefixo é utilizado nas seguintes maneiras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para as chamadas de entrada As descrições das mensagens ISDN indicam o tipo de chamada (nacional, internacional ou desconhecido). Se o tipo de chamada for desconhecido, conseqüentemente o número no campo Prefixo será adicionado ao ICLID. • Para as chamadas de saída O prefixo não é retirado, portanto quaisquer prefixos não adequados à apresentação da linha externa deverão ser retirados por meio dos códigos curto.
Prefixo nacional	<p>Padrão = 0</p> <p>Indica os dígitos que devem ser colocados como prefixo em uma chamada nacional de entrada. Quando o número é apresentado a partir do ISDN como "número nacional", o prefixo será adicionado. Por exemplo, 1923000000 será convertido para 01923000000.</p>
Prefixo internacional	<p>Padrão = 00</p> <p>Indica os dígitos que devem ser colocados como prefixo em uma chamada internacional de entrada. Quando o número é apresentado a partir do ISDN como "número internacional", o prefixo será adicionado. Por exemplo, 441923000000 será convertido para 00441923000000.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Localização	<p>Padrão = Nuvem.</p> <p>O sistema e outros na mesma rede podem ser configurados com um local que é atribuído a ramais e linhas. Consulte Usando locais na página 743.</p> <p>Associação de uma linha a um local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica as configurações de controle de admissão de chamada (CAC) do local à linha. Consulte Configurar o Controle de admissão de chamadas na página 832. • Para linhas SIP compatíveis com RFC 4119/RFC 5139, as chamadas de emergência que usam a linha podem incluir as informações de endereço do local.
Descrição	<p>Padrão = em branco. Máximo de 31 caracteres.</p> <p>Use esse campo para inserir uma descrição para essa configuração.</p>
Enviar parte chamante original para chamadas encaminhadas e geminadas	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Use o ID da parte da chamada original ao redirecionar chamadas ou encaminhar chamadas twinned.</p>
ID do grupo de saída	<p>Padrão = 1. Faixa 0 a 99999.</p> <p>Os códigos curtos que especificam um número para discar podem especificar o grupo a ser utilizado. Em seguida, o sistema ocupará uma linha daquelas que têm disponível um ID do grupo de saída correspondente.</p> <p>Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. A mesma ID não pode ser usada na configuração de nenhuma linha em outro sistema de servidor na rede.</p> <p>Números de IDs de grupos reservados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). • 99999/99998: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor principal e o servidor secundário, respectivamente. • 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM.
Número de canais	<p>Padrão = 20, Faixa = 1 a 250.</p> <p>Define o número de canais operacionais disponíveis na linha.</p>
Canais de saída	<p>Padrão = 20, Faixa = 0 a 250.</p> <p>Define o número de canais disponíveis, na linha, para chamadas de saída. Normalmente deve ser o mesmo que o campo Número de canais, porém pode ser reduzido a fim de garantir que as chamadas de entrada não sejam bloqueadas pelas chamadas de saída.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
TEI	<p>Padrão = 0. Faixa = 0 a 127.</p> <p>O identificador do equipamento terminal. Utilizado para identificar cada unidade de controle conectada a uma linha ISDN em particular. Para linhas ponto a ponto é tipicamente (sempre) 0. Também pode ser 0 em uma linha ponto a multiponto; contudo, caso vários dispositivos estejam compartilhando uma linha ponto a multiponto, deve ser definido para 127, o que resulta na decisão pela central quanto aos TEI a serem utilizados pela unidade de controle.</p>

Links relacionados

[Linha H.323](#) na página 330

Códigos breves da Linha H.323

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha H323 > Códigos curtos**

Em alguns tipos de linha, os códigos curto de linha podem ser aplicados a qualquer número recebido com chamadas de entrada.

A guia Código de Acesso da linha é mostrada para os seguintes tipos de troncos, que são tratados como entroncamentos internos ou privados: **QSIG** (T1, E1, H.323), **BRI S0, H.323, SCN, IP Office**. As chamadas de entrada desses tipos de tronco não são roteadas utilizando as definições de **Rota para chamadas recebidas**. Em vez disso, os dígitos recebidos com as chamadas de entrada são verificados quanto a sua correspondência, conforme a seguir :

Número do ramal (incluindo números remotos de uma rede multissite).

- Códigos curto de linha (excluindo o código curto ?).
- Códigos curto do sistema (excluindo o código curto ?).
- Código curto de linha ?.
- Código curto do sistema ?.

Os códigos curto podem ser adicionados e editados por meio dos botões **Adicionar**, **Remover** e **Editar**. Como alternativa, para adicionar e editar códigos curto, você pode clicar com o botão direito na lista de códigos curto existentes.

Essas configurações podem ser editadas online.

Links relacionados

[Linha H.323](#) na página 330

Configurações VoIP da linha H.323

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha H323 > Configurações VoIP**

Esse formulário é utilizado para definir a configuração VoIP aplicada às chamadas na linha H.323.

Configurações

Essas configurações só podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Endereço IP do gateway	<p>Padrão = Em branco</p> <p>Digite o endereço de IP do dispositivo de gateway no lado remoto.</p>
Porta	<p>Padrão = 1720</p> <p>A linha H.323 é identificada pelo valor Endereço IP:Porta. Especificar um valor de porta exclusivo para esse endereço IP permite que várias linhas usem o mesmo endereço IP.</p>
Seleção de Codec	<p>Padrão = Padrão do sistema</p> <p>Esse campo define o(s) codec(s) oferecido(s) durante a configuração da chamada.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padrão do sistema: essa é a configuração padrão. Quando selecionada, a lista de codecs abaixo corresponderá aos codecs definidos na lista de todo o sistema. • Personalizar: essa opção permite que a configuração específica das preferências de codec seja diferente da lista do sistema. Quando Personalizar é selecionada, a lista pode ser utilizada para selecionar quais codecs entram para a lista de Não utilizados e para a lista de Selecionados e para alterar a ordem dos codecs selecionados. <p>Em uma rede de sistemas, recomenda-se que todos os sistemas e as linhas que conectam esses sistemas utilizem os mesmos codecs.</p> <p>Os codecs disponíveis neste formato são definidos na lista de codecs em Configurações do sistema > Sistema > VoIP.</p> <p>Os codecs disponíveis na ordem da preferência padrão são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OPUS: compatível apenas com sistemas Linux. • G.711 ALAW/G.711 ULAW: a ordem padrão dos codecs G.711 varia para corresponder à configuração padrão de compressão do sistema. • G.729 • G.723.1: compatível apenas com sistemas IP500 V2/V2A. • G.722 64K: compatível com sistemas IP500 V2 com placas IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo. No Server Edition, há suporte no servidor primário, servidor secundário e Expansion System (L) sistemas e em Expansion System (V2) sistemas que contam com o IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo.
Serviços complementares	<p>Padrão = H450.</p> <p>Seleciona o método de sinalização do serviço complementar para uso pelo tronco H.323. O lado remoto do tronco deverá suportar a mesma opção. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum: Nenhum serviço suplementar é suportado. • H450: Utilizado para as linhas H.323 conectadas a outro PBX ou dispositivo que utiliza H450. • QSIG: Utilizado para as linhas H.323 conectadas a outro PBX ou dispositivo que utiliza QSIG.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tempo limite para inicialização de chamada	<p>O padrão é = 4 segundos. Intervalo = 1 a 99 segundos.</p> <p>Essa opção define quanto tempo o sistema deverá aguardar por uma resposta à sua tentativa de iniciar uma chamada antes de seguir as rotas alternativas definidas no formulário ARS.</p>
Supressão de silêncio de VoIP	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando selecionada, essa opção detectará os períodos de silêncio em qualquer chamada na linha e não enviará quaisquer dados durante eles. Esse recurso não é usado em linhas IP com G.711 entre sistemas. Entre sistemas em rede do tronco a mesma configuração deve ser definida dos dois lados.</p>
Habilitar FastStart para telefones IP não Avaya	<p>Padrão = Inativo</p> <p>Um procedimento de conexão rápida. Reduz o número de mensagens que precisam ser trocadas antes que um canal de áudio seja criado.</p>
Suporte ao transporte do fax	<p>Padrão = Inativo</p> <p>Essa opção só é suportada em troncos com seus Serviços complementares definidos como IP Office SCN ou IP Office Small Community Network - Fail-back. O Relay de fax é suportado em linhas de rede multissite H.323 com o Suporte ao envio e recebimento de fax selecionado. Isto utilizará dois canais de VCM em cada um dos sistemas. O Relay de fax é suportado somente em sistemas IP500 V2 com cartões Combo IP500 VCM, IP500 VCM V2 e/ou IP500. O relay de fax não é suportado em servidores Server Edition Linux.</p>
Tons locais	<p>Padrão = Inativo</p> <p>Quando selecionada, os tons são gerados pelo sistema local no qual o telefone está registrado. Essa opção não deverá ser utilizada com as linhas usadas pela rede multissite.</p>
Suporte DTMF	<p>Padrão = Fora de faixa</p> <p>Os tons DTMF podem ser enviados ao lado remoto tanto como tons DTMF no caminho de áudio das chamadas (Na faixa de voz) como sinais separados (Fora de faixa). Recomenda-se "Fora de faixa" para os modos de compactação, como o G.729 e o G.723, em que a DTMF no fluxo de voz pode se tornar distorcido.</p>
Permitir caminho de mídia direta	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Essa configuração controla se as chamadas IP devem ser encaminhadas através do sistema ou podem ser encaminhadas alternativamente na estrutura da rede.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ativado, as chamadas de IP podem adotar rotas que não passem pelo sistema, eliminando a necessidade de recursos do sistema, como canais de compressão de voz. Ambos os lados da chamada devem oferecer suporte para mídia direta e ter configurações de VoIP compatíveis, como codec correspondente, etc. Caso contrário, a chamada continuará sendo roteada pelo sistema. Quando esta opção estiver habilitada, alguns fornecedores poderão encontrar problemas ao alterar a chamada de mídia no canal de mídia. • Se desabilitado, a chamada é roteada por meio do sistema. Nesse caso, o suporte para retransmissão de RTP ainda pode permitir chamadas entre dispositivos que usam o mesmo codec de áudio para não precisar de um canal de compressão de voz.

A tabela continua...

Campo	Descrição
O avanço termina o envio em sobreposição	Padrão = Inativo. Alguns equipamentos de telefonia sobre IP, principalmente os aparelhos da AT&T, enviam um Avanço H.323 no lugar da mensagem de Procedimento H.323 para sinalizar que reconheceram os dígitos enviados no estado de sobreposição. Por padrão, o sistema espera uma mensagem de Procedimento H.323. Essa opção não está disponível por padrão. Se necessário, o valor ProgressEndsOverlapSend deve ser inserido na guia Números de origem do usuário Nenhum usuário.
Nome padrão do display do IE	Padrão = Inativo. Quando definido, o display do IE é usado como a origem padrão para o nome.

Links relacionados

[Linha H.323](#) na página 330

DECT IP

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha IP DECT**

Esse tipo de linha pode ser adicionado manualmente. É utilizado para rotear chamadas de voz através de uma conexão de dados IP para um sistema DECT IP da Avaya. Somente uma linha DECT IP pode ser adicionada a um sistema. Consulte o Manual de instalação IP DECT R4 para obter detalhes completos.

Atualmente apenas uma linha IP DECT é suportada em um sistema.

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 809.

Links relacionados

[Linha](#) na página 308

[Linha IP DECT](#) na página 336

[Gateway](#) na página 337

[VoIP](#) na página 340

Linha IP DECT

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha IP DECT > Linha**

Ao criar uma linha DECT IP, estas configurações são mescláveis. Você também pode remover uma linha IP DECT sem reiniciar. Alterar uma linha DECT IP importada para a configuração não é mesclável.

Campo	Descrição
Número da linha	Este número é alocado pelo sistema e não pode ser ajustado.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ramais associados	Lista todos os ramais DECT associados à linha IP DECT pela configuração ID de linha DECT do ramal.
Informações de local baseadas em chamada	Se ativado, o local do ramal DECT pode ser substituído chamada a chamada usando o local especificado na configuração da estação-base. Compatível com R11.1 FP2 SP2 e superior. Requer que cada estação-base seja configurada com uma ID do local que corresponda a um local na configuração do IP Office. Consulte o manual Instalação DECT R4 do IP Office .
Descrição	Padrão = em branco. Máximo de 31 caracteres. Use esse campo para inserir uma descrição para essa configuração.

Links relacionados

[DECT IP](#) na página 336

Gateway

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha IP DECT > Gateway**

Este formulário é utilizado para configurar aspectos de troca de informações entre os sistemas IP Office e IP DECT.

Ao criar uma linha DECT IP, estas configurações são mescláveis. Você também pode remover uma linha IP DECT sem reiniciar. Alterar uma linha DECT IP importada para a configuração não é mesclável.

Campo	Descrição
Criar ramal automaticamente	Padrão = Inativo. Se habilitada, a assinatura de um monofone com o sistema DECT cria automaticamente um ramal numerado correspondente na configuração do sistema, se ainda não existir um. Não há suporte para essa configuração em sistemas configurados para usar o licenciamento do servidor WebLM. Por segurança, a criação automática é desabilitada automaticamente depois de 24 horas.
Criar usuário automaticamente	Padrão = Inativo. Esta opção é utilizável somente se a função Criar ramal automaticamente estiver habilitada. Se habilitada, a assinatura de um monofone com o sistema DECT cria automaticamente um usuário correspondente na configuração do sistema, se ainda não existir um. Por segurança, quaisquer configurações criadas automaticamente definidas como ativas serão definidas automaticamente para desativas depois de 24 horas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ativar suporte DHCP	<p>Padrão = desativado</p> <p>Esta opção não é suportada para uso com o Avaya IP DECT R4. As estações de base IP DECT necessitam de suporte DHCP e TFTP. Habilite esta opção se o sistema estiver sendo utilizado para fornecer esse suporte, utilizando os endereços de IP de sua faixa DHCP (LAN1 ou LAN2) e as configurações do servidor TFTP. Se não habilitado, as opções alternativas de DHCP e TFTP devem ser fornecidas durante a instalação do IP DECT.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se for desejado o uso do sistema para o suporte DHCP somente das estações de base ADMM e IP DECT, a faixa dos endereços do sistema deve ser definida para corresponder com o número dos endereços. Esses endereços são obtidos durante a reinicialização do sistema e não estarão disponíveis para as demais respostas DHCP após a inicialização. • Para instalações IP DECT maiores, o uso de uma opção de software TFTP não integrado, que não seja o Manager, é recomendável.
Arquivo de inicialização	<p>Padrão = ADMM_RFP_1_0_0.tftp. Faixa = até 31 caracteres.</p> <p>O nome e caminho do arquivo do software ADMM. O caminho é relativo ao diretório raiz do servidor TFTP.</p>
Endereço MAC ADMM	<p>Padrão = 00:00:00:00:00:00</p> <p>Este campo deve ser utilizado para indicar o endereço MAC da estação de base IP DECT que deve carregar o arquivo do software ADMM e, em seguida, agir como o ADMM do sistema IP DECT. O endereço é inserido em formato hexadecimal utilizando vírgula, traço, dois pontos ou separadores de período.</p>
ID VLAN	<p>Padrão = em branco. Faixa = 0 a 4095.</p> <p>Se o VLAN estiver sendo usado pela rede IP DECT, este campo define o endereço VLAN atribuído às estações de base pelo sistema caso o Habilitar suporte DHCP esteja selecionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O próprio sistema não aplica nem usa a marcação VLAN. Supõe-se que a adição da marcação VLAN e o roteamento do tráfego VLAN sejam realizados por outras centrais dentro da rede do cliente. • Um ID de zero não é recomendado para a operação normal do VLAN. • Quando em branco, nenhuma opção VLAN é enviada à estação de base IP DECT.
Lista de endereços de estação-base	<p>Padrão = Vazio</p> <p>Esta caixa é utilizada para listar os endereços MAC das estações de base IP DECT, além da estação de base sendo usada como o ADMM e inserido no campo de Endereço ADMM MAC. Clique com o botão direito na lista para selecionar Adição ou Excluir ou para usar as teclas Inserir e Excluir. Os endereços são inserido em formato hexadecimal utilizando vírgula, traço, dois pontos ou ponto.</p>
Ativar provisionamento	
<p>Esta opção pode ser utilizada com sistemas DECT R4. Permite a definição de vários valores na configuração do sistema que anteriormente tiveram que ser definidos separadamente na configuração das estações de base principais. Para obter todos os detalhes, consulte o Manual de instalação do DECT R4. O uso do provisionamento necessita que as configurações de segurança do sistema incluam um Grupo IP DECT.</p>	

A tabela continua...

Campo	Descrição
SARI/PARK	<p>Padrão = 0</p> <p>Digite a chave de licença do PARK (Portable Access Rights Key) do sistema DECT R4. Os usuários do monofone DECT inserem esta chave ao se registrarem no sistema DECT.</p>
Assinaturas	<p>Padrão = Desabilitado</p> <p>Selecione o método de assinatura suportado para monofones registrando no sistema DECT R4. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inativo: Desabilita a assinatura dos monofones. • Criar automaticamente: Permite assinatura anônima de monofones. Uma vez registrado, um número de ramal é atribuído ao monofone. Este número de ramal é confirmado discando *#. Um número de ramal novo é especificado discando <Número de ramal>*<Código de logon>#. As configurações da Criar Ramal Automaticamente e da Criação automática de usuário acima devem também ser habilitadas. Enquanto configurado neste modo, o Manager não permitirá a adição manual de novos ramaís IP DECT. • Pré-configurado: Permite somente a assinatura com relação aos registros de ramaís IP DECT existentes na configuração do sistema. O número IPEI do monofone é utilizado para comparar o monofone sendo registrado com um ramal do sistema.
Código de autenticação	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Define um código de autenticação que os usuários do monofone DECT devem inserir quando se registrarem no sistema DECT.</p>
<p>Ativar resiliência</p> <p>Padrão = Inativo.</p> <p>Habilitar resiliência na linha IP DECT. Para configurar a resiliência, você também deve configurar uma linha IP Office com Faz o backup de meus telefones IP Dect definido para Ativado.</p>	
Período de consulta de status	<p>O padrão é = 30 segundos.</p> <p>O período entre as verificações sucessivas no canal H.323. Quanto menor o intervalo, mais rápido o sistema IP DECT reconhece que o IP Office está desativado.</p>
Priorizar principal	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Disponível somente quando Habilitar o provisionamento está definido como Ativado.</p> <p>Definir para Ativado para recuperação failover. Quando habilitado, o sistema IP DECT alterna automaticamente do backup do IP Office para o IP Office "primário".</p> <p>Note que o sistema IP DECT não volta automaticamente do backup do IP Office para o primário. O sistema IP DECT deve ser alterado manualmente usando o Web Manager.</p>
Tempo-limite de supervisão	<p>O padrão é = 120 segundos.</p> <p>Disponível somente quando Habilitar o provisionamento está definido como Ativado.</p> <p>O período de tempo que o sistema IP DECT esperará entre as tentativas de alternar do IP Office backup para o seu IP Office "primário".</p>

Links relacionados

[DECT IP](#) na página 336

VoIP

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha IP DECT > VoIP**

Utilizado para definir a configuração de VoIP aplicada às chamadas na linha IP DECT.

Ao criar uma linha DECT IP, estas configurações são mescláveis. Você também pode remover uma linha IP DECT sem reiniciar. Alterar uma linha DECT IP importada para a configuração não é mesclável.

Campo	Descrição
Endereço IP do gateway	Padrão = em branco. Digite o endereço de IP do dispositivo de gateway no lado remoto. Esse endereço não deve ser compartilhado por nenhuma outra linha IP (H.323, SIP, SES ou IP DECT).
Endereço IP de espera	Padrão = em branco. Endereço IP da estação de base IP principal de espera ou a segunda estação de base de espelho. Quando a estação de base de espelho primária ou uma estação de base principal está offline o segundo espelho ou principal em espera assume e o sistema utilizará este endereço IP.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Seleção de Codec	<p>Padrão = Padrão do sistema</p> <p>Esse campo define o(s) codec(s) oferecido(s) durante a configuração da chamada.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padrão do sistema: essa é a configuração padrão. Quando selecionada, a lista de codecs abaixo corresponderá aos codecs definidos na lista de todo o sistema. • Personalizar: essa opção permite que a configuração específica das preferências de codec seja diferente da lista do sistema. Quando Personalizar é selecionada, a lista pode ser utilizada para selecionar quais codecs entram para a lista de Não utilizados e para a lista de Selecionados e para alterar a ordem dos codecs selecionados. <p>Em uma rede de sistemas, recomenda-se que todos os sistemas e as linhas que conectam esses sistemas utilizem os mesmos codecs.</p> <p>Os codecs disponíveis neste formato são definidos na lista de codecs em Configurações do sistema > Sistema > VoIP.</p> <p>Os codecs disponíveis na ordem da preferência padrão são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OPUS: compatível apenas com sistemas Linux. • G.711 ALAW/G.711 ULAW: a ordem padrão dos codecs G.711 varia para corresponder à configuração padrão de compressão do sistema. • G.729 • G.723.1: compatível apenas com sistemas IP500 V2/V2A. • G.722 64K: compatível com sistemas IP500 V2 com placas IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo. No Server Edition, há suporte no servidor primário, servidor secundário e Expansion System (L) sistemas e em Expansion System (V2) sistemas que contam com o IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo.
Ganho IP TDM	<p>Padrão = Padrão (0 dB). Faixa = -31 dB a +31 dB.</p> <p>Permite o ajuste do ganho no áudio a partir da interface TDM do sistema para a conexão IP. Esse campo não é exibido em plataformas com base em Linux.</p>
Ganho IP TDM	<p>Padrão = Padrão (0 dB). Faixa = -31 dB a +31 dB.</p> <p>Permite o ajuste do ganho no áudio a partir da conexão IP com a interface TDM do sistema. Esse campo não é exibido em plataformas com base em Linux.</p>
Supressão de silêncio de VoIP	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando selecionada, essa opção detectará os períodos de silêncio em qualquer chamada na linha e não enviará quaisquer dados durante eles. Esse recurso não é usado em linhas IP com G.711 entre sistemas. Entre sistemas em rede do tronco a mesma configuração deve ser definida dos dois lados.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Permitir caminho de mídia direta	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Essa configuração controla se as chamadas IP devem ser encaminhadas através do sistema ou podem ser encaminhadas alternativamente na estrutura da rede.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ativado, as chamadas de IP podem adotar rotas que não passem pelo sistema, eliminando a necessidade de recursos do sistema, como canais de compressão de voz. Ambos os lados da chamada devem oferecer suporte para mídia direta e ter configurações de VoIP compatíveis, como codec correspondente, etc. Caso contrário, a chamada continuará sendo roteada pelo sistema. Quando esta opção estiver habilitada, alguns fornecedores poderão encontrar problemas ao alterar a chamada de mídia no canal de mídia. • Se desabilitado, a chamada é roteada por meio do sistema. Nesse caso, o suporte para retransmissão de RTP ainda pode permitir chamadas entre dispositivos que usam o mesmo codec de áudio para não precisar de um canal de compressão de voz.

Links relacionados

[DECT IP](#) na página 336

Linha do IP Office

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha do IP Office**

Este tipo de linha é usado para conectar dois sistemas IP Office.

Nas liberações anteriores, era possível conectar dois sistemas IP Office com linhas H.323 configuradas com **Serviços complementares** definidos como **IP Office SCN**. Na liberação atual, o tipo de linha IP Office é usado para conectar sistemas IP Office. Separar o tipo de linha IP Office do tipo de linha H.323 permite o agrupamento lógico de recursos e funções disponíveis ao conectar dois sistemas IP Office, inclusive em sistemas IP Office conectados pela nuvem.

Nota:

Configurar uma linha IP Office com **Tipo de transporte = Proprietário** e **Nível de rede = SCN** fará com que ela funcione em conjunto com um sistema de liberação anterior configurado com uma linha SCN H.323.

Links relacionados

[Linha](#) na página 308

[Linha do IP Office](#) na página 343

[Códigos breves da linha IP Office](#) na página 348

[Configurações VoIP da linha do IP Office](#) na página 349

[Fax T38](#) na página 351

Linha do IP Office

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha do IP Office > Linha**

Informações adicionais de configuração

Para informações sobre as **Opções de resiliência SCN**, consulte o manual [Visão geral de resiliência do IP Office](#).

Definições de configuração

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Número da linha	Padrão = Preenchimento automático. Intervalo = 1 a 249 (<i>IP500 V2</i>)/349 (<i>Server Edition</i>). Digite o número da linha desejada. Note que este número deve ser exclusivo. Em sistemas IP500 V2, os números de linha de 1 a 16 são reservados para o hardware interno.
Descrição	Padrão = em branco. Máximo de 31 caracteres. Use esse campo para inserir uma descrição para essa configuração.
Tipo de transporte	Padrão = Proprietário As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Proprietária: O tipo de conexão padrão ao conectar dois sistemas IP Office. • WebSocket Cliente/Servidor WebSocket: uma conexão WebSocket é um pipe HTTP/HTTPS iniciado por TCP, através do qual o sinal e a rede da chamada são enviados. Esse tipo de transporte é usado para conectar sistemas IP Office pela nuvem. <p>Selecionar uma dessas opções WebSocket habilitará o campo Segurança e os campos Senha.</p>
Nível de rede	Padrão = SCN. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum: Nenhum serviço suplementar é suportado. • SCN: esta opção é utilizada para associar o sistema IP Office em uma rede multissite. Os sistemas de uma rede multissite automaticamente trocam informações sobre usuários e ramais, permitindo que os usuários remotos sejam chamados sem nenhuma configuração adicional no sistema local.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Segurança	<p>Padrão = desprotegido</p> <p>O campo de Segurança está disponível quando tipo de transporte é definido para Cliente WebSocket ou Servidor WebSocket.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não protegido: a conexão usa HTTP/TCP. • Média: a conexão usa HTTPS/TLS. • Alta: a conexão usa HTTPS/TLS. O repositório de certificados do servidor deve conter o certificado de identidade do cliente.
Tipo de rede	<p>Padrão = Pública.</p> <p>Esta opção estará disponível se Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitado. Ela permite que o tronco seja definido como Público ou Particular. O sistema retornará a indicação de número ocupado a qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Particular a um tronco Público, ou vice-versa. Essa restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência.</p> <p>Devido à natureza desse recurso, sua utilização não é recomendada em sistemas que também usam qualquer um dos seguintes recursos do sistema: redes multilocais, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.</p>
Incluir informações específicas do local	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Habilitado quando Tipo de rede estiver definido como Privado. Definido como Ativo se o PBX na outra extremidade do tronco for compatível com chamadas tarifadas.</p>
Número de telefone	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Utilizado para se lembrar do número do telefone da linha. Apenas para informação.</p>
Prefixo	<p>Padrão = em branco.</p> <p>O prefixo é utilizado nas seguintes maneiras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para as chamadas de entrada As descrições das mensagens ISDN indicam o tipo de chamada (nacional, internacional ou desconhecido). Se o tipo de chamada for desconhecido, conseqüentemente o número no campo Prefixo será adicionado ao ICLID. • Para as chamadas de saída O prefixo não é retirado, portanto quaisquer prefixos não adequados à apresentação da linha externa deverão ser retirados por meio dos códigos curto.

A tabela continua...

Campo	Descrição
ID do grupo de saída	<p>Padrão = 1. Faixa 0 a 99999.</p> <p>Os códigos curtos que especificam um número para discar podem especificar o grupo a ser utilizado. Em seguida, o sistema ocupará uma linha daquelas que têm disponível um ID do grupo de saída correspondente.</p> <p>Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. A mesma ID não pode ser usada na configuração de nenhuma linha em outro sistema de servidor na rede.</p> <p>Números de IDs de grupos reservados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). • 99999/99998: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor principal e o servidor secundário, respectivamente. • 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM.
Número de canais	<p>Padrão = 20. Intervalo de 1 a 250; 1 a 500 para sistemas Select.</p> <p>Define o número de canais operacionais disponíveis na linha.</p>
Canais de saída	<p>Padrão = 20; intervalo de 0 a 250; 0 a 500 para sistemas Select.</p> <p>Define o número de canais disponíveis, na linha, para chamadas de saída. Normalmente deve ser o mesmo que o campo Número de canais, porém pode ser reduzido a fim de garantir que as chamadas de entrada não sejam bloqueadas pelas chamadas de saída.</p>

Gateway

Campo	Descrição
Endereço	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Digite o endereço de IP do dispositivo de gateway no lado remoto. Esse endereço não deve ser compartilhado por nenhuma outra linha IP (H.323, SIP, SES ou IP DECT).</p>
Local	<p>Padrão = Nuvem.</p> <p>O sistema e outros na mesma rede podem ser configurados com um local que é atribuído a ramais e linhas. Consulte Usando locais na página 743.</p> <p>Associação de uma linha a um local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica as configurações de controle de admissão de chamada (CAC) do local à linha. Consulte Configurar o Controle de admissão de chamadas na página 832. • Para linhas SIP compatíveis com RFC 4119/RFC 5139, as chamadas de emergência que usam a linha podem incluir as informações de endereço do local.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Senha Confirmar senha	<p>Padrão = em branco.</p> <p>O campo Senha estará habilitado quando Tipo de transporte for definido como Servidor WebSocket ou Cliente WebSocket.</p> <p>WebSockets são pipes de comunicação HTTP ou HTTPS bidirecional, iniciados de um cliente em direção a um servidor. Eles permitem que clientes atrás de um firewall local possam navegar na Internet até um servidor, usando portas e protocolos conhecidos. Uma senha correspondente deve ser definida nos dois pontos da linha.</p>
Porta	<p>Quando Tipo de transporte é definido para proprietário, a porta padrão é 1720 e não pode ser alterada.</p> <p>Quando Tipo de transporte é definido para cliente WebSocket, a porta padrão é 80.</p> <p>O campo Porta não está disponível quando Tipo de transporte é definido para Servidor WebSocket. As portas de recebimento HTTP e HTTPS são definidas no nível do sistema, na guia Detalhes do sistema das configurações de segurança.</p>

Opções de resiliência SCN

Essas opções somente estão disponíveis quando a opção **Nível de rede** é definido para **SCN**. A intenção desse recurso é tentar manter um nível mínimo de operação enquanto os problemas com o sistema local são resolvidos.

Para informações sobre as **Opções de resiliência SCN**, consulte o manual [Visão geral de resiliência do IP Office](#).

Campo	Descrição
Compatível com resiliência	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Esses campos ficam disponíveis quando Nível de rede é definido como SCN. Quando selecionado, todas as opções disponíveis são alteradas para Ativado por padrão.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Faz o backup de meus telefones IP	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando selecionada, o sistema local compartilhará as informações sobre os telefones registrados e os usuários desses telefones com o sistema de backup. Se o sistema local não estiver mais visível para os telefones, eles se registrarão com o sistema de backup. Quando os telefones tiverem sido registrados com o sistema de backup, eles mostrarão um R em seu visor.</p> <p>Observe que apenas as configurações de linha do IP Office são mescláveis. A alteração para essa configuração exige que os IP phones sejam reinicializados para que tomem conhecimento da mudança no destino de failover.</p> <p>Se a configuração Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Fail-back do telefone estiver definida como Automático e o servidor principal do telefone estiver ativo há mais de 10 minutos, o sistema de backup fará com que os telefones ociosos executem uma recuperação de failback para o sistema original.</p> <p>Se estiver usando backup de resiliência como suporte aos telefones IP Avaya, Criar ramal automaticamente e Criar usuário automaticamente não podem ficar habilitados depois da configuração inicial ou qualquer adição de novos ramos e usuários. Deixar habilitadas as opções de criação automática em um sistema que é alvo de failover pode causar duplicação de registros de ramal/usuário na rede multissite em diversos cenários de falha.</p>
Faz o backup de meus Grupos de busca	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Esta opção está disponível apenas na Linha IP Office que conecta o servidor Server Edition principal ao servidor Server Edition secundário.</p> <p>Quando selecionada, qualquer grupo de busca que o sistema local estiver anunciando para a rede será anunciado no sistema de backup quando o failback for necessário. O acionamento para essa ocorrência são os telefones registrados com o sistema local que se registra no sistema de backup, ou seja, A opção Faz o backup de meus telefones IP acima também deverá ser habilitada.</p> <p>Quando utilizada, os únicos membros do grupo de busca que estarão disponíveis são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se o grupo era um grupo de busca distribuído, os membros que eram remotos nos outros sistemas ainda continuarão visíveis na rede. • Qualquer membro local que tiver utilizado telefone hot desk de outro sistema continuará visível na rede. <p>Quando o sistema local se tornar novamente visível ao sistema de backup, os grupos voltarão a ser divulgados no sistema local.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Faz o backup da minha caixa postal	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa opção poderá ser utilizada se o sistema local estiver hospedando o servidor do Voicemail Pro utilizado pela rede. Se selecionada, quando o sistema local não estiver mais visível para o servidor de correio de voz, o sistema de backup atuará como host do servidor de correio de voz. Em uma rede do Server Edition, essa opção está disponível apenas no tronco H.323 do Servidor primário ao Servidor secundário. Assume-se que ela esteja ativa e seja automaticamente definida pela ferramenta Administração resiliente.</p> <p>A opção exige que o sistema de backup possua licenças para que os recursos necessários do Voicemail Pro funcionem durante qualquer período de failback.</p>
Faz o backup dos meus telefones IP DECT	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa opção é utilizada para telefones Avaya IP DECT registrados no sistema. Quando selecionada, compartilhará as informações sobre os telefones registrados e os usuários desses telefones com o sistema de backup.</p> <p>Se o sistema local não estiver mais visível para os telefones, eles se registrarão com o sistema de backup. Os usuários que nesse momento estavam nos telefones aparecerão no sistema de backup como se tivessem utilizado um telefone hot desk. Observe que, quando o sistema local for restaurado para a rede, os telefones não se registrarão de novo automaticamente a ele. É necessário reiniciar o telefone através do ciclo de energia ou por meio do aplicativo System Status. Quando o telefone tiver sido registrado com o sistema de backup, ele mostrará um R em seu visor.</p> <p>* Nota:</p> <p>Apenas uma linha IP Office pode ter esse parâmetro de configuração definido para Ativado.</p>
Faz o backup do meu one-X Portal	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Esta opção está disponível nas implantações de Selecionar Server Edition e somente na Linha IP Office que conecta o servidor Server Edition principal ao servidor Server Edition secundário.</p> <p>Quando configurada para Ativo, esta configuração habilita a resiliência do one-X Portal e ativa o backup do one-X Portal no servidor secundário do Server Edition.</p>
Faz backup de minhas conferências	<p>Padrão = desativado</p> <p>Essa opção está disponível na linha do servidor principal para o secundário em redes baseadas em Linux. Se ativada, o servidor secundário fornecerá hospedagem para conferências Meet-me do sistema se o principal não estiver disponível.</p>

Links relacionados

[Linha do IP Office](#) na página 342

Códigos breves da linha IP Office

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha do IP Office > Códigos curtos**

As chamadas de entrada nas linhas IP Office não são roteadas utilizando as definições de rota para chamadas de entrada.

Os códigos curto podem ser adicionados e editados por meio dos botões **Adicionar**, **Remover** e **Editar**. Como alternativa, para adicionar e editar códigos curto, você pode clicar com o botão direito na lista de códigos curto existentes.

Essas configurações só podem ser editadas offline. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Links relacionados

[Linha do IP Office](#) na página 342

Configurações VoIP da linha do IP Office

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha do IP Office > Configurações VoIP**

Configurações

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Seleção de Codec	<p>Padrão = Padrão do sistema</p> <p>Esse campo define o(s) codec(s) oferecido(s) durante a configuração da chamada.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padrão do sistema: essa é a configuração padrão. Quando selecionada, a lista de codecs abaixo corresponderá aos codecs definidos na lista de todo o sistema. • Personalizar: essa opção permite que a configuração específica das preferências de codec seja diferente da lista do sistema. Quando Personalizar é selecionada, a lista pode ser utilizada para selecionar quais codecs entram para a lista de Não utilizados e para a lista de Selecionados e para alterar a ordem dos codecs selecionados. <p>Em uma rede de sistemas, recomenda-se que todos os sistemas e as linhas que conectam esses sistemas utilizem os mesmos codecs.</p> <p>Os codecs disponíveis neste formato são definidos na lista de codecs em Configurações do sistema > Sistema > VoIP.</p> <p>Os codecs disponíveis na ordem da preferência padrão são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OPUS: compatível apenas com sistemas Linux. • G.711 ALAW/G.711 ULAW: a ordem padrão dos codecs G.711 varia para corresponder à configuração padrão de compressão do sistema. • G.729 • G.723.1: compatível apenas com sistemas IP500 V2/V2A. • G.722 64K: compatível com sistemas IP500 V2 com placas IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo. No Server Edition, há suporte no servidor primário, servidor secundário e Expansion System (L) sistemas e em Expansion System (V2) sistemas que contam com o IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Suporte ao transporte do fax	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>Os sistemas IP500 V2 podem terminar chamadas de fax do T38. Os sistemas IP Office Linux podem rotear as chamadas entre troncos/terminais com tipos de fax compatíveis. Se a mídia for roteada pelo IP Office entre troncos/terminais com tipos de fax incompatíveis, ou se o fax tiver sido terminado pelo IP Office, então o IP Office irá detectar tons de fax e renegociar a chamada, se necessário.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum Selecione essa opção se o provedor de linhas não tiver suporte para fax. • Relay de fax Nas linhas do IP Office, o Relay de fax é suportado em linhas de rede de múltiplos sites com o Suporte ao transporte do fax selecionado. Isto utilizará dois canais de VCM em cada um dos sistemas. O Relay de fax é suportado somente em sistemas IP500 V2 com cartões Combo IP500 VCM, IP500 VCM V2 e/ou IP500. <p>Não compatível com o Server Edition.</p> <ul style="list-style-type: none"> • G.711 O G.711 é usado para o envio e recebimento de faxes. • T38 O T38 é usado para o envio e recebimento de faxes. • Fallback do T38 Quando você habilita essa opção, o T38 é usado para envio e recebimento de faxes. Se o destino chamado não tiver suporte para T38, o sistema renegociará a mudança para o método de transporte para G.711.
Tempos limite para inicialização de chamada	<p>Padrão = 4. Intervalo = 1 a 99 segundos.</p> <p>Essa opção define quanto tempo o sistema deverá aguardar por uma resposta à sua tentativa de iniciar uma chamada antes de seguir as rotas alternativas definidas no formulário ARS.</p>
Segurança de mídia	<p>Padrão = mesmo que sistema.</p> <p>O Secure RTP (SRTP) pode ser utilizado entre IP Offices para acrescentar mais segurança. Estas configurações controlam o uso de SRTP na linha e as configurações utilizadas para o SRTP. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Igual ao sistema: corresponde à configuração do sistema em Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP. • Desativado: a segurança de mídia não é necessária. Todas as sessões de mídia (áudio, vídeo e dados) são forçadas a utilizar somente RTP. • Preferencial: a segurança de mídia é preferencial. Tente utilizar uma mídia segura primeiramente, e, caso a tentativa seja mal-sucedida, utilize uma mídia não segura. • Forçado: a segurança de mídia é necessária. Todas as sessões de mídia (áudio, vídeo e dados) são forçadas a utilizar somente SRTP. A seleção de Forçado em uma linha ou ramal incompatível com a segurança de mídia resultará em falhas na configuração de mídia. <p>- Chamadas que usem Discagem de emergência mudam para usar RTP se a configuração SRTP imposta falhar.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Opções avançadas de segurança de mídia	<p>Não exibido se a Segurança de mídia estiver configurada como Desabilitada. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesmo que sistema: usar as mesmas configurações que as do sistema definidas em Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP. • Criptografias: padrão = RTP Essa configuração permite a seleção das partes de uma sessão de mídia que deverão ser protegidas por meio de criptografia. O padrão é criptografar apenas o fluxo RTP (a fala). • Autenticação: padrão = RTP e RTCP Essa configuração permite a seleção das partes da sessão de mídia que deverão ser protegidas por meio de autenticação. • Tamanho da janela SRTP de proteção de repetição: padrão = 64. Atualmente não ajustável. • Crypto Suites: padrão = SRTP_AES_CM_128_SHA1_80. Você também pode selecionar SRTP_AES_CM_128_SHA1_32.
Supressão de silêncio de VoIP	<p>Padrão = Inativo</p> <p>Quando selecionada, essa opção detectará os períodos de silêncio em qualquer chamada na linha e não enviará quaisquer dados durante eles. Esse recurso não é usado em linhas IP com G.711 entre sistemas. Entre sistemas em rede do tronco a mesma configuração deve ser definida dos dois lados.</p>
DTMF fora de faixa	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>DTMF fora de faixa está definido como ativo e não pode ser alterado.</p>
Permitir caminho de mídia direta	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Essa configuração controla se as chamadas IP devem ser encaminhadas através do sistema ou podem ser encaminhadas alternativamente na estrutura da rede.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ativado, as chamadas de IP podem adotar rotas que não passem pelo sistema, eliminando a necessidade de recursos do sistema, como canais de compressão de voz. Ambos os lados da chamada devem oferecer suporte para mídia direta e ter configurações de VoIP compatíveis, como codec correspondente, etc. Caso contrário, a chamada continuará sendo roteada pelo sistema. Quando esta opção estiver habilitada, alguns fornecedores poderão encontrar problemas ao alterar a chamada de mídia no canal de mídia. • Se desabilitado, a chamada é roteada por meio do sistema. Nesse caso, o suporte para retransmissão de RTP ainda pode permitir chamadas entre dispositivos que usam o mesmo codec de áudio para não precisar de um canal de compressão de voz.

Links relacionados

[Linha do IP Office](#) na página 342

Fax T38

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha do IP Office > Fax T38**

As configurações estão disponíveis somente no IP500 V2, uma vez que ele pode terminar o fax T38. Nas configurações **VoIP** para o tipo de linha, o **Suporte do transporte do fax** precisa estar definido como **T38** ou **T38 - Fallback**.

Essas configurações podem ser mescláveis.

Campo	Descrição
Usar valores padrão	Padrão = Ativo. Quando selecionada, todos os campos são definidos a seus valores padrão e esmaecidos.
Versão do fax T38	Padrão = 3. Durante o relay de fax, os dois gateways negociarão para utilizar a versão mais nova suportada por eles. As opções são: 0, 1, 2, 3 .
Transporte	Padrão = UDPTL (fixo). Somente o UDPTL é suportado. Os transportes TCP e RTP não são suportados. No UDPTL , há suporte para correção do erro de redundância. O recurso Encaminhar correção de erro (FEC) não é suportado.
Redundância A redundância envia pacotes de fax adicionais para aumentar a confiabilidade. Entretanto, uma maior redundância aumenta a largura de banda necessária para o envio e recebimento de fax.	
Baixa velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.21 T.30 de baixa velocidade.
Alta velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.17, V.27 e V.28 de baixa velocidade.
Método TCF	Padrão = Trans TCF. TCF = Training Check Frame (Sistema de verificação de treinamento).
Taxa de bit máxima (bps)	Padrão = 14400. Taxas mais baixas poderão ser selecionadas se a taxa atual não for suportada pelo equipamento de fax ou se for considerada não confiável.
Temporizador de início de EFlag (ms)	Padrão = 2600.
Temporizador de parada de EFlag (ms)	Padrão = 2300.
Tempo-limite de rede Tx (s)	Padrão = 150.
Correção da linha de varredura	Padrão = Ativo.
Aprimoramento TFOP	Padrão = Ativo.
Desativar T30 ECM	Padrão = Inativo. Quando selecionada, desabilita o modo Correção de erro T.30 utilizado para a transmissão de fax.
Desativar EFlags para o primeiro DIS	Padrão = Inativo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Desativar a compressão T30 MR	Padrão = Inativo.
Sobreposição de NSF	Padrão = Inativo. Se selecionada, as informações de NSF (Non-Standard Facility - Facilidade não padrão) enviadas pelo dispositivo T38 poderão ser substituídas pelos valores nos campos abaixo. Código do país: Padrão = 0. Código do fornecedor: Padrão = 0.

Links relacionados

[Linha do IP Office](#) na página 342

Linha DECT SIP legada

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha DECT SIP legada**

É possível adicionar um **Linha SIP DECT legada** para estabelecer conexão com uma estação-base D100.

Links relacionados

[Linha](#) na página 308

[Base SIP DECT](#) na página 353

[VoIP SIP DECT](#) na página 354

Base SIP DECT

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha DECT SIP legada > Base SIP DECT**

O IP Office é compatível com até 4 estações-base D100. Cada uma delas se conecta ao IP Office usando um **Linha SIP DECT legada**.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Número da linha	Padrão = em branco. Um único número de linha associado à estação de base SIP DECT.
Ramais associados	Lista os ramais DECT SIP associados à linha pela configuração Linha SIP DECT do ramal.
Nome de base	Padrão = em branco. Máximo de 16 caracteres. Um nome atribuído à estação de base. Cada estação de base provisionada no IP Office deve ter um nome único. O campo não pode ficar em branco. O formato é uma sequência alfanumérica, sem caracteres especiais.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Endereço MAC de base	Padrão = em branco. O endereço MAC da estação de base. Se somente uma estação de base for provisionada, o campo poderá permanecer no valor padrão. Se várias estações de base forem provisionadas, será necessário inserir o endereço MAC de cada estação de base.
Configurar IP de base	
Configurar IP de base	Padrão = Inativo. Defina como Ativado para configurar os atributos de endereço IP para a estação-base. Quando habilitado, as definições Configurar IP de base serão exibidas.
Aplicativo DHCP	Padrão = Ativo. Quando habilitado, especifica que a estação de base funciona como um cliente DHCP. Quando habilitado, nenhum outro atributo de endereço IP pode ser configurado.
Endereço IP	Padrão = em branco. O endereço IP da estação de base. O endereço IP deve estar na mesma sub-rede que uma das interfaces LAN.
Máscara IP	Padrão = em branco. Máscara do endereço IP.
Gateway de IP	Padrão = em branco. O endereço do gateway padrão
Servidor de provisionamento	Padrão = Endereço da interface do IP Office. O endereço do servidor de onde os arquivos de configuração da estação de base podem ser recuperados.
Descrição	Padrão = em branco. Máximo de 31 caracteres. Use esse campo para inserir uma descrição para essa configuração.

Links relacionados

[Linha DECT SIP legada](#) na página 353

VoIP SIP DECT

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha DECT SIP legada > VoIP**

Esse formulário é utilizado para definir a configuração VoIP aplicada às chamadas em um **Linha SIP DECT legada**.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Endereço IP	Padrão = em branco. O endereço IP do ramal SIP DECT.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Seleção de codec	<p>Padrão = Personalizado</p> <p>Esse campo define o(s) codec(s) oferecido(s) durante a configuração da chamada. Os codecs disponíveis para uso são definidos por meio do Configurações do sistema > Sistema > VoIP.</p> <p>A opção Seleção de codec permite que a configuração específica das preferências de codec seja diferente da lista Seleção padrão do sistema. Quando a opção Personalizado é selecionada, a lista pode ser utilizada para selecionar quais codecs entram na lista Não utilizado e na lista Selecionados, e alterar a ordem dos codecs selecionados. A estação de base D100 suporta somente codecs G711.</p>
TDM > Ganho de IP	<p>Padrão = Padrão (0 dB). Faixa = -31 dB a +31 dB.</p> <p>Permite o ajuste do ganho no áudio a partir da interface TDM do sistema para a conexão IP. Esse campo não é exibido em plataformas com base em Linux.</p>
IP > Ganho de TDM	<p>Padrão = Padrão (0 dB). Faixa = -31 dB a +31 dB.</p> <p>Permite o ajuste do ganho no áudio a partir da conexão IP com a interface TDM do sistema. Esse campo não é exibido em plataformas com base em Linux.</p>
Suporte a DTMF	<p>Padrão = RFC2833</p> <p>A estação base D100 suporta somente RFC2833.</p>
Supressão de silêncio VoIP	<p>Padrão = desativado</p> <p>Quando selecionada, essa opção detectará os períodos de silêncio em qualquer chamada na linha e não enviará quaisquer dados durante eles. Esse recurso não é utilizado em linhas IP que utilizam G.711 entre os sistemas. Em troncos entre os sistemas da rede, a mesma configuração deve ser definida em ambos os terminais.</p>
Música de espera local	<p>Padrão = desativado</p>
Permitir caminho de mídia direta	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Essa configuração controla se as chamadas IP devem ser encaminhadas através do sistema ou podem ser encaminhadas alternativamente na estrutura da rede.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando habilitada, as chamadas IP podem tomar rotas que não aquelas através do sistema. Isso remove a necessidade de um canal de compactação de voz. Ambas as partes das chamadas deverão suportar Mídia direta e utilizar o mesmo protocolo (H.323 ou SIP). Quando esta opção estiver habilitada, alguns fornecedores poderão encontrar problemas ao alterar a chamada de mídia no canal de mídia. • Quando desabilitada ou não suportada em uma das pontas da chamada, esta é encaminhada através do sistema. O relay RTP suporta chamadas entre dispositivos que utilizam o mesmo codec de áudio para não exigir um canal de compactação de voz.
Reconvite compatível	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando ativado, o Re-invite pode ser usado durante uma sessão para alterar as características da sessão. Por exemplo, quando o destino de uma chamada de entrada ou de uma transferência não suportar o codec originalmente negociado no tronco. Requer que o ITSP também suporte o Reconvite.</p>

Links relacionados

[Linha DECT SIP legada](#) na página 353

Linha do MS Teams

É possível configurar o IP Office como o serviço de telefonia para chamadas feitas de e para o Microsoft Teams.

As configurações de linha do MS Teams usam uma conexão de tronco SIP privado com o Session Border Controller (SBC). Definindo as configurações, o IP Office obtém os dados do usuário do Microsoft Teams do LDAP.

Como administrador, você pode configurar **Usuário > Ativar aplicativo do MS Teams e Usuário > Mobilidade > Simultâneo**.

Em linhas do MS Teams, é possível configurar duas linhas e somente uma pode ser usada por vez. A linha que está em serviço é a linha ativa para o envio de chamadas e se torna a linha principal. A outra linha se torna a linha secundária e atua como backup quando a conexão da linha principal é perdida.

Links relacionados

[Linha](#) na página 308

[MS Teams](#) na página 356

[VoIP](#) na página 359

[Engenharia](#) na página 363

MS Teams

Navegação: [Linha](#) | [Linha do MS Teams](#) | [MS Teams](#)

Informações adicionais de configuração

Para mais informações sobre a configuração **Preservação da conexão de mídia**, consulte [Preservação da conexão de mídia](#) na página 747.

Definições de configuração

Essas configurações não podem ser editadas online. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

A alteração da configuração **Em serviço** para **Desativado** (fora de serviço) requer uma reinicialização do sistema. No entanto, a alteração da configuração **Em serviço** para **Ativado** é uma operação mesclável. Alterações na configuração feitas enquanto a linha estiver fora de serviço também são mescláveis.

Campo	Descrição
Número da linha	<p>Padrão = Preenchimento automático. Intervalo = 1 a 249 (<i>IP500 V2</i>)/349 (<i>Server Edition</i>).</p> <p>Digite o número da linha desejada. Note que este número deve ser exclusivo. Em sistemas IP500 V2, os números de linha de 1 a 16 são reservados para o hardware interno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorização de linha do MS Teams: é possível configurar e priorizar até duas linhas do MS Teams com base no número da linha. A linha de menor número é considerada a linha principal do MS Teams. • Redundância de linha do MS Teams: se a linha principal do MS Teams estiver em serviço, ela será a linha ativa para o envio de chamadas. Se a conexão com a linha principal for perdida, o IP Office alterna para a linha secundária. Quando a linha principal estiver disponível novamente, o IP Office volta para a linha principal.
Em serviço	<p>Padrão = Ativado</p> <p>É possível usar essa opção para desativar administrativamente a linha do MS Teams. Isso não reflete o estado dinâmico da linha. Se uma linha do MS Teams for desativada administrativamente, isso não é equivalente a estar no estado dinâmico fora de serviço.</p>
Verificação do número chamador	<p>Padrão = em branco</p> <p>Essas configurações definem o uso dos protocolos STIR pelos troncos SIP para a verificação do número de chamada. Para obter mais detalhes, consulte Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN) na página 968.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processamento de chamadas de entrada: padrão = sistema. <p>Define os padrões para os quais as chamadas são aceitas pelo sistema com base no nível de autenticação da chamada. Esse padrão pode ser substituído na configuração de linha individual.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permitir tudo - permitir todas as chamadas independentemente do nível de autenticação. Observe que isso pode incluir chamadas sem nível de autenticação. - Permitir validados - aceitar apenas chamadas totalmente ou parcialmente autenticadas. - Permitir sem falha - aceitar todas as chamadas, exceto as que falharam especificamente na autenticação. Observe que isso pode incluir chamadas sem nível de autenticação.
Nome de domínio	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Um endereço IP ou nome de domínio SIP conforme requerido pelo provedor de serviços.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome de domínio local	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Um endereço IP ou nome de domínio SIP conforme requerido pelo provedor de serviços.</p> <p>Quando configurado, o valor Nome de domínio local é usado no seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cabeçalhos Remetente e Contato • Cabeçalho PAI, quando a configuração Linha SIP > SIP avançado > Usar domínio para PAI está marcada • Cabeçalho Desvio <p>Se tanto o Nome de domínio ITSP quando o Nome de domínio local estiverem configurados, Domínio local terá preferência.</p> <p>O Nome de domínio local não é usado no cabeçalho ID da parte remota.</p>
Endereço do proxy	<p>Padrão = em branco</p> <p>Insira o endereço de proxy para enviar o pacote.</p> <p>Exemplo: ms-teams.com</p>
ID do grupo de saída	<p>Padrão = 97777</p> <p>Esse valor não pode ser alterado. Ele pode ser usado por códigos curtos para rotear chamadas para a linha.</p>
Prefixo	<p>Padrão = em branco</p> <p>Esse prefixo é adicionado a qualquer número de origem recebido com as chamadas de entrada.</p>
Máximo de chamadas	<p>Padrão = 10</p> <p>Define o número de chamadas simultâneas permitidas usando essa linha.</p>
Tipo de URI	<p>Padrão = SIP.</p> <p>Quando SIP ou URI SIP estiver selecionado, o formato URI SIP é utilizado (p. ex., nome@exemplo.com). Isso afeta o campo Remetente de chamadas de saída. O campo Para de chamadas de saída sempre utiliza o formato especificado pelos códigos curtos usados para roteamento das chamadas de saída.</p> <p>Recomendação: quando for necessário usar URI protegido para SIP, Tipo de URI deve estar definido como URI SIP.</p> <p>URI SIP só pode ser usado quando Protocolo da camada 4 estiver definido como TLS.</p>
Preservação da conexão de mídia	<p>Padrão = Habilitado.</p> <p>Quando ativada, o sistema tenta manter as chamadas estabelecidas independentemente de breves falhas na rede. Os recursos de processamento de chamadas não ficam disponíveis quando uma chamada está em estado preservado. Quando a configuração Preservação da conexão de mídia está ativada, ela é aplicada a telefones Avaya H.323 compatíveis com preservação de conexão.</p>
Local	

A tabela continua...

Campo	Descrição
Configuração de rede	<p>As conexões TLS suportam as seguintes codificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TLS_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA • TLS_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA • TLS_DHE_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA • TLS_DHE_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA
Protocolo da camada 4	Padrão = TCP
Porta de envio	Quando Protocolo da camada 4 está definida como TLS, a configuração padrão é 5061. Quando Protocolo da camada 4 está definida como TCP, a configuração padrão é 5060.
Porta de escuta	Quando Configuração de rede está definida como TLS, a configuração padrão é 5061. Quando Configuração de rede está definida como TCP, a configuração padrão é 5060.
Usar informações da topologia de rede	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>Esse campo associa a linha às configurações Configurações do sistema > Sistema > LAN1 > Topologia de rede da interface LAN. Ele também aplica o Configurações do sistema > Sistema > LAN1 > VoIP > Configurações Diff-Serv ao tráfego de saída na linha. Quando a opção Nenhum está selecionada, a consulta STUN não é aplicada e o roteamento é determinado pelas tabelas de roteamento do sistema.</p> <p>Se não houver nenhum endereço de servidor STUN definido para a interface, o Sistema LAN Topologia de rede Tempo de atualização de vinculação Configurações do sistema > Sistema > LAN1 > Topologia de rede > Tempo de atualização de vinculação é ignorado pelas linhas do MS Teams ao calcular o tempo periódico de OPÇÕES, a não ser que Firewall/tipo NAT esteja definido como Internet aberta.</p>
Tempo da sessão (segundos)	<p>Padrão = 1200. Intervalo = 90 a 64800</p> <p>Esse campo especifica o tempo de expiração da sessão. Na metade do tempo de expiração, uma mensagem de atualização de sessão é enviada. A configuração do campo Tempo da sessão (segundos) como Sob demanda desativa o temporizador de sessão.</p>
Descrição	<p>Padrão = em branco. Máximo de 31 caracteres.</p> <p>Use esse campo para inserir uma descrição para essa configuração.</p>

Links relacionados

[Linha do MS Teams](#) na página 356

VoIP

Navegação: [Linha](#) | [Linha do MS Teams](#) | [VoIP](#)

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Seleção de codec	<p>Padrão = Padrão do sistema</p> <p>Esse campo define o(s) codec(s) oferecido(s) durante a configuração da chamada.</p> <p>Observe que a ordem padrão dos codecs G.711 varia para corresponder à configuração padrão de compressão do sistema. O G.723.1 não é compatível com sistemas baseados em Linux.</p> <p>Os codecs disponíveis nesse formulário são definidos por meio da lista de codecs e as configurações padrão do sistema estão em Configurações do sistema > Sistema > VoIP.</p> <p>Em uma rede de sistemas, recomenda-se que todos os sistemas e as linhas que conectam esses sistemas utilizem os mesmos codecs.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padrão do sistema Essa é a configuração padrão. Quando selecionada, a lista de codecs abaixo corresponderá aos codecs definidos na lista de todo o sistema. • Personalizado Essa opção permite que a configuração específica das preferências de codec seja diferente da lista do sistema. Quando a opção Personalizado é selecionada, a lista pode ser utilizada para selecionar quais codecs entram na lista Não utilizado e na lista Selecionado, e alterar a ordem dos codecs selecionados.
Compatibilidade com fax	<p>Padrão = nenhum</p> <p>Essa configuração é usada para selecionar o método de transporte por fax. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • G.711 • T38 • T38 Fallback <p>Em chamadas de saída de fax, se o destino não for compatível com T38, um novo convite é enviado para transporte por fax usando G.711.</p> <p>Caso Compatibilidade com fax esteja definido como T38 ou T38 Fallback, a página Fax T38 fica disponível. A página Fax T38 oferece opções de configuração detalhadas do T38.</p>
Tempo limite para inicialização de chamada	<p>Padrão = 4. Intervalo = 1 a 99 segundos.</p> <p>Essa opção define quanto tempo o sistema deverá aguardar por uma resposta à sua tentativa de iniciar uma chamada antes de seguir as rotas alternativas definidas no formulário ARS.</p>
Suporte a DTMF	<p>Padrão = RFC2833/RFC4733.</p> <p>Essa configuração é utilizada para selecionar o método pelo qual as utilizações da tecla DTMF são sinalizadas para o lado remoto. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banda de entrada • RFC2833/RFC4733 • Informação

A tabela continua...

Campo	Descrição
Segurança de mídia	<p>Padrão = mesmo que sistema.</p> <p>Essas configurações controlam as configurações do SRTP que são usadas para a linha selecionada. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Igual ao sistema: corresponde à configuração do sistema em Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP. • Desativado: a segurança de mídia não é necessária. Todas as sessões de mídia (áudio, vídeo e dados) são forçadas a utilizar somente RTP. • Preferencial: a segurança de mídia é preferencial. Tente utilizar uma mídia segura primeiramente, e, caso a tentativa seja mal-sucedida, utilize uma mídia não segura. • Forçado: a segurança de mídia é necessária. Todas as sessões de mídia (áudio, vídeo e dados) são forçadas a utilizar somente SRTP. A seleção de Forçado em uma linha ou ramal incompatível com a segurança de mídia resultará em falhas na configuração de mídia. <ul style="list-style-type: none"> - Chamadas que usem Discagem de emergência mudam para usar RTP se a configuração SRTP imposta falhar.
Opções avançadas de segurança de mídia	<p>Não exibido se a Segurança de mídia estiver configurada como Desabilitada. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesmo que sistema: usar as mesmas configurações que as do sistema definidas em Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP. • Criptografias: padrão = RTP Essa configuração permite a seleção das partes de uma sessão de mídia que deverão ser protegidas por meio de criptografia. O padrão é criptografar apenas o fluxo RTP (a fala). • Autenticação: padrão = RTP e RTCP Essa configuração permite a seleção das partes da sessão de mídia que deverão ser protegidas por meio de autenticação. • Tamanho da janela SRTP de proteção de repetição: padrão = 64. Atualmente não ajustável. • Crypto Suites: padrão = SRTP_AES_CM_128_SHA1_80. Você também pode selecionar SRTP_AES_CM_128_SHA1_32.
Supressão de silêncio VoIP	<p>Padrão = desativado</p> <p>Quando selecionada, essa opção detectará os períodos de silêncio em qualquer chamada na linha e não enviará quaisquer dados durante eles. Esse recurso não é utilizado em linhas IP que utilizam G.711 entre os sistemas. Em troncos entre os sistemas da rede, a mesma configuração deve ser definida em ambos os terminais.</p>
Suporte a reconvide	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando ativada, Convidar novamente é usado durante uma sessão para alterar as características da sessão.</p> <p>Por exemplo, Convidar novamente é usado quando o destino de uma chamada de entrada ou de uma transferência não é compatível com o codec originalmente negociado no tronco. Ele também requer que o ITSP também seja compatível com Convidar novamente.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Isolamento de codec	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Compatível com RFC 3264, seção 10.2 quando Suporte a reconvite está ativado. Em resposta a uma oferta SIP com a lista de codecs suportados, alguns agentes usuários SIP fornecem uma resposta SDP que também lista múltiplos codecs. Isso significa que o agente usuário poderá alternar para qualquer um dos codecs durante a sessão sem negociações adicionais. O sistema não suporta múltiplos codecs simultâneos de uma sessão; portanto, a perda do caminho de voz poderá ocorrer se o codec for alterado durante a sessão. Se o travamento do codec estiver habilitado, quando o sistema receber uma resposta SDP com mais de um codec da lista de codecs oferecidos, ele enviará um reCONVITE utilizando apenas um único codec da lista e reenviará uma nova oferta SDP apenas com o único codec escolhido.</p>
Permitir caminho de mídia direta	<p>Padrão = Ativado</p> <p>Essa configuração controla se as chamadas IP devem ser roteadas por meio do sistema ou podem ser roteadas alternativamente, se possível, na estrutura da rede.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ativado, as chamadas de IP podem adotar rotas que não passem pelo sistema, eliminando a necessidade de recursos do sistema, como canais de compressão de voz. Ambas as extremidades das chamadas precisam ser compatíveis com mídia direta e ter configurações VoIP compatíveis, como um codec correspondente. Caso contrário, a chamada permanece roteada por meio do sistema. A ativação dessa opção resulta em problemas com alguns fornecedores ao alterar o caminho de mídia durante a chamada. • Se desabilitado, a chamada é roteada por meio do sistema. Nesse caso, o suporte para retransmissão de RTP permite chamadas entre dispositivos usando o mesmo codec de áudio e sem exigir um canal de compressão de voz.
Forçar mídia direta nos telefones	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Esse recurso só é compatível com os telefones IP H.323 Avaya. A configuração só está disponível quando as configurações Suporte a reconvite e Permitir caminho de mídia direta do tronco estão ativadas e sua opção Suporte a DTMF está definida como RFC2833/RFC4733. Ela também exige que o ramal IP H.323 envolvido na chamada também esteja com a opção Permitir caminho de mídia direta ativada. Para chamadas nas quais o ramal IP H.323 Avaya que usa o tronco está fazendo isso como uma chamada de mídia direta, esse recurso permite que os dígitos pressionados no ramal sejam detectados e a chamada alternada para uma chamada de mídia indireta, de modo que o DTMF RFC2833 possa ser enviado. A chamada continua sendo uma chamada de mídia indireta por 15 segundos após o último dígito antes de reverter para uma chamada de mídia direta.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
G.711 Fax ECAN	<p>Padrão = desativado</p> <p>Essa configuração está disponível apenas em sistemas IP500 V2 quando Compatibilidade com fax está definida como G.711 ou T38 Fallback. Quando o IP Office detecta uma chamada de fax, ele negocia para o G.711 (se já não estiver em G.711) e reconfigura a conexão com cancelamento de eco (ECAN) com base no campo G.711 Fax ECAN. Isso pode ser usado para evitar uma falta de correspondência de ECAN com o provedor de serviço de tronco SIP. Além disso, para chamadas de fax, o NLP da conexão é desabilitado, um buffer de jitter fixo é configurado e a supressão de silêncio é desabilitada.</p>

Links relacionados

[Linha do MS Teams](#) na página 356

Engenharia

Navegação: [Linha](#) | [Linha do MS Teams](#) | [Engenharia](#)

Esta guia é utilizada para inserir comandos que aplicam recursos especiais para a linha SIP. Esses comandos são chamados de códigos SLIC. Eles são inseridos usando os botões **Adicionar**, **Editar** e **Remover**.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Renegociação de codec com reINVITE

Para o R11.0 e superior, o IP Office é compatível com a renegociação de codec mediante o recebimento de um `reINVITE`. Consulte [Seleção de Codec](#) na página 958.

É possível usar o comando a seguir para reter o comportamento pré-R11.0. Obs.: em sistemas IP Office que estão sendo atualizados para o R11.0 ou superior, esse comando é adicionado automaticamente a todas as linhas SIP existentes.

- `SLIC_PREFER_EXISTING_CODEC`

Validação do número de chamada

É possível usar os comandos a seguir com a operação de validação de número de chamada. Consulte [Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 968.

- `SLIC_STIR_REJECT_CODE=n`, com `n` indicando o código de resposta enviado para chamadas rejeitadas pelo sistema.
- `SLIC_STIR_REJECT_STRING=y`, com `y` indicando a cadeia de caracteres de resposta enviada para chamadas rejeitadas pelo sistema.
- `SLIC_STIR_ATTEST="w"`, com `w` indicando o nome do cabeçalho que o sistema deve verificar para o nível de autorização de uma chamada.
- `SLIC_STIR_CUSTOM=z`, com o valor de `z` ativando ou desativando vários recursos de chamada.

Identificação do nome do servidor (SNI)

É possível usar os seguintes códigos SLIC para troncos SIP usando TLS. Quando usado:

- Nas conexões de saída, o IP Office adiciona um SNI adicional ao campo SAN (TLS SNI) que ele envia.

- Se as configurações **Verificações de certificado recebidas (pontos terminais de telefonia)** do sistema IP Office estiverem definidas como **Verificações remotas + intermediárias** ou **Verificações remotas + altas**, o valor SLIC também será usado para validar o ramal SAN dos certificados recebidos.

Os códigos SLIC são:

- SLI_ADD_SIP_SAN=X

Use um SNI definido para sip:<SNI>, com o valor <SNI> usado retirado da configuração IP Office de linha SIP existente com base nos seguintes valores de X conforme abaixo:

- D: usar o valor da configuração **Nome de domínio ITSP** da linha SIP (**Linha > Linha SIP > Nome de domínio ITSP**).
- E: usar o valor da configuração **Endereço proxy ITSP** da linha SIP (**Linha > Transporte > Endereço de proxy ITSP > Endereço de proxy ITSP**). Isso só é compatível com um **Endereço de proxy ITSP** definido para um único endereço.

Por exemplo, para uma linha SIP com o Nome de domínio ITSP definido como ipo.example.com, a adição de SLIC_ADD_SIP_SAN=D define o SNI adicionado ao sip:ipo.example.com.

- SLI_ADD_SIP_SAN=X

Use um SNI definido para <SNI>, com o valor <SNI> usado retirado da configuração IP Office de linha SIP existente com base nos seguintes valores de X conforme acima.

Por exemplo, para uma linha SIP com o Nome de domínio ITSP definido como ipo.example.com, a adição de SLIC_ADD_SAN=D define o SNI adicionado ao ipo.example.com.

Links relacionados

[Linha do MS Teams](#) na página 356

Troncos PRI

Os troncos de interface de taxa principal (Primary Rate Interface, PRI) são fornecidos mediante a instalação de uma placa de tronco PRI na unidade de controle. É possível configurar a placa de tronco IP500 PRI-U (veja abaixo) para um destes tipos de linha. Os cartões também estão disponíveis com uma ou duas portas físicas. O número de canais B suportados por cada porta física depende do tipo de linha do cartão.

- **E1**: são 30 canais B e 1 canal D por porta.
- **T1**: são 24 canais B por porta.
- **US PRI**: são 23 canais B e 1 canal D por porta.
- **E1-R2**: são 30 canais B e 1 canal D por porta.

Tipo de linha do cartão de tronco IP500 PRI-U

O cartão IP500 PRI-U pode ser configurado para suportar os tipos de linha PRI E1, T1 ou E1-R2. Para selecionar o tipo de linha exigido, clique com o botão direito do mouse na linha no painel de grupos ou de navegação, e selecione **Alterar o tipo de linha de cartão PRI universal**.

A unidade de controle suporta 8 canais B em cada cartão IP500 PRI-U instalado. Canais B adicionais até a capacidade total das portas IP500 PRI-U instaladas exigem licenças adicionadas à configuração. Os canais D não são afetados pela licença.

- Nos troncos ETSI e QSIG, as instâncias de licença são consumidas pelo número de chamadas em andamento nos canais B.
- Nos troncos T1, E1R2 e ETSI CHI, as instâncias de licença são consumidas pelos canais definidos como em serviço.

Links relacionados

[Linha](#) na página 308

Linha E1

Links relacionados

[Linha](#) na página 308

[Linha E1 PRI](#) na página 365

[Códigos curto E1](#) na página 371

[Canais E1 PRI](#) na página 371

Linha E1 PRI

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Linha PRI E1**

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Número da linha	Este não é um parâmetro configurável; é alocado pelo sistema.
Tipo de sub-linha	<p>Selecione para corresponder ao tipo de linha específico fornecido pelo provedor de linha. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ETSI • ETSI CHI • QSIG A • QSIG B <p>ETSI CHI é usado para enviar a ID de alocação de canal (CHI) na sinalização do estabelecimento de chamada. É uma solicitação para utilizar um canal B em particular em vez de utilizar qualquer canal B alocado pela central telefônica pública.</p> <p>Não há compatibilidade com troncos QSIG em sistemas IP500 V2 sem licenças IP500 Voice Networking.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Placa/módulo	<p>Indica o slot da placa ou o módulo de expansão sendo utilizado pelo dispositivo de tronco fornecendo a linha.</p> <p>Para unidades de controle IP500 V2: 1 a 4 correspondem aos slots na parte frontal da unidade de controle, da esquerda para a direita. Os módulos de expansão são numerados de 5 para cima, por exemplo, os troncos do módulo na Porta de expansão 1 são mostrados como 5.</p>
Porta	Indica a porta da Placa/Módulo acima da qual as definições de configuração estão relacionadas.
Tipo de rede	<p>Padrão = Pública.</p> <p>Esta opção estará disponível se Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitado. Ela permite que o tronco seja definido como Público ou Particular. O sistema retornará a indicação de número ocupado a qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Particular a um tronco Público, ou vice-versa. Essa restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência.</p> <p>Devido à natureza desse recurso, sua utilização não é recomendada em sistemas que também usam qualquer um dos seguintes recursos do sistema: redes multilocais, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.</p>
Número de telefone	Utilizado para lembrar o número de telefone externo dessa linha para auxiliar no teste de loopback. Apenas para informação.
Alocação de canal	<p>Padrão = 30 1.</p> <p>Para linhas definidas como ETSI CHI, esta opção permite ao sistema selecionar a ordem padrão em que os canais devem ser utilizados para chamadas de saída. Geralmente é definido como o oposto da ordem padrão na qual a central telefônica pública utiliza os canais para as chamadas de entradas.</p> <p>Para as linhas definidas para Subtipo de linha de ETSI CHI, o ID do grupo de entrada é definido como parte das configurações individuais do canal.</p>
ID do grupo de entrada	<p>Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999.</p> <p>A ID do grupo de entrada à qual pertence a linha é utilizada para correspondê-la às rotas para chamadas de entrada na configuração do sistema. A rota correspondente é utilizada para rotear as chamadas de entrada. A mesma ID é usada para várias linhas.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
ID do grupo de saída	<p>Padrão = 1. Faixa 0 a 99999.</p> <p>Os códigos curtos que especificam um número para discar podem especificar o grupo a ser utilizado. Em seguida, o sistema ocupará uma linha daquelas que têm disponível um ID do grupo de saída correspondente.</p> <p>Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. A mesma ID não pode ser usada na configuração de nenhuma linha em outro sistema de servidor na rede.</p> <p>Números de IDs de grupos reservados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). • 99999/99998: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor principal e o servidor secundário, respectivamente. • 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM.
Prefixo	<p>Padrão = em branco.</p> <p>O prefixo é utilizado nas seguintes maneiras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para as chamadas de entrada As descrições das mensagens ISDN indicam o tipo de chamada (nacional, internacional ou desconhecido). Se o tipo de chamada for desconhecido, conseqüentemente o número no campo Prefixo será adicionado ao ICLID. • Para as chamadas de saída O prefixo não é retirado, portanto quaisquer prefixos não adequados à apresentação da linha externa deverão ser retirados por meio dos códigos curto.
Prefixo nacional	<p>Padrão = 0</p> <p>Indica os dígitos que devem ser colocados como prefixo em uma chamada nacional de entrada. Quando o número é apresentado a partir do ISDN como "número nacional", o prefixo será adicionado. Por exemplo, 1923000000 será convertido para 01923000000.</p>
Prefixo internacional	<p>Padrão = 00</p> <p>Indica os dígitos que devem ser colocados como prefixo em uma chamada internacional de entrada. Quando o número é apresentado a partir do ISDN como "número internacional", o prefixo será adicionado. Por exemplo, 441923000000 será convertido para 00441923000000.</p>
TEI	<p>Padrão = 0.</p> <p>Identificador de equipamento terminal. Utilizado para identificar cada unidade de controle conectada a uma linha ISDN em particular. Para linhas ponto a ponto é tipicamente (sempre) 0. Também pode ser 0 em uma linha ponto a multiponto; contudo, caso vários dispositivos estejam compartilhando uma linha ponto a multiponto, deve ser definido para 127, o que resulta na decisão pela central quanto aos TEI a serem utilizados.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Número de canais	Define o número de canais operacionais disponíveis na linha. Até 30 para PRI E1, 23 para PRI T1.
Canais de saída	Define o número de canais disponíveis, na linha, para chamadas de saída. Normalmente deve ser o mesmo que o campo Número de canais , porém pode ser reduzido a fim de garantir que as chamadas de entrada não sejam bloqueadas pelas chamadas de saída. Disponível somente quando o Subtipo de linha for definido para ETSI .
Canais de voz	O número de canais disponíveis para voz. Disponível somente quando o Subtipo de linha for definido para ETSI .
Canais de dados	O número de canais disponíveis para dados. Disponível somente quando o Subtipo de linha for definido para ETSI .
Verificação de redundância cíclica (CRC)	Padrão = Ativo Alterna o CRC entre ativo e inativo.
Sinalização de linha	Padrão = CPE. Opção não utilizada para linhas onde o Subtipo de linha for definido para QSIG . Selecione CPE (equipamento nas dependências do cliente) ou CO (central telefônica). O recurso CO destina-se principalmente ao uso como ferramenta de teste. Permite que as linhas PRI sejam testadas em configuração uma atrás de outra, utilizando cabos de interconexão. O recurso CO funciona nesse tipo de linha modificando a maneira pela qual as chamadas de entradas são desconectadas na configuração do sistema no Brasil e na Argentina. Nesses locais, a configuração CO utiliza uma Liberação forçada em vez da desconexão para trás para desligar chamadas de entrada. O mecanismo brasileiro de captura dupla utilizada para controlar as chamadas a cobrar é desabilitado também no modo CO.
Qualidade do relógio	Padrão = Rede Consulte o Manual de Instalação do IP Office para obter os detalhes completos. Essa opção define se o sistema deverá tentar aproveitar sua fonte de relógio para a sincronização e sinalização das chamadas a partir dessa linha. A preferência sempre deverá ser dada à utilização da fonte do relógio a partir de uma central telefônica pública, quando disponível, configurando-se pelo menos uma linha da central para Rede . <ul style="list-style-type: none"> • Se forem definidas múltiplas linhas como Rede, a ordem na qual elas são utilizadas está descrita no Manual de Instalação do IP Office. Se houver linhas adicionais disponíveis, o Fallback poderá ser utilizado para especificar uma fonte de relógio a ser utilizada, caso a fonte da Rede não esteja disponível. • As linhas das quais a fonte de relógio não deverá ser aproveitada deverão ser definidas como Inadequadas. • Se não houver fonte de relógio disponível, o sistema utilizará sua própria fonte de relógio interna de 8 KHz. • Nas situações em que diversos sistemas formam uma rede através de linhas de troncos digitais, será preciso tomar cuidado para assegurar que todos os sistemas utilizem a mesma fonte de relógio. A fonte atualmente utilizada por um sistema é relatada no aplicativo System Status.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Adicionar elemento de informação "ISDN não ponta a ponta"	<p>Padrão = Nunca</p> <p>Define se o elemento de informação "ISDN não ponta a ponta" deve ser adicionado às chamadas de saída na linha. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nunca • Sempre • POTS(somente se a chamada foi originada por um ramal analógico). <p>O padrão é Nunca, exceto para os seguintes locais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para a Itália, o padrão é POTS. • Para a Nova Zelândia, o padrão é Sempre.
Substituição de andamento	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>As mensagens de progressos são definidas no protocolo de sinalização de controle de conexão Q.931 ISDN. Geralmente, se uma mensagem de progresso é enviada, o chamador não é conectado e, portanto, geralmente não incorre em custos da chamada.</p> <p>Nem todas as linhas ISDN suportam as mensagens de progresso Q.931. Use esta configuração para definir a sinalização alternativa da linha ISDN para mensagens de Progresso geradas internamente. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alerta: mapa para Q.931 Tocando. A chamada não é conectada. O chamador não ouve a mensagem e tipicamente não incorre em custos da chamada. • Conectar: mapa para Q.931 Conectar. O chamador ouve a mensagem e tipicamente incorre em custos da chamada.
Compatível com redirecionamento parcial	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>O reencaminhamento parcial (PR) é um recurso ISDN. É suportado nas chamadas externas (não rede e QSIG) da central ISDN. Quando a chamada externa é transferida a outro número externo, a transferência é realizada pela central ISDN e os canais para o sistema são liberados. A utilização desse serviço talvez precise ser solicitada a partir do provedor de linha, podendo ser cobrada.</p>
Forçar plano de números para ISDN	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa opção só pode ser configurada quando a opção Aceita reencaminhamento parcial também estiver habilitada. Quando selecionada, o parâmetro de plano/tipo de Reencaminhamento parcial é alterado de Desconhecido/Desconhecido para ISDN/Desconhecido.</p>
Enviar número de redirecionamento	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa opção pode ser utilizada nos troncos ISDN quando o serviço de redirecionamento for suportado pelo provedor de troncos. Nas chamadas de twinned, quando o serviço for suportado, o ID da chamada original é transmitido ao destino de twinning. Essa opção só é usada para as chamadas de twinned.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Suporte a rastreamento de chamada	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>O sistema suporta o disparo do rastreamento da ID do chamador malicioso (MCID) na central ISDN. A utilização desse recurso requer uma ligação com o provedor de serviço ISDN e as autoridades legais apropriadas às quais o rastreamento da chamada será transmitido. O usuário também precisará estar habilitado para rastreamento de chamada e receber um código curto ou um botão programável para ativar o rastreamento de chamada MCID. Consulte Rastreamento de chamadas maliciosas na seção Recursos do telefone para todos os detalhes.</p>
Suporte a CCBS ativo	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Conclusão de chamada para um assinante ocupado (CCBS). Permite que a retorno de chamada automática seja utilizada nas chamadas ISDN de saída quando o destino está ocupado. Esse recurso só pode ser utilizado nos troncos ponto a ponto. A utilização desse serviço talvez precise ser solicitada a partir do provedor de linha, podendo ser cobrada.</p>
CCBS passivo	Padrão = Inativo.
Custo por unidade de cobrança	<p>As informações de aviso de cobrança (Advice of charge, AOC) podem ser exibidas em SMDR. As informações são fornecidas na forma de unidades de cobrança. Esse recurso é utilizado para inserir o custo da chamada por unidade de cobrança definida pelo provedor de linha. Os valores são 1/10.000 da unidade monetária. Por exemplo, se o custo da chamada por unidade for de £1,07, um valor de 10700 deve ser definido na linha. Consulte Aviso de tarifação na página 742.</p>
Administrador	<p>Padrão = Em serviço.</p> <p>Esse campo permite que o tronco seja tirado de serviço se requisitado para manutenção ou se não estiver conectado.</p>
Enviar chamador original para chamadas encaminhadas e geminadas	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Use o ID da parte da chamada original ao redirecionar chamadas ou encaminhar chamadas twinned.</p> <p>Essa configuração se aplica às seguintes linhas ISDN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PRI24 com os subtipos: PRI, QSIG, QSIGB, ETSI, ETSI CHI. • PRI30 com os subtipos: QSIG, QSIGB, ETSI, ETSI CHI.
Número originador para chamadas encaminhadas e geminadas	<p>Padrão = Em branco.</p> <p>O número usado como ID da parte da chamada original ao redirecionar chamadas ou encaminhar chamadas twinned. Esse campo fica em cinza quando a configuração Enviar parte da chamada original para chamadas redirecionadas e geminadas é ativada.</p> <p>Essa configuração se aplica às seguintes linhas ISDN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PRI24 com os subtipos: PRI, QSIG, QSIGB, ETSI, ETSI CHI. • PRI30 com os subtipos: QSIG, QSIGB, ETSI, ETSI CHI.

Os campos a seguir são exibidos para um cartão de tronco T1 EUA definido para operação QSIG ou ETSI. Os cartões têm as mesmas configurações dos cartões de tronco PRI E1 definidos para ETSI ou QSIG, porém eles suportam apenas 23 canais.

Essas configurações não são mescláveis. Alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Operação da CSU	Marque este campo para habilitar a linha T1 para responder às solicitações loop-back da linha.
Tamanho do trecho	Padrão = 0-115 pés Define o comprimento da linha para uma distância específica.
Unidade de canal	Padrão = Central externa. Defina este campo para corresponder com o equipamento do canal de sinalização fornecido pela Central Telefônica. As opções são Central externa,, Acesso especial ou Normal.

Links relacionados

[Linha E1](#) na página 365

Códigos curto E1

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Códigos curtos E1**

Em alguns tipos de linha, os códigos curto de linha podem ser aplicados a qualquer número recebido com chamadas de entrada.

A guia Código de Acesso da linha é mostrada para os seguintes tipos de troncos, que são tratados como entroncamentos internos ou privados: **QSIG** (T1, E1, H.323), **BRI S0, H.323, SCN, IP Office**. As chamadas de entrada desses tipos de tronco não são roteadas utilizando as definições de **Rota para chamadas recebidas**. Em vez disso, os dígitos recebidos com as chamadas de entrada são verificados quanto a sua correspondência, conforme a seguir :

Número do ramal (incluindo números remotos de uma rede multissite).

- Códigos curto de linha (excluindo o código curto ?).
- Códigos curto do sistema (excluindo o código curto ?).
- Código curto de linha ?.
- Código curto do sistema ?.

Os códigos curto podem ser adicionados e editados por meio dos botões **Adicionar**, **Remover** e **Editar**. Como alternativa, para adicionar e editar códigos curto, você pode clicar com o botão direito na lista de códigos curto existentes.

Essas configurações podem ser editadas online.

Links relacionados

[Linha E1](#) na página 365

Canais E1 PRI

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Canais PRI E1**

Essa guia permite que as configurações dos canais individuais no tronco sejam ajustadas. Para editar um canal, clique duas vezes nele ou clique no canal e, em seguida, selecione **Editar**.

Para editar diversos canais ao mesmo tempo, selecione os canais desejados utilizando Ctrl ou Shift e, em seguida, clique em **Editar**. Ao editar diversos canais, os campos que devem ser exclusivos, como o **ID de aparência em linha**, não são mostrados.

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
ID da aparência de linha	<p>Padrão = Atribuído automaticamente. Faixa = 2 a 9 dígitos.</p> <p>Utilizado para configurar Aparências em linhas com programação de botão. O ID de aparência em linha deve ser exclusivo e não corresponder a nenhum número de ramal. A aparência em linha não é suportada para troncos definidos para operação QSIG e não recomendada para troncos que sejam usados para DID.</p> <p>Se o tronco Subtipo de linha estiver definido para ETSI CHI, as chamadas de aparência em linha de saída deverão utilizar o canal correspondente.</p>

Os seguintes campos adicionais são mostrados para linhas onde o **Subtipo de linha** está definido como **ETSI CHI**.

Campo	Descrição
ID do grupo de entrada	<p>Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. A ID do grupo de entrada à qual pertence a linha é utilizada para correspondê-la às rotas para chamadas de entrada na configuração do sistema. A rota correspondente é utilizada para rotear as chamadas de entrada. A mesma ID é usada para várias linhas.</p>
ID do grupo de saída	<p>Padrão = 1. Faixa 0 a 99999.</p> <p>Os códigos curtos que especificam um número para discar podem especificar o grupo a ser utilizado. Em seguida, o sistema ocupará uma linha daquelas que têm disponível um ID do grupo de saída correspondente.</p> <p>Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. A mesma ID não pode ser usada na configuração de nenhuma linha em outro sistema de servidor na rede.</p> <p>Números de IDs de grupos reservados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). • 99999/99998: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor principal e o servidor secundário, respectivamente. • 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM.
Direção	<p>Padrão = Bidirecional</p> <p>A direção das chamadas no canal. As opções são: Entrada, Saída, Bidirecional.</p>
Portador	<p>Padrão = Qualquer</p> <p>O tipo de tráfego realizado pelo canal. As opções são: Voz, Dados, Qualquer.</p>
Administrador	<p>Padrão = Fora de serviço.</p> <p>Esse campo pode ser utilizado para indicar se o canal está em uso ou não. Nos troncos onde somente um número limitado de canais foi solicitado do provedor de troncos (conhecidos como troncos subequipados), os canais não fornecidos deverão ser definidos como Fora de serviço. Para os canais que são visíveis, mas temporariamente não estão sendo utilizados, selecione Manutenção.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ganho Tx	Padrão = 0dB. Faixa = -10dBb a +5dB. O ganho de transmissão em dB.
Ganho Rx	Padrão = 0dB. Faixa = -10dBb a +5dB. O ganho de recepção em dB.

Links relacionados

[Linha E1](#) na página 365

Linha E1 R2

Links relacionados

[Linha](#) na página 308

[Opções E1–R2](#) na página 373

[Canais E1-R2](#) na página 374

[Grupo MFC E1–R2](#) na página 376

[E1-R2 avançado](#) na página 377

Opções E1–R2

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Opções E1–R2**

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Placa/Módulo	Indica o slot da placa ou o módulo de expansão sendo utilizado pelo dispositivo de tronco fornecendo a linha. Para unidades de controle IP500 V2: 1 a 4 correspondem aos slots na parte frontal da unidade de controle, da esquerda para a direita. Os módulos de expansão são numerados de 5 para cima, por exemplo, os troncos do módulo na Porta de expansão 1 são mostrados como 5.
Porta	Indica a porta da Placa/Módulo acima da qual as definições de configuração estão relacionadas.
Tipo de rede	Padrão = Pública. Esta opção estará disponível se Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitado. Ela permite que o tronco seja definido como Público ou Particular . O sistema retornará a indicação de número ocupado a qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Particular a um tronco Público , ou vice-versa. Essa restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência. Devido à natureza desse recurso, sua utilização não é recomendada em sistemas que também usam qualquer um dos seguintes recursos do sistema: redes multilo-cais, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Número de linha	Alocado pelo sistema.
Subtipo de linha	<p>Padrão = E1-R2</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • E1-R2 • ETSI • QSIGA • QSIGB <p>Os troncos QSIG não são suportados em sistemas IP500 V2 sem licenças IP500 Voice Networking.</p>
Alocação de canal	<p>Padrão = 30 1</p> <p>A ordem, 30 1 ou 1 30, em que os canais são utilizados.</p>
País (Local)	<p>Padrão = México. Selecione o local que corresponda à área de uso. Observe que a alteração do local retornará as configurações do Grupo MFC aos seus valores padrão para o local selecionado. Os locais atualmente suportados são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argentina • Brasil • China • Índia • Coreia • México • Nenhum
Admin	<p>Padrão = Em serviço.</p> <p>Esse campo permite que o tronco seja tirado de serviço se requisitado para manutenção ou se não estiver conectado.</p> <p>A tabela na base do formulário mostra as configurações para os canais individuais fornecidos pela linha. Para obter os detalhes sobre as configurações dos canais consulte o formulário do canal E1-R2.</p> <p>Para editar um canal, clique duas vezes nele ou clique com o botão direito e selecione Editar. A caixa de diálogo Editar Canal será exibida. Para editar vários canais ao mesmo tempo, selecione os canais enquanto mantém pressionada a tecla Shift ou Ctrl. Em seguida, clique com o botão direito e selecione Editar.</p>

Links relacionados

[Linha E1 R2](#) na página 373

Canais E1-R2

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Canais E1-R2**

As configurações do canal são divididas em duas subguias, **E1R2 Editar Canal e Temporizadores**.

A subguia **Temporizadores** exibe os vários temporizadores fornecidos aos canais E1-R2. Esses temporizadores devem ser ajustados somente quando a correspondência com as configurações do provedor de linhas for necessária.

Essa guia permite que as configurações dos canais individuais no tronco sejam ajustadas. Para editar um canal, selecione o canal ou canais necessários e clique em **Editar**.

As seguintes configurações são mescláveis: **ID do grupo de entrada**, **ID do grupo de saída**, **Admin**.

As configurações restantes não podem ser mescladas. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrições
Canal	O canal ou canais que estão sendo editados.
ID do grupo de entrada	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. A ID do grupo de entrada à qual pertence a linha é utilizada para correspondê-la às rotas para chamadas de entrada na configuração do sistema. A rota correspondente é utilizada para rotear as chamadas de entrada. A mesma ID é usada para várias linhas.
ID do grupo de saída	Padrão = 1. Faixa 0 a 99999. Os códigos curtos que especificam um número para discar podem especificar o grupo a ser utilizado. Em seguida, o sistema ocupará uma linha daquelas que têm disponível um ID do grupo de saída correspondente. Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. A mesma ID não pode ser usada na configuração de nenhuma linha em outro sistema de servidor na rede. Números de IDs de grupos reservados: <ul style="list-style-type: none"> • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). • 99999/99998: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor principal e o servidor secundário, respectivamente. • 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM.
Direção	Padrão = Bidirecional A direção das chamadas no canal. As opções são: Entrada , Saída , Ambas as direções .
Portador	Padrão = Qualquer O tipo de tráfego realizado pelo canal. As opções são: Voz , Dados , Qualquer .

A tabela continua...

Campo	Descrições
Administrador	<p>Padrão = Fora de serviço.</p> <p>Esse campo pode ser utilizado para indicar se o canal está em uso ou não. Nos troncos onde somente um número limitado de canais foi solicitado do provedor de troncos (conhecidos como troncos subequipados), os canais não fornecidos deverão ser definidos como Fora de serviço. Para os canais que são visíveis, mas temporariamente não estão sendo utilizados, selecione Manutenção.</p>
Tipo de sinalização de linha	<p>Padrão = R2 Loop Start</p> <p>O tipo de sinalização utilizada pelo canal. As opções atualmente suportadas são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • R2 Loop Start • R2 DID • R2 DOD • R2 DIOD • Tie Immediate Start • Tie Wink Start • Tie Delay Dial • Tie Automatic • WAN Service • Out of Service
Dial Type	<p>Padrão = Discagem MFC</p> <p>O tipo de chamada suportada pelo canal. As opções são: MFC Dialing, Pulse Dialing, DTMF Dialing.</p>

Links relacionados

[Linha E1 R2](#) na página 373

Grupo MFC E1–R2

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Grupo MFC E1–R2**

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Estas guias mostram o parâmetro atribuído a cada sinal em um grupo MFC. Os valores padrão são definidos de acordo com o País (Local) na guia Linha. Todos os valores podem ser retornados ao padrão pela tecla **Padrão todos** na guia **Avançado**.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Para alterar uma configuração, clique duas vezes nela ou clique com o botão direito e selecione **Editar**.

Links relacionados

[Linha E1 R2](#) na página 373

E1-R2 avançado

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > E1-R2 avançado**

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Supressão de zeros	Padrão = HDB3 Seleciona o método de supressão zero utilizado (HDB3 ou AMI).
Qualidade do relógio	Padrão = Rede Consulte o Manual de Instalação do IP Office para obter os detalhes completos. Essa opção define se o sistema deverá tentar aproveitar sua fonte de relógio para a sincronização e sinalização das chamadas a partir dessa linha. A preferência sempre deverá ser dada à utilização da fonte do relógio a partir de uma central telefônica pública, quando disponível, configurando-se pelo menos uma linha da central para Rede . <ul style="list-style-type: none">• Se forem definidas múltiplas linhas como Rede, a ordem na qual elas são utilizadas está descrita no Manual de Instalação do IP Office. Se houver linhas adicionais disponíveis, o Fallback poderá ser utilizado para especificar uma fonte de relógio a ser utilizada, caso a fonte da Rede não esteja disponível.• As linhas das quais a fonte de relógio não deverá ser aproveitada deverão ser definidas como Inadequadas.• Se não houver fonte de relógio disponível, o sistema utilizará sua própria fonte de relógio interna de 8 KHz.• Nas situações em que diversos sistemas formam uma rede através de linhas de troncos digitais, será preciso tomar cuidado para assegurar que todos os sistemas utilizem a mesma fonte de relógio. A fonte atualmente utilizada por um sistema é relatada no aplicativo System Status.
Sinalização de linha	Padrão = CPE As opções são: <ul style="list-style-type: none">• CPE• CO• CO O recurso destina-se principalmente ao uso como ferramenta de teste. Permite que as linhas T1 e E1 sejam testadas em configuração uma atrás de outra, utilizando cabos de interconexão (QSIG). O recurso CO funciona modificando a maneira mediante a qual as chamadas de entrada são desconectadas na configuração do sistema no Brasil e na Argentina. Nesses locais, a configuração CO utiliza uma Liberação forçada em vez da desconexão para trás para desligar chamadas de entrada. O mecanismo brasileiro de captura dupla utilizada para controlar as chamadas a cobrar também é desabilitado no modo CO.
Dígitos de rota de entrada	Padrão = 4 Define o número de dígitos de entrada utilizados no roteamento para chamadas de entrada.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Verificação de CRC	Padrão = Ativo Alterna o CRC entre ativo e inativo.
Configurar todas as configurações dos grupos como padrão	Configuração da guia do grupo MFC como padrão.
Temporizadores de sinalização de linha	Para editar um desses temporizadores, clique duas vezes no temporizador ou clique com o botão direito em um temporizador e selecione a ação desejada.

Links relacionados

[Linha E1 R2](#) na página 373

Linha T1

Links relacionados

[Linha](#) na página 308

[Linha US T1](#) na página 378

[Canais T1](#) na página 381

Linha US T1

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Linha T1 US**

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Número da linha	Alocado pelo sistema.
Placa/módulo	Indica o slot da placa ou o módulo de expansão sendo utilizado pelo dispositivo de tronco fornecendo a linha. Para unidades de controle IP500 V2: 1 a 4 correspondem aos slots na parte frontal da unidade de controle, da esquerda para a direita. Os módulos de expansão são numerados de 5 para cima, por exemplo, os troncos do módulo na Porta de expansão 1 são mostrados como 5.
Porta	Indica a porta da Placa/Módulo acima da qual as definições de configuração estão relacionadas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tipo de rede	<p>Padrão = Pública.</p> <p>Esta opção estará disponível se Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitado. Ela permite que o tronco seja definido como Público ou Particular. O sistema retornará a indicação de número ocupado a qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Particular a um tronco Público, ou vice-versa. Essa restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência.</p> <p>Devido à natureza desse recurso, sua utilização não é recomendada em sistemas que também usam qualquer um dos seguintes recursos do sistema: redes multilocais, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.</p>
Tipo de sub-linha	<p>Padrão = T1</p> <p>Definido como T1 para uma linha T1.</p>
Alocação de canal	<p>Padrão = 24 1</p> <p>A ordem em que os canais são utilizados, 24 a 1 ou 1 a 24.</p>
Prefixo	<p>Padrão = em branco</p> <p>Digite o número para prefixo de todos os números de entrada para retorno de chamada. É útil se todos os usuários precisarem discar um prefixo para acessar uma linha externa. O prefixo é automaticamente colocado na frente de todos os números de entrada de forma que os usuários possam rediscar o número.</p>
Enquadramento	<p>Padrão = ESF</p> <p>Seleciona o tipo de estruturação do sinal utilizado. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ESF • D4
Supressão de zeros	<p>Padrão = B8ZS</p> <p>Seleciona o método de supressão zero utilizado. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • B8ZS • AMI ZCS

A tabela continua...

Campo	Descrição
Qualidade do relógio	<p>Padrão = Rede</p> <p>Consulte o Manual de Instalação do IP Office para obter os detalhes completos. Essa opção define se o sistema deverá tentar aproveitar sua fonte de relógio para a sincronização e sinalização das chamadas a partir dessa linha. A preferência sempre deverá ser dada à utilização da fonte do relógio a partir de uma central telefônica pública, quando disponível, configurando-se pelo menos uma linha da central para Rede.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se forem definidas múltiplas linhas como Rede, a ordem na qual elas são utilizadas está descrita no Manual de Instalação do IP Office. Se houver linhas adicionais disponíveis, o Fallback poderá ser utilizado para especificar uma fonte de relógio a ser utilizada, caso a fonte da Rede não esteja disponível. • As linhas das quais a fonte de relógio não deverá ser aproveitada deverão ser definidas como Inadequadas. • Se não houver fonte de relógio disponível, o sistema utilizará sua própria fonte de relógio interna de 8 KHz. • Nas situações em que diversos sistemas formam uma rede através de linhas de troncos digitais, será preciso tomar cuidado para assegurar que todos os sistemas utilizem a mesma fonte de relógio. A fonte atualmente utilizada por um sistema é relatada no aplicativo System Status.
Tamanho do trecho	<p>Padrão = 0 a 115 pés</p> <p>Define o comprimento da linha para uma distância específica.</p>
Unidade de canal	<p>Padrão = Central externa</p> <p>Defina este campo para corresponder com o equipamento do canal de sinalização fornecido pela Central Telefônica. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Central externa • Acesso especial • Normal
Verificação de redundância cíclica (CRC)	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Ativa ou desativa o CRC.</p>
Sinalização de linha	<p>Padrão = CPE</p> <p>Este campo afeta os canais T1 definidos Iniciar Loop ou Iniciar Terra. Este campo é definido em CPE (Equipamento nas dependências do cliente) ou CO (Central telefônica). Normalmente, ele deve ser deixado em seu padrão de CPE. A configuração CO costuma ser utilizada em testes sucessivos de laboratório.</p>
Dígitos de roteamento de entrada	<p>Padrão = 0 (apresenta a chamada imediatamente)</p> <p>Define o número de dígitos esperados nas chamadas de entrada. Permite que a linha apresente a chamada ao sistema assim que os dígitos esperados sejam recebidos em vez de esperar que o tempo de espera dos mesmos expire. Este campo afeta apenas os canais da linha T1 definidos como E&M Tie, E&M DID, E&M comutado 56K e Discagem direta a ramal.</p>
Operação da CSU	<p>Habilite este campo para habilitar a linha T1 para responder às solicitações loop-back da linha.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Número aprimorado de receptor da chamada	Padrão = desativado Opção sem suporte para sistemas definidos para os Estados Unidos. Normalmente, o número discado tem um limite de 15 dígitos. A seleção desta opção aumenta o comprimento do número discado permitido para 30 dígitos.
Administrador	Padrão = Em serviço. Esse campo permite que o tronco seja tirado de serviço se requisitado para manutenção ou se não estiver conectado.

Links relacionados

[Linha T1](#) na página 378

Canais T1

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Canais T1**

As configurações de cada canal podem ser editadas. Os usuários têm a opção de editar canais individuais clicando duas vezes no canal ou selecionando e editando múltiplos canais ao mesmo tempo. Perceba que a ID de aparência em linha não pode ser atualizada durante a edição de múltiplos canais.

Ao editar um ou mais canais, as configurações disponíveis são exibidas em duas subguias: Editar canal T1 e Temporizadores.

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Canal	Alocado pelo sistema.
ID do grupo de entrada	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. A ID do grupo de entrada à qual pertence a linha é utilizada para correspondê-la às rotas para chamadas de entrada na configuração do sistema. A rota correspondente é utilizada para rotear as chamadas de entrada. A mesma ID é usada para várias linhas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
ID do grupo de saída	<p>Padrão = 1. Faixa 0 a 99999.</p> <p>Os códigos curtos que especificam um número para discar podem especificar o grupo a ser utilizado. Em seguida, o sistema ocupará uma linha daquelas que têm disponível um ID do grupo de saída correspondente.</p> <p>Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. A mesma ID não pode ser usada na configuração de nenhuma linha em outro sistema de servidor na rede.</p> <p>Números de IDs de grupos reservados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). • 99999/99998: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor principal e o servidor secundário, respectivamente. • 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM.
ID da aparência de linha	<p>Padrão = Atribuído automaticamente. Faixa = 2 a 9 dígitos.</p> <p>Utilizado para configurar Aparências em linhas com programação de botão. O ID de aparência em linha deve ser exclusivo e não corresponder a nenhum número de ramal. A aparência em linha não é suportada para troncos definidos para operação QSIG e não recomendada para troncos que sejam usados para DID.</p>
Direção	<p>Padrão = Bidirecional</p> <p>A direção das chamadas no canal. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrada • Saída • Bidirecional
Portador	<p>Padrão = Qualquer</p> <p>O tipo de tráfego realizado pelo canal. As opções são: Voz, Dados, Qualquer.</p>
Administrador	<p>Padrão = Em serviço.</p> <p>Esse campo permite que o tronco seja tirado de serviço se requisitado para manutenção ou se não estiver conectado.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tipo	<p>Padrão = Loop-Start.</p> <p>O T1 simula as seguintes conexões:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ground-Start • Início de loop • E&M - TIE • E&M - DID • E&M Switched 56K • Discagem direta para ramal • Clear Channel 64K <p>Os troncos definidos para E&M - DID aceitarão somente chamadas de entrada.</p> <p>Quando E&M - TIE é selecionado e o Tipo de tronco de saída é definido para Automático, nenhum tom de discagem secundário é fornecido para chamadas de saída nessa linha/tronco.</p>
Tipo de discagem	<p>Padrão = Discagem DTMF</p> <p>Selecione o método de discagem necessário. As opções são: Discagem DTMF, Discagem por pulso.</p>
Tipo de tronco de entrada	<p>Padrão = Início-Wink</p> <p>Utilizado somente para os tipos E&M. O método de aperto de mão para chamadas de entrada. As opções são:</p>
Tipo de tronco de saída	<p>Padrão = Início-Wink</p> <p>Utilizado somente para os tipos E&M. O método de aperto de mão para chamadas de saída. As opções são: Automático, Imediato, Atraso de discagem, Início de Wink.</p> <p>Quando o Tipo de linha é definido como E&M-TIE e o Tipo de tronco de saída como Automático, nenhum tom de discagem secundário é fornecido para chamadas de saída nessa linha/tronco.</p>
Ganho Tx	<p>Padrão = 0dB.</p> <p>O ganho de transmissão em dB.</p>
Ganho Rx	<p>Padrão = 0dB.</p> <p>O ganho de recepção em dB.</p>
Administrador	<p>Padrão = Em serviço.</p> <p>Esse campo permite que o tronco seja tirado de serviço se requisitado para manutenção ou se não estiver conectado.</p>

Configuração do temporizador

Essa subguia permite que vários temporizadores relacionados à operação de um canal individual sejam ajustados. Eles só deverão ser ajustados para corresponder às exigências do provedor de linha. A lista a seguir mostra os valores padrão. Para restabelecer um valor, clique no valor atual e, em seguida, clique com o botão direito para selecionar uma das opções exibidas: padrão, minimizar ou maximizar.

Atraso de entrada automática: 410.	Intervalo de silêncio: 1100.
Atraso de Wink de entrada: 100.	Ocupação de saída: 10.
Sinal Wink: 200.	Início Wink: 5000.
Proteção de discagem de entrada: 50.	Wink validado: 80.
Primeiro dígito de entrada: 15000.	Finalizar Wink: 350.
Pausa entre dígitos de entrada: 5000.	Término do atraso: 5000.
Máximo entre dígitos: 300.	Confirmação discagem de saída: 590.
Detecção de sinal de gancho: 240.	Confirmação discagem IMM de saída: 1500.
Desconexão de entrada: 300.	Interromper pulso discagem de saída: 60.
Confirmação de desconexão de proteção de entrada: 800.	Estabelecer pulso de discagem de saída: 40.
Erro de sinal de desconexão: 240000.	Pausa entre dígitos do pulso de discagem de saída: 720.
Desconexão de saída: 300.	Pausa pulso de discagem de saída: 1500.
Confirmação desconexão de proteção de saída: 800.	Geração de sinal de gancho: 500.
Duração de verificação de toque: 220.	Fim de discagem de saída: 1000.
Duração do toque: 6300.	Supervisão de resposta: 300.
Verificação de ping: 600.	Confirmação de entrada: 20.
Tempo de toque longo: 1100.	

Links relacionados

[Linha T1](#) na página 378

Linha SIP

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SIP**

O IP Office é compatível com chamadas de voz SIP acrescentando-se linhas SIP à configuração do sistema. Essa abordagem permite que os usuários em telefones não SIP façam e recebam chamadas SIP.

Excluir uma linha SIP exige "mesclar com a interrupção do serviço". Quando o arquivo de configuração for enviado para o sistema, o tronco SIP será reiniciado e todas as chamadas na linha serão desligadas.

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 809.

Links relacionados

[Linha](#) na página 308

[Linha SIP](#) na página 385

[Linha SIP | Transporte](#) na página 389

[Detalhes da chamada](#) na página 393

- [VoIP de linha SIP](#) na página 400
[Fax T38](#) na página 404
[Credenciais da Linha SIP](#) na página 406
[Linha SIP avançada](#) na página 407
[Engenharia da Linha SIP](#) na página 413

Linha SIP

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SIP > Linha SIP**

Definições de configuração

Essas configurações são mescláveis com a exceção da configuração do **Número da linha**. Alterar a definição de **Número de linha** requer "mesclar com a interrupção do serviço". Quando o arquivo de configuração for enviado para o sistema, o tronco SIP será reiniciado e todas as chamadas na linha serão desligadas.

Não é necessária a edição offline.

Campo	Descrição
Número da linha	<p>Padrão = Preenchimento automático. Intervalo = 1 a 249 (IP500 V2)/349 (Server Edition).</p> <p>Digite o número da linha desejada. Note que este número deve ser exclusivo. Em sistemas IP500 V2, os números de linha de 1 a 16 são reservados para o hardware interno.</p>
Nome de domínio ITSP	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Esse campo é utilizado para especificar a parte padrão do host do URI SIP nos campos From, To e R-URI para chamadas de saída. Por exemplo, no URI SIP name@example.com, a parte de host do URI é example.com. Quando vazio, o host padrão é fornecido pelo valor de campo Linha SIP > Transporte de SIP > Endereço de proxy ITSP. Se mais de um endereço for definido no campo Endereço proxy ITSP, ele precisará ser definido.</p> <p>Para o usuário que faz a chamada, a parte que representa o URI SIP de origem é determinada pelas configurações do registro de canal de URI SIP usado para rotear a chamada (consulte Linha SIP > URI SIP > URI local). Isso utilizará um dos itens a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • um nome específico inserido no campo URI local do registro do canal. • ou será necessário especificar, utilizando o nome de autenticação primário ou secundário definido para a linha abaixo. • ou especifique utilizando o Nome SIP definido para o usuário que faz a chamada (Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > SIP > Nome SIP). <p>Para o destino da chamada, a parte do usuário dos campos Para e R-URI é determinada pelos códigos curtos de discagem do formato 9N/N"@example.com", em que N é a parte do usuário do URI do SIP e "@example.com" é opcional e pode ser utilizado para substituir a parte do host de Para e R-URI.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome de domínio local	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Um endereço IP ou nome de domínio SIP conforme requerido pelo provedor de serviços. Quando configurado, o valor Nome de domínio local é usado</p> <ul style="list-style-type: none"> • os cabeçalhos <code>From</code> e <code>Contact</code> • o cabeçalho <code>PAI</code>, se Linha > SIP avançado estiver marcado • o cabeçalho <code>Diversion</code> <p>Se tanto o Nome de domínio ITSP quanto o Nome de domínio local estiverem configurados, o Domínio local terá preferência.</p> <p>O Nome de domínio local não é usado no cabeçalho <code>Remote Party ID</code>.</p>
Tipo de URI	<p>Padrão = SIP.</p> <p>Defina o formato para entradas URI SIP usadas nos cabeçalhos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • URI SIP: quando selecionado, o formato de URI SIP é usado. Por exemplo, <code>display <sip:content@hostname></code> • Tel: quando selecionado, o formato URI do Tel será utilizado (p. ex., <code>+1-425-555-4567</code>). Isso afeta o campo <code>From</code> de chamadas de saída. O campo <code>To</code> para chamadas de saída utiliza o formato especificado pelos códigos curtos usados para roteamento das chamadas de saída. • SIPS: quando selecionado, usa o formato SIPS para todos os URIs. Só é possível utilizar SIPS quando o Protocolo da camada 4 estiver definido para TLS.
Local	<p>Padrão = Nuvem.</p> <p>O sistema e outros na mesma rede podem ser configurados com um local que é atribuído a ramais e linhas. Consulte Usando locais na página 743.</p> <p>Associação de uma linha a um local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica as configurações de controle de admissão de chamada (CAC) do local à linha. Consulte Configurar o Controle de admissão de chamadas na página 832. • Para linhas SIP compatíveis com RFC 4119/RFC 5139, as chamadas de emergência que usam a linha podem incluir as informações de endereço do local.
Prefixo	<p>Esses valores permitem que você ajuste os números de entrada para corresponder ao formato necessário para chamadas de saída e usadas nas entradas do diretório do sistema.</p> <p>Os valores são usados em combinação para alterar números de entrada da seguinte maneira:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se um número de entrada começar com o símbolo <code>+</code>, o <code>+</code> será substituído pelo Prefixo internacional. 2. Se o Código do país tiver sido definido: <ol style="list-style-type: none"> a. Se o um número começar com o Código do país ou com o Prefixo internacional e Código do país, eles serão substituídos pelo Prefixo nacional. b. Se o número não começar com o Prefixo nacional ou Prefixo internacional, o Prefixo internacional será adicionado. 3. Se o número de entrada não começar com o Prefixo nacional ou Prefixo internacional, o Prefixo será adicionado.
Prefixo nacional	
Prefixo internacional	

A tabela continua...

Campo	Descrição
Código do país	Para mais detalhes, consulte Operação de prefixo SIP na página 952.
Prioridade de nome	<p>Padrão = Padrão do sistema.</p> <p>Nos troncos SIP, o nome do chamador exibido em um ramal pode ser aquele fornecido pelo tronco ou um obtido ao verificar uma correspondência de número no diretório pessoal e no diretório do sistema do usuário do ramal. Essa configuração determina qual método será utilizado pela linha. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padrão do sistema: use a configuração do sistema Sistema Telefonia Telefonia Prioridade de nome padrão. • Favorecer tronco: exibe o nome fornecido pelo tronco. Por exemplo, o tronco pode ser configurado para fornecer o número ou o nome do chamador. O sistema deve exibir as informações do chamador como elas são fornecidas pelo tronco. Se o tronco não fornecer um nome, o sistema usa o método Favorecer diretório. • Favorecer diretório: Procura uma correspondência de número no diretório pessoal do usuário do ramal e no diretório do sistema. A primeira correspondência é utilizada e substitui o nome fornecido pela linha SIP. Se nenhuma correspondência for encontrada, o nome fornecido pela linha, se houver, será utilizado.
Descrição	<p>Padrão = em branco. Máximo de 31 caracteres.</p> <p>Use esse campo para inserir uma descrição para essa configuração.</p>
Tipo de rede	<p>Padrão = Pública.</p> <p>Esta opção estará disponível se Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitado. Ela permite que o tronco seja definido como Público ou Particular. O sistema retornará a indicação de número ocupado a qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Particular a um tronco Público, ou vice-versa. Essa restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência.</p> <p>Devido à natureza desse recurso, sua utilização não é recomendada em sistemas que também usam qualquer um dos seguintes recursos do sistema: redes multilocais, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.</p>
Em serviço	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando esse campo não é selecionado, o tronco SIP tem o registro cancelado e indisponível para chamadas de entrada e saída.</p>
Verificar OOS	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Se ativada, o sistema irá verificar regularmente se o tronco em serviço está utilizando os métodos listados a seguir. A verificação dos troncos SIP em serviço garante que o roteamento de chamadas de saída não seja atrasado esperando pela resposta de um tronco SIP que atualmente não é utilizável.</p> <p>Em troncos UDP e TCP, a mensagem OPÇÕES é enviada regularmente. Se nenhuma resposta a mensagem OPÇÕES for recebida, o tronco será colocado fora de serviço.</p> <p>Nos troncos que utilizam o DNS, se o endereço de IP não for resolvido ou se a resolução DNS tiver expirado, o tronco será colocado fora de serviço.</p>

Temporizadores de sessão

Campo	Descrição
Método de atualização	<p>Padrão = Automático.</p> <p>As opções são: Auto, Reconvite ou Atualizar.</p> <p>Quando Automático estiver selecionado, se UPDATE estiver no cabeçalho Allow: do ponto terminal remoto SIP, ele será usado. Caso contrário, INVITE será utilizado.</p>
Temporizador (segundos)	<p>Padrão = Sob demanda. Intervalo = 90 a 64800</p> <p>Esse campo especifica o tempo de expiração da sessão. No meio ponto do tempo de expiração, uma mensagem de atualização de sessão é enviada. Quando definido como Sob demanda, o IP Office não enviará mensagens de atualização de sessão, mas responderá a elas.</p>

Redirecionar e transferir

O redirecionamento e a transferência não supervisionada são configurados separadamente. Por padrão, eles estarão desabilitados.

Uma transferência supervisionada ocorrerá quando uma chamada de consulta for feita e REFER contiver o cabeçalho Replaces:, indicando o CallID de outra parte da chama que o agente REFERing já iniciou com o destino REFER.

* Nota:

- Não mude essas configurações, salvo sob orientação expressa do provedor de serviços SIP.

Campo	Descrição
REFER supervisionado recebido	<p>Padrão = Automático.</p> <p>Determina se o IP Office aceitará o envio de REFER pelo ponto remoto. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sempre: sempre aceitará. • Automático: se o ponto remoto não anunciar o suporte a REFER no cabeçalho Allow: das respostas OPTIONS, o IP Office rejeitará o REFER desse ponto terminal. • Nunca: nunca aceitará.
REFER supervisionado enviado	<p>Padrão = Automático.</p> <p>Determina se o IP Office tentará usar o mecanismo REFER para transferir um participante para uma parte da chama já iniciada pelo IP Office, de modo que possa incluir o CallID no cabeçalho Replaces:. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sempre: sempre usará REFER. • Automático: usa o cabeçalho Allow: da resposta OPTIONS para determinar se o ponto terminal suporta REFER. • Nunca: nunca usará REFER.
Enviar 302 movido temporariamente	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Um código de resposta SIP usado para redirecionar uma chamada de entrada não atendida. É uma resposta a INVITE e não pode ser usada após o envio de 200 OK como resposta a INVITE.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
REFER de saída não supervisionado	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando habilitado, um usuário, sistema de correio de voz ou IVR poderá transferir uma chamada enviando REFER para um ponto terminal que ainda não tenha uma segunda chamada. Nesse caso, não haverá cabeçalho Replaces: porque não há Call-ID para substituir o atual. Isso fará o ponto remoto realizar a transferência iniciando a nova chamada e liberar a chamada atual com o IP Office.</p>

Links relacionados

[Linha SIP](#) na página 384

Linha SIP | Transporte

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SIP > Transporte de SIP**

Comportamento durante Serviço indisponível

Um servidor proxy é considerado Ativo quando o sistema recebeu uma resposta para CONVIDAR, REGISTRAR ou OPÇÕES.

Se um servidor proxy responder com 503 - Serviço indisponível, ele deverá ser considerado Ativo - em manutenção. Neste caso, deve ocorrer o seguinte:

- Se a resposta 503 - Serviço indisponível tiver sido em resposta a uma solicitação INVITE:
 - Se as chamadas estão vinculadas a registros (**Roteamento de chamadas via registrador ativado**) e existem outros proxies disponíveis, os registros vinculados devem emitir um CANCELAR REGISTRO e tentar um REGISTRAR com um proxy diferente. A chamada deve falhar com causa = Falha temporária.
 - Se as chamadas não estão vinculadas, o CONVIDAR deve ser tentado imediatamente com um proxy diferente.
- Se a resposta 503 - Serviço indisponível tiver sido uma resposta a uma solicitação REGISTER:
 - Se outros proxies estiverem disponíveis, este registro deve apenas emitir um CANCELAR REGISTRO e tentar um REGISTRAR com um proxy diferente.
 - Se **Servidores DNS explícitos** forem configurados, deve-se enviar uma solicitação DNS para ver se o servidor proxy desapareceu dos que estavam sendo oferecidos.

Um servidor proxy *Active-InMaintenance* não deve ser utilizado em uma nova transação (INVITE ou REGISTER) até que:

- Haja uma mudança nas respostas DNS indicando que o proxy se tornou ativo.
- A configuração não deixa nenhuma opção melhor disponível. Neste caso, deverá haver uma aceleração para que um máximo de 5 falhas (sem êxito) em 1 minuto seja permitido.
- A configuração foi mesclada onde o Endereço proxy ITSP foi alterado.
- 10 minutos se passaram.

Comportamento durante o Não respondendo

Um servidor proxy que não está respondendo (UDP) é indicado quando 3 solicitações são enviadas e nenhuma resposta for recebida. Geralmente isso ocorre durante uma única transação de CONVIDAR.

Deve-se considerar se isto foi causado por uma falha da rede local ou foi causado pelo proxy estar fora de serviço. Como provavelmente é um problema local, nenhuma ação deve ser tomada a menos que o tráfego for recebido de um proxy alternativo enquanto este proxy não estiver respondendo de fato. O estado deve ser "Talvez não respondendo".

Se os servidores DNS explícitos estiverem configurados, uma solicitação DNS deve ser enviada para ver se este servidor proxy desapareceu daqueles sendo oferecidos.

Se possível, um proxy alternativo deve ser estimulado simultaneamente à estimulação do servidor suspeito.

O servidor deve ser considerado como não respondendo se ficar sem responder de forma persistente enquanto outros proxies estão respondendo ou se não estiver respondendo e tiver desaparecido da divulgação do DNS.

Enquanto estiver no estado "talvez não respondendo", é aconselhável enviar um CONVITE a um proxy alternativo e, ao mesmo tempo, enviar uma mensagem adequada para este proxy. Isto ajudará a resolver se ele está de fato não respondendo ou se há algum problema na rede local. Porém, não há necessidade de colocar o proxy na lista negra.

Quando estiver em "definitivamente não respondendo":

- Se outros proxies estiverem disponíveis: este registro emitirá apenas Un-REGISTER e tentará emitir REGISTER com um proxy diferente. As chamadas não são canceladas automaticamente.
- Se uma mensagem SIP for recebida do mesmo, o estado deve ir imediatamente para "Ativo".
- Este proxy deve ser colocado na lista negra a menos que não haja melhores opções disponíveis. Enquanto estiver na lista negra, permite-se apenas uma transação a cada 10 minutos.
- Mesmo se não estiver na lista negra, deve haver um acelerador para que o máximo de 5 falhas (sem êxito) em 1 minuto seja permitido.

Definições de configuração

As configurações **Endereço Proxy ITSP e Roteamento de chamadas via registrador avançado** podem ser mescladas. Alterar as configurações restantes exige "mesclar com a interrupção do serviço". Quando o arquivo de configuração for enviado para o sistema, o tronco SIP será reiniciado e todas as chamadas na linha serão desligadas.

Não é necessária a edição offline.

Campo	Descrição
Endereço proxy ITSP	<p>Padrão = em branco</p> <p>Este é o endereço proxy SIP utilizado para chamadas SIP de saída. O endereço pode ser especificado da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se deixado em branco, o Nome do domínio ITSP é utilizado e resolvido pela resolução DNS como se fosse um endereço DNS que tinha sido especificado do seguinte modo. • Um endereço de IP. • Uma lista de até 4 endereços de IP, com cada endereço separado por uma vírgula ou um espaço. <ul style="list-style-type: none"> - Os endereços podem incluir uma indicação do peso relativo da chamada de cada endereço comparado com os demais. Isso é feito adicionando um sufixo w N ao endereço, com N indicando o valor ponderado. Por exemplo, na lista 213.74.81.102w3 213.74.81.100w2, os valores ponderados atribuem 1,5 vez o peso das chamadas para o primeiro endereço. O peso padrão, caso não seja especificado, é 1. Um peso de 0 pode ser usado para desativar um endereço. O peso é aplicado apenas às chamadas de saída. - Se mais de um proxy for definido e não houver indicação de peso, as chamadas serão enviadas apenas ao primeiro da lista até haver uma falha. Quando isso acontecer, o próximo proxy será usado. - Se a configuração Roteamento de chamadas via Registrador a seguir for desativada, o peso é aplicado aos registros, não às chamadas. • Um endereço DNS, por exemplo, sbc.example.com. <ul style="list-style-type: none"> - A resposta do DNS pode emitir vários endereços proxy (RFC 3263). Se esse for o caso, o sistema resolverá o endereço a ser usado com base na prioridade, no TTL e nas informações de ponderação incluídas em cada endereço. - É possível adicionar um sufixo de balanceamento de carga para especificar que vários resultados proxy devem ser retornados, se possível. Por exemplo, sbc.example.com(N). com N indicando o número de endereços de 1 a 4. <p>Este campo é mesclável. Porém, não mais de 4 endereços de IP devem estar em uso ao mesmo tempo. Assim sendo, se as combinações de endereços novos e antigos excederem o número de 4, os novos endereços só serão colocados em uso quando transações em andamento nos endereços anteriores forem concluídas.</p>
Configuração de rede	

A tabela continua...

Campo	Descrição
Protocolo da camada 4	<p>Padrão = UDP.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TCP • UDP • TLS • Automático <p>As conexões TLS suportam as seguintes codificações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TLS_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA • TLS_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA • TLS_DHE_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA • TLS_DHE_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA
Usar informações da topologia de rede	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>Esse campo associa a linha SIP com as configurações Configurações do sistema > Sistema > LAN1 > Topologia de rede da interface LAN. Ele também aplica o Configurações do sistema > Sistema > LAN1 > VoIP > Configurações Diff-Serv ao tráfego de saída na linha SIP. Quando Nunca é selecionada, a verificação STUN não é aplicada e o roteamento é determinado pelas tabelas de roteamento do sistema.</p> <p>Se nenhum endereço de servidor STUN estiver definido para a interface, o Sistema LAN Topologia de rede Tempo de atualização de vinculaçãoConfigurações do sistema > Sistema > LAN1 > Topologia de rede > Tempo de atualização de vinculação será ignorado por linhas SIP ao calcular a programação periódica de OPTIONS, a não ser que Firewall/tipo NAT esteja definido como Internet aberta.</p>
Porta de envio	Quando o Protocolo de camada 4 estiver definido como TLS , a porta padrão será 5061. Quando definido como TCP ou UDP , a porta padrão será 5060.
Porta de escuta	Quando o Protocolo de camada 4 estiver definido como TLS , a porta padrão será 5061. Quando definido como TCP ou UDP , a porta padrão será 5060.
Servidores de DNS explícitos	<p>Padrão = 0.0.0.0 (desativado)</p> <p>Se for necessário utilizar servidores DNS específicos na operação do tronco SIP em vez do servidor DNS geral especificado ou obtido para o sistema, os endereços do servidor podem ser especificados aqui. Se forem exportados ou importados como parte de um modelo de tronco.</p>
Rota de chamadas por registrador	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Se selecionado, as chamadas são roteadas através do mesmo proxy usado para registro. Se mais de um endereço de proxy ITSP tiver sido especificado, não haverá balanceamento de carga dos registros.</p>
Registrador distinto	<p>Padrão = em branco</p> <p>Este campo permite que o endereço do registro SIP seja especificado se for diferente daquele do proxy SIP. O endereço pode ser especificado como um endereço de IP ou um nome DNS.</p>

Links relacionados

[Linha SIP](#) na página 384

Detalhes da chamada

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SIP > Detalhes da chamada**

Essas configurações são usadas para controlar as chamadas de entrada e de saída que usam a linha SIP. Elas também definem os cabeçalhos SIP usados em chamadas e a origem dos valores nesses cabeçalhos.

	Descrição
URIs SIP	Essas configurações são usadas para as chamadas de entrada e de saída gerais na linha SIP.
Aparências de linha SIP	Essas configurações permitem a emulação da operação de aparência de linha pela linha SIP.

Para obter detalhes sobre como elas são usadas no roteamento de chamadas, consulte [Roteamento de chamada de saída SIP](#) na página 942.

Links relacionados

[Linha SIP](#) na página 384

[URIs SIP](#) na página 393

[Aparências de linha SIP](#) na página 397

URIs SIP

Para o IP Office, cada URI SIP atua como um conjunto de canais de tronco. Isso também define o conteúdo de vários cabeçalhos SIP e como esse conteúdo é usado.

- Para chamadas de saída, o IP Office mapeia chamadas internas ou números chamados com cabeçalhos para corresponder aos requisitos de ITSPs. As chamadas de saída são roteadas para um URI SIP por códigos curto que correspondem à configuração **Grupo de saída** do URI. Consulte [Roteamento de chamada de saída SIP](#) na página 942.
- Para chamadas de entrada, os cabeçalhos na mensagem SIP são usados para roteamento de chamadas. As chamadas de entrada são roteadas para as rotas de chamadas de entrada que correspondem à configuração **Grupo de entrada** do URI. Consulte [Roteamento de chamadas de entrada SIP](#) na página 950.
- O IP Office é compatível com até 150 URIs SIP em cada linha SIP.

Configurações Gerais

Nome	Descrição
URI	Esse campo é somente para informações e não pode ser editado.
Grupo de entrada	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. Esse valor é usado para fazer a correspondência com a ID do grupo de linhas de uma entrada de rota de chamada de entrada. Consulte Roteamento de chamadas de entrada SIP na página 950.

A tabela continua...

Nome	Descrição
Grupo de saída	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. Os códigos curtos que especificam um número para discar para uma linha especificam a ID do grupo de linhas . Usado para fazer a correspondência com linhas com o mesmo valor de Grupo de saída . Consulte Roteamento de chamada de saída SIP na página 942.
Máx. de sessões	Padrão = 10 Esse campo determina o número máximo de chamadas simultâneas que podem utilizar o URI antes que o sistema retorne um sinal de ocupado a qualquer chamada adicional.
Credenciais	Padrão = 0:<Nenhum> Esse campo é utilizado para a seleção a partir de uma lista de credenciais da conta configuradas na guia Credenciais SIP da linha.

As seções restantes são organizadas como uma tabela de valores. Eles definem quais cabeçalhos SIP são usados para chamadas roteadas pela entrada URI SIP.

A tabela também define a origem dos valores usados nos valores de URI SIP nesses cabeçalhos. Um URI SIP normal assume a seguinte forma: `display < sip:content@hostname >`, no qual:

- `display` é o valor do nome exibido para o chamador/receptor da chamada.
- `content` é o nome ou número do destino da chamada.
- `hostname` é o host de/para o qual as chamadas são enviadas. Para obter detalhes sobre como o nome de host usado pelo sistema IP Office é definido, consulte [Configurando o host de URI SIP](#) na página 938.

Cabeçalhos

A primeira coluna indica os cabeçalhos usados para chamadas correspondentes a essa entrada de URI SIP.

Nome	Descrição
URI local	Padrão = Automático Esse campo define o campo <code>From</code> para chamadas SIP de saída usando esse URI.
Contato	Padrão = Automático Esse campo define o campo <code>From</code> para chamadas SIP de saída usando esse URI.
P-Asserted-ID	Padrão = Desabilitado Quando selecionado, as informações de identidade são fornecidas nos cabeçalhos <code>P-Asserted-Identity (PAI)</code> .
P-Preferred-ID	Padrão = Desabilitado Quando selecionado, as informações de identidade são fornecidas em um cabeçalho <code>P-Preferred-Identity</code> .
Cabeçalho do desvio	Padrão = Desabilitado Quando selecionado, as informações do <code>Diversion Header</code> são fornecidas nas mensagens SIP.
ID da parte remota	Padrão = Desabilitado Quando selecionado, o cabeçalho <code>Remote Party ID</code> é fornecido com chamadas.

Exibir

Essa coluna define a origem para a parte `display` do URI SIP usada nos cabeçalhos selecionados.

Configuração	Descrição
Automático	<p>Se Automático estiver selecionado, o sistema determina automaticamente o valor adequado para usar. Ele usa números externos ao encaminhar chamadas de entrada, e números de ramal interno para chamadas feitas por um usuário local.</p> <ul style="list-style-type: none"> Em chamadas de entrada, o sistema busca por correspondências em relação a números de ramal e códigos curtos de sistema. Em chamadas de saída, o sistema permite a manipulação de código curto do número e nome do chamador. Por exemplo: S para definir explicitamente o número do chamador, W para definir retenção, A para permitir (substituir qualquer configuração de retenção anterior), Z para definir o nome do chamador.
Usar dados internos	<p>Usar as configurações SIP do usuário (Usuário > SIP), grupo (Grupo > SIP) ou serviços de caixa postal (Sistema > Caixa postal > SIP) que está fazendo ou recebendo a chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> Use a configuração Nome de exibição de SIP (Alias). Se a opção Anônimo estiver selecionada, usar esse valor. Consulte Chamadas SIP anônimas na página 943.
Entrada manual	<p>Se necessário, é possível digitar um valor para usar. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito. Normalmente isso é usado para definir o DDI que deve ser associado a aparências de linha SIP.</p>
Valores de credencial	<p>Se uma entrada de Credenciais tiver sido selecionada acima, será possível selecionar como valores os valores Nome de usuário, Nome de autenticação e Contato da entrada de credenciais selecionada. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito.</p> <ul style="list-style-type: none"> Os valores de URI só devem ser definidos usando credenciais quando exigido pelo provedor de linha. Por exemplo, alguns provedores de linha exigem que o cabeçalho <code>From</code> sempre contenha as credenciais usadas para o registro, enquanto outros cabeçalhos são usados para reunir informações sobre a ID do chamador.

Conteúdo

Essa coluna define a origem para a parte `content` do URI SIP usada nos cabeçalhos selecionados.

Configuração	Descrição
Automático	<p>Se Automático estiver selecionado, o sistema determina automaticamente o valor adequado para usar. Ele usa números externos ao encaminhar chamadas de entrada, e números de ramal interno para chamadas feitas por um usuário local.</p> <ul style="list-style-type: none"> Em chamadas de entrada, o sistema busca por correspondências em relação a números de ramal e códigos curtos de sistema. Em chamadas de saída, o sistema permite a manipulação de código curto do número e nome do chamador. Por exemplo: S para definir explicitamente o número do chamador, W para definir retenção, A para permitir (substituir qualquer configuração de retenção anterior), Z para definir o nome do chamador.

A tabela continua...

Configuração	Descrição
Usar dados internos	<p>Usar as configurações SIP do usuário (Usuário > SIP), grupo (Grupo > SIP) ou serviços de caixa postal (Sistema > Caixa postal > SIP) que está fazendo ou recebendo a chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Use a configuração Nome de exibição de SIP (Alias). • Se a opção Anônimo estiver selecionada, usar esse valor. Consulte Chamadas SIP anônimas na página 943.
Entrada manual	Se necessário, é possível digitar um valor para usar. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito . Normalmente isso é usado para definir o DDI que deve ser associado a aparências de linha SIP.
Valores de credencial	<p>Se uma entrada de Credenciais tiver sido selecionada acima, será possível selecionar como valores os valores Nome de usuário, Nome de autenticação e Contato da entrada de credenciais selecionada. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os valores de URI só devem ser definidos usando credenciais quando exigido pelo provedor de linha. Por exemplo, alguns provedores de linha exigem que o cabeçalho <code>From</code> sempre contenha as credenciais usadas para o registro, enquanto outros cabeçalhos são usados para reunir informações sobre a ID do chamador.

Significado do campo

Esses valores são usados para definir a origem ou o valor dos cabeçalhos com base na direção da chamada.

Campo	Descrição
Chamadas realizadas	Defina a origem das informações do cabeçalho de URI em chamadas externas de saída.
Encaminhamento/geminação	Defina a origem das informações do cabeçalho do URI em chamadas que estão sendo encaminhadas externamente.
Chamadas recebidas	Defina a origem das informações do cabeçalho de URI em chamadas externas de entrada.

É possível selecionar os seguintes valores para os diferentes campos.

Campo	Descrição
Chamador	Use os valores associados ao chamador. Para chamadas encaminhadas, use os valores associados à parte que está encaminhando a chamada.
Chamador original	Para chamadas encaminhadas, use o valor associado ao chamador original.
Receptor da chamada	Use os valores associados ao receptor da chamada.
Explícito	Use os valores inseridos manualmente nos campos Exibição e Conteúdo do cabeçalho ou os valores de credenciais selecionados nessas listas suspensas.
Nenhum	Não enviar o cabeçalho.

Links relacionados

[Detalhes da chamada](#) na página 393

Aparências de linha SIP

Essas configurações permitem que a linha SIP emule o uso de aparências de linha em telefones compatíveis com botões de aparência de linha. É possível usar esses botões para fazer ou receber chamadas. Para mais detalhes, consulte [Aparências de linha SIP](#) na página 965.

As aparências de linha SIP não são compatíveis com uma rede multissite/SCN ou em modo de resiliência.

Configurações Gerais

Nome	Descrição
Aparências de linha SIP	Padrão = Desabilitado Quando ativada, é possível configurar aparências de linha SIP. Obs.: caso desative essa definição e salve a configuração, todos os valores configurados de aparência de linha SIP serão perdidos.
Grupo de entrada	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. Esse valor é usado para fazer a correspondência com a ID do grupo de linhas de uma entrada de rota de chamada de entrada. Consulte Roteamento de chamadas de entrada SIP na página 950.
Grupo de saída	Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999. Os códigos curtos que especificam um número para discar para uma linha especificam a ID do grupo de linhas . Usado para fazer a correspondência com linhas com o mesmo valor de Grupo de saída . Consulte Roteamento de chamada de saída SIP na página 942.
Credenciais	Padrão = 0:<Nenhum> Esse campo é utilizado para a seleção a partir de uma lista de credenciais da conta configuradas na guia Credenciais SIP da linha.
Máx. de sessões	Padrão = 10 Esse campo determina o número máximo de chamadas simultâneas que podem utilizar o URI antes que o sistema retorne um sinal de ocupado a qualquer chamada adicional.
Sessões de entrada	Padrão = 3 O número máximo de sessões de chamada de entrada.
Sessões de saída	Padrão = 3 O número máximo de sessões de chamada de saída.

As seções restantes são organizadas como uma tabela de valores. Eles definem quais cabeçalhos SIP são usados para chamadas roteadas pela entrada URI SIP.

A tabela também define a origem dos valores usados nos valores de URI SIP nesses cabeçalhos. Um URI SIP normal assume a seguinte forma: `display <sip:content@hostname>`, no qual:

- `display` é o valor do nome exibido para o chamador/receptor da chamada.
- `content` é o nome ou número do destino da chamada.
- `hostname` é o host de/para o qual as chamadas são enviadas. Para obter detalhes sobre como o nome de host usado pelo sistema IP Office é definido, consulte [Configurando o host de URI SIP](#) na página 938.

Cabeçalhos

A primeira coluna indica os cabeçalhos usados para chamadas correspondentes a essa entrada de URI SIP.

Nome	Descrição
URI local	Padrão = Automático Esse campo define o campo <code>From</code> para chamadas SIP de saída usando esse URI.
Contato	Padrão = Automático Esse campo define o campo <code>From</code> para chamadas SIP de saída usando esse URI.
P-Asserted-ID	Padrão = Desabilitado Quando selecionado, as informações de identidade são fornecidas nos cabeçalhos <code>P-Asserted-Identity (PAI)</code> .
P-Preferred-ID	Padrão = Desabilitado Quando selecionado, as informações de identidade são fornecidas em um cabeçalho <code>P-Preferred-Identity</code> .
Cabeçalho do desvio	Padrão = Desabilitado Quando selecionado, as informações do <code>Diversion Header</code> são fornecidas nas mensagens SIP.
ID da parte remota	Padrão = Desabilitado Quando selecionado, o cabeçalho <code>Remote Party ID</code> é fornecido com chamadas.

Exibir

Essa coluna define a origem para a parte `display` do URI SIP usada nos cabeçalhos selecionados.

Configuração	Descrição
Automático	Se Automático estiver selecionado, o sistema determina automaticamente o valor adequado para usar. Ele usa números externos ao encaminhar chamadas de entrada, e números de ramal interno para chamadas feitas por um usuário local. <ul style="list-style-type: none"> Em chamadas de entrada, o sistema busca por correspondências em relação a números de ramal e códigos curtos de sistema. Em chamadas de saída, o sistema permite a manipulação de código curto do número e nome do chamador. Por exemplo: S para definir explicitamente o número do chamador, W para definir retenção, A para permitir (substituir qualquer configuração de retenção anterior), Z para definir o nome do chamador.
Usar dados internos	Usar as configurações SIP do usuário (Usuário > SIP), grupo (Grupo > SIP) ou serviços de caixa postal (Sistema > Caixa postal > SIP) que está fazendo ou recebendo a chamada: <ul style="list-style-type: none"> Use a configuração Nome de exibição de SIP (Alias). Se a opção Anônimo estiver selecionada, usar esse valor. Consulte Chamadas SIP anônimas na página 943.
Entrada manual	Se necessário, é possível digitar um valor para usar. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito . Normalmente isso é usado para definir o DDI que deve ser associado a aparências de linha SIP.

A tabela continua...

Configuração	Descrição
Valores de credencial	<p>Se uma entrada de Credenciais tiver sido selecionada acima, será possível selecionar como valores os valores Nome de usuário, Nome de autenticação e Contato da entrada de credenciais selecionada. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito.</p> <ul style="list-style-type: none"> Os valores de URI só devem ser definidos usando credenciais quando exigido pelo provedor de linha. Por exemplo, alguns provedores de linha exigem que o cabeçalho <code>From</code> sempre contenha as credenciais usadas para o registro, enquanto outros cabeçalhos são usados para reunir informações sobre a ID do chamador.

Conteúdo

Essa coluna define a origem para a parte `content` do URI SIP usada nos cabeçalhos selecionados.

Configuração	Descrição
Automático	<p>Se Automático estiver selecionado, o sistema determina automaticamente o valor adequado para usar. Ele usa números externos ao encaminhar chamadas de entrada, e números de ramal interno para chamadas feitas por um usuário local.</p> <ul style="list-style-type: none"> Em chamadas de entrada, o sistema busca por correspondências em relação a números de ramal e códigos curtos de sistema. Em chamadas de saída, o sistema permite a manipulação de código curto do número e nome do chamador. Por exemplo: S para definir explicitamente o número do chamador, W para definir retenção, A para permitir (substituir qualquer configuração de retenção anterior), Z para definir o nome do chamador.
Usar dados internos	<p>Usar as configurações SIP do usuário (Usuário > SIP), grupo (Grupo > SIP) ou serviços de caixa postal (Sistema > Caixa postal > SIP) que está fazendo ou recebendo a chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> Use a configuração Nome de exibição de SIP (Alias). Se a opção Anônimo estiver selecionada, usar esse valor. Consulte Chamadas SIP anônimas na página 943.
Entrada manual	<p>Se necessário, é possível digitar um valor para usar. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito. Normalmente isso é usado para definir o DDI que deve ser associado a aparências de linha SIP.</p>
Valores de credencial	<p>Se uma entrada de Credenciais tiver sido selecionada acima, será possível selecionar como valores os valores Nome de usuário, Nome de autenticação e Contato da entrada de credenciais selecionada. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito.</p> <ul style="list-style-type: none"> Os valores de URI só devem ser definidos usando credenciais quando exigido pelo provedor de linha. Por exemplo, alguns provedores de linha exigem que o cabeçalho <code>From</code> sempre contenha as credenciais usadas para o registro, enquanto outros cabeçalhos são usados para reunir informações sobre a ID do chamador.

Significado do campo

Esses valores são usados para definir a origem ou o valor dos cabeçalhos com base na direção da chamada.

Campo	Descrição
Chamadas realizadas	Defina a origem das informações do cabeçalho de URI em chamadas externas de saída.
Chamadas recebidas	Defina a origem das informações do cabeçalho de URI em chamadas externas de entrada.

É possível selecionar os seguintes valores para os diferentes campos.

Campo	Descrição
Explícito	Use os valores inseridos manualmente nos campos Exibição e Conteúdo do cabeçalho ou os valores de credenciais selecionados nessas listas suspensas.
Nenhum	Não enviar o cabeçalho.

Links relacionados

[Detalhes da chamada](#) na página 393

VoIP de linha SIP

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SIP > VoIP SIP**

Esse formulário é utilizado para configurar as definições de VoIP aplicadas às chamadas do tronco SIP.

Definições de configuração

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Seleção de codec	<p>Padrão = Padrão do sistema</p> <p>Esse campo define o(s) codec(s) oferecido(s) durante a configuração da chamada.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padrão do sistema: essa é a configuração padrão. Quando selecionada, a lista de codecs abaixo corresponderá aos codecs definidos na lista de todo o sistema. • Personalizar: essa opção permite que a configuração específica das preferências de codec seja diferente da lista do sistema. Quando Personalizar é selecionada, a lista pode ser utilizada para selecionar quais codecs entram para a lista de Não utilizados e para a lista de Selecionados e para alterar a ordem dos codecs selecionados. <p>Em uma rede de sistemas, recomenda-se que todos os sistemas e as linhas que conectam esses sistemas utilizem os mesmos codecs.</p> <p>Os codecs disponíveis neste formato são definidos na lista de codecs em Configurações do sistema > Sistema > VoIP.</p> <p>Os codecs disponíveis na ordem da preferência padrão são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OPUS: compatível apenas com sistemas Linux. • G.711 ALAW/G.711 ULAW: a ordem padrão dos codecs G.711 varia para corresponder à configuração padrão de compressão do sistema. • G.729 • G.723.1: compatível apenas com sistemas IP500 V2/V2A. • G.722 64K: compatível com sistemas IP500 V2 com placas IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo. No Server Edition, há suporte no servidor primário, servidor secundário e Expansion System (L) sistemas e em Expansion System (V2) sistemas que contam com o IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo.
Compatibilidade com fax	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa opção somente estará disponível se o Suporte para reconvite for selecionado.</p> <p>Os sistemas IP500 V2 podem terminar chamadas de fax do T38. Os sistemas IP Office Linux podem rotear as chamadas entre troncos/terminais com tipos de fax compatíveis. Se a mídia for roteada pelo IP Office entre troncos/terminais com tipos de fax incompatíveis, ou se o fax tiver sido terminado pelo IP Office, então o IP Office irá detectar tons de fax e renegociar a chamada, se necessário.</p> <p>Esta configuração precisa ser feita com base no que é suportado pelo ATA SIP. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum Selecione essa opção se o provedor de linhas não for compatível com fax. • G.711 O G.711 é usado para o envio e recebimento de faxes. • T38 O T38 é usado para o envio e recebimento de faxes. • T38 Fallback Quando você habilita essa opção, o T38 é utilizado para envio e recebimento de faxes em uma linha SIP. Se o destino chamado não suportar T38, o sistema enviará um reconvite para alterar o método de transporte para G.711.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Suporte a DTMF	<p>Padrão IP500 V2/V2A = RFC2833</p> <p>Padrão Linux = RFC2833/RFC4733</p> <p>Essa configuração é utilizada para selecionar o método pelo qual os acionamentos de tecla DTMF são sinalizados para a extremidade remota. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em faixa: envia dígitos DTMF como parte do caminho do áudio. • RFC2833 (IP500 V2/V2A) ou RFC2833/RFC4733 (Linux): envia dígitos DTMF usando uma transmissão de áudio separada do caminho de voz. Observe que isso é negociado com a extremidade remota da chamada. Se não houver acordo ou compatibilidade, a linha reverterá para o uso da sinalização na faixa. • Informações: envia dígitos DTMF em pacotes SIP INFO.
Segurança de mídia	<p>Padrão = Desativado.</p> <p>Estas configurações controlam o uso de SRTP na linha e as configurações utilizadas para o SRTP. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Igual ao sistema: corresponde à configuração do sistema em Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP. • Desativado: a segurança de mídia não é necessária. Todas as sessões de mídia (áudio, vídeo e dados) são forçadas a utilizar somente RTP. • Preferencial: a segurança de mídia é preferencial. Tente utilizar uma mídia segura primeiramente, e, caso a tentativa seja mal-sucedida, utilize uma mídia não segura. • Forçado: a segurança de mídia é necessária. Todas as sessões de mídia (áudio, vídeo e dados) são forçadas a utilizar somente SRTP. A seleção de Forçado em uma linha ou ramal incompatível com a segurança de mídia resultará em falhas na configuração de mídia. <ul style="list-style-type: none"> - Chamadas que usem Discagem de emergência mudam para usar RTP se a configuração SRTP imposta falhar.
Opções avançadas de segurança de mídia	<p>Não exibido se a Segurança de mídia estiver configurada como Desabilitada. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesmo que sistema: usar as mesmas configurações que as do sistema definidas em Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP. • Criptografias: padrão = RTP Essa configuração permite a seleção das partes de uma sessão de mídia que deverão ser protegidas por meio de criptografia. O padrão é criptografar apenas o fluxo RTP (a fala). • Autenticação: padrão = RTP e RTCP Essa configuração permite a seleção das partes da sessão de mídia que deverão ser protegidas por meio de autenticação. • Tamanho da janela SRTP de proteção de repetição: padrão = 64. Atualmente não ajustável. • Crypto Suites: padrão = SRTP_AES_CM_128_SHA1_80. Você também pode selecionar SRTP_AES_CM_128_SHA1_32.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Supressão de silêncio VoIP	<p>Padrão = desativado</p> <p>Quando selecionada, essa opção detectará os períodos de silêncio em qualquer chamada na linha e não enviará quaisquer dados durante eles. Esse recurso não é utilizado em linhas IP que utilizam G.711 entre os sistemas. Em troncos entre os sistemas da rede, a mesma configuração deve ser definida em ambas as extremidades.</p>
Música de espera local	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando habilitada, se a outra ponta colocar a chamada em ESPERA, o sistema tocará a música recebida desta ponta (Linha SIP) na outra ponta. Os relatórios RTCP pode ser enviados em direção à linha SIP. Quando desabilitado, o sistema tocará a música local para o outro ponto terminal e nenhum pacote RTCP será enviado ao tronco SIP.</p>
Suporte a reconvite	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando ativado, o Re-invite pode ser usado durante uma sessão para alterar as características da sessão. Por exemplo, quando o destino de uma chamada de entrada ou de uma transferência não suportar o codec originalmente negociado no tronco. Requer que o ITSP também suporte o Reconvite. Essa configuração deve ser ativada para o suporte a vídeo.</p>
Isolamento de codec	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Suporta o RFC 3264, seção 10.2 quando o Suporte para reconvite está habilitado. Em resposta a uma oferta SIP com a lista de codecs suportados, alguns agentes usuários SIP fornecem uma resposta SDP que também lista múltiplos codecs. Isso significa que o agente usuário poderá alternar para qualquer um dos codecs durante a sessão sem negociações adicionais. O sistema não suporta múltiplos codecs simultâneos de uma sessão; portanto, a perda do caminho de voz poderá ocorrer se o codec for alterado durante a sessão. Se o travamento do codec estiver habilitado, quando o sistema receber uma resposta SDP com mais de um codec da lista de codecs oferecidos, ele enviará um reCONVITE utilizando apenas um único codec da lista e reenviará uma nova oferta SDP apenas com o único codec escolhido.</p>
Permitir caminho de mídia direta	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Essa configuração controla se as chamadas IP devem ser encaminhadas através do sistema ou podem ser encaminhadas alternativamente na estrutura da rede.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ativado, as chamadas de IP podem adotar rotas que não passem pelo sistema, eliminando a necessidade de recursos do sistema, como canais de compressão de voz. Ambos os lados da chamada devem oferecer suporte para mídia direta e ter configurações de VoIP compatíveis, como codec correspondente, etc. Caso contrário, a chamada continuará sendo roteada pelo sistema. Quando esta opção estiver habilitada, alguns fornecedores poderão encontrar problemas ao alterar a chamada de mídia no canal de mídia. • Se desabilitado, a chamada é roteada por meio do sistema. Nesse caso, o suporte para retransmissão de RTP ainda pode permitir chamadas entre dispositivos que usam o mesmo codec de áudio para não precisar de um canal de compressão de voz.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Compatível com PRACK/100rel	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando selecionada, oferece compatibilidade com confirmação provisória confiável (Provisional Reliable Acknowledgement, PRACK) em troncos SIP. Habilite esse parâmetro quando quiser assegurar que as respostas provisórias, como as mensagens de anúncio, tenham sido entregues. As respostas provisórias fornecem informações sobre o andamento da solicitação que está em processo. Por exemplo, enquanto uma chamada de telefone celular está sendo conectada, poderá haver um atraso durante a localização do telefone celular; um anúncio, como “por favor, aguarde enquanto tentamos encontrar o assinante”, fornece as informações provisórias ao chamador enquanto a solicitação está em processo. O PRACK, que é definido no RFC 3262, fornece um mecanismo para assegurar a entrega dessas respostas provisórias.</p>
Forçar mídia direta nos telefones	<p>Padrão = Ativo</p> <p>A configuração está disponível apenas quando as configurações Suporte a reconvi-te e Permitir caminho de mídia direta do tronco estiverem ativadas e sua opção de Suporte DTMF estiver definida como RFC2833/RFC4733. Ela também exige que o ramal IP H.323 envolvido na chamada também esteja com a opção Permitir caminho de mídia direta ativada. Esse recurso é compatível apenas com os telefones IP Avaya H.323. Para chamadas nas quais o ramal IP Avaya IP H.323 que usa o tronco está fazendo isso como uma chamada de mídia direta, esse recurso permite que as teclas pressionadas no ramal sejam detectadas e a chamada alternada para uma chamada de mídia indireta, de modo que o DTMF RFC2833 possa ser enviado. A chamada continua sendo uma chamada de mídia indireta por 15 segundos após o último dígito antes de reverter para uma chamada de mídia direta.</p>
G.711 Fax ECAN	<p>Padrão = desativado</p> <p>Essa configuração está disponível apenas nos sistemas IP500 V2 quando Compatibilidade com fax está definida como G.711 ou T.38 Fallback. Quando o IP Office detecta uma chamada de fax, ele negocia para o G.711 (se já não estiver em G.711) e reconfigura a conexão com cancelamento de eco (ECAN) com base no campo G.711 Fax ECAN. Isso pode ser usado para evitar uma falta de correspondência de ECAN com o provedor de serviço de tronco SIP. Além disso, para chamadas de fax, o NLP da conexão é desabilitado, um buffer de jitter fixo é configurado e a supressão de silêncio é desabilitada.</p>

Links relacionados

[Linha SIP](#) na página 384

Fax T38

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SIP > Fax T38 SIP**

As configurações estão disponíveis somente no IP500 V2, uma vez que ele pode terminar o fax T38. Nas configurações **VoIP** para o tipo de linha, o **Suporte do transporte do fax** precisa estar definido como **T38** ou **T38 - Fallback**.

Essas configurações podem ser mescláveis.

Campo	Descrição
Usar valores padrão	Padrão = Ativo. Quando selecionada, todos os campos são definidos a seus valores padrão e esmaecidos.
Versão do fax T38	Padrão = 3. Durante o relay de fax, os dois gateways negociarão para utilizar a versão mais nova suportada por eles. As opções são: 0, 1, 2, 3 .
Transporte	Padrão = UDPTL (fixo). Somente o UDPTL é suportado. Os transportes TCP e RTP não são suportados. No UDPTL , há suporte para correção do erro de redundância. O recurso Encaminhar correção de erro (FEC) não é suportado.
Redundância A redundância envia pacotes de fax adicionais para aumentar a confiabilidade. Entretanto, uma maior redundância aumenta a largura de banda necessária para o envio e recebimento de fax.	
Baixa velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.21 T.30 de baixa velocidade.
Alta velocidade	padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5. Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.17, V.27 e V.28 de baixa velocidade.
Método TCF	Padrão = Trans TCF. TCF = Training Check Frame (Sistema de verificação de treinamento).
Taxa de bit máxima (bps)	Padrão = 14400. Taxas mais baixas poderão ser selecionadas se a taxa atual não for suportada pelo equipamento de fax ou se for considerada não confiável.
Temporizador de início de EFlag (ms)	Padrão = 2600.
Temporizador de parada de EFlag (ms)	Padrão = 2300.
Tempo-limite de rede Tx (s)	Padrão = 150.
Correção da linha de varredura	Padrão = Ativo.
Aprimoramento TFOP	Padrão = Ativo.
Desativar T30 ECM	Padrão = Inativo. Quando selecionada, desabilita o modo Correção de erro T.30 utilizado para a transmissão de fax.
Desativar EFlags para o primeiro DIS	Padrão = Inativo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Desativar a compressão T30 MR	Padrão = Inativo.
Sobreposição de NSF	Padrão = Inativo. Se selecionada, as informações de NSF (Non-Standard Facility - Facilidade não padrão) enviadas pelo dispositivo T38 poderão ser substituídas pelos valores nos campos abaixo. Código do país: Padrão = 0. Código do fornecedor: Padrão = 0.

Links relacionados

[Linha SIP](#) na página 384

Credenciais da Linha SIP

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SIP > Credenciais SIP**

Estas configurações na guia **Credenciais SIP** são usadas para inserir o nome de usuário e senha do ITSP para a conta SIP com o ITSP. Se tiver várias contas SIP indo para o mesmo nome de domínio ou endereço de IP do ITSP, é possível inserir até 30 conjuntos de nomes e senhas de contas ITSP nesta guia.

Use os botões **Adicionar**, **Remover** e **Editar** para gerenciar o conjunto de credenciais das contas do tronco SIP.

Definições de configuração

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrições
Índice	Este número é atribuído automaticamente e não pode ser editado. Se o campo Remetente no URI SIP utilizado para a chamada estiver definido como Usar nome de autenticação , o campo de registro do URI SIP indica o número do índice das credenciais SIP a ser utilizado para as chamadas pelo respectivo URI SIP.
Nome de usuário	Este nome deve ser exclusivo e é utilizado para identificar o tronco. O nome pode incluir o domínio se for necessário.
Nome de autenticação	Padrão = em branco. Esse campo pode ficar em branco, mas precisa ser preenchido caso uma Senha também seja especificada. Este valor é fornecido pelo SIP ITSP. Dependendo das definições na guia URI local associada à chamada SIP, ele também pode ser utilizado como a parte do usuário do URI SIP. O nome pode incluir o domínio se for necessário.
Contato	Padrão = em branco. Este campo é utilizado para inserir um contato e pode incluir o domínio, se for necessário.

A tabela continua...

Campo	Descrições
Senha	Padrão = em branco. Este valor é fornecido pelo SIP ITSP. Se houver uma senha especificada, também é necessário definir o Nome de autenticação correspondente.
Expiração (min.)	Padrão = 60 minutos. Esta definição indica com que frequência é necessário registrar novamente com o SIP ITSP após um registro anterior.
Registro obrigatório	Padrão = Ativo. Se selecionados, os campos acima serão utilizados para registro ao efetuar chamadas. Se forem exportados ou importados como parte de um modelo de tronco.

Links relacionados

[Linha SIP](#) na página 384

Linha SIP avançada

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SIP > SIP avançado**

Informações adicionais de configuração

Para mais informações sobre a configuração **Preservação da conexão de mídia**, consulte [Preservação da conexão de mídia](#) na página 747.

Definições de configuração

Com exceção da configuração **Preservação da conexão de mídia**, as configurações são mescláveis. A alteração da configuração **Preservação da conexão de mídia** exige uma operação do tipo “mesclar com interrupção do serviço”. Quando o arquivo de configuração for enviado para o sistema, o tronco SIP será reiniciado e todas as chamadas na linha serão desligadas.

Não é necessária a edição offline.

Controle de chamada

Campo	Descrição
Tempo-limite para inicialização de chamada (s)	O padrão é = 4 segundos. Intervalo = 1 a 99 segundos. Define quanto tempo o sistema deverá aguardar por uma resposta à sua tentativa de iniciar uma chamada antes de seguir as rotas alternativas definidas no formulário ARS.
Tempo-limite de enfileiramento de chamada (m)	Padrão = 5 minutos. Para as chamadas de entrada, quantos minutos de espera antes de desligar uma chamada que foi colocada na fila esperando por um recurso VCM livre ou que permaneceu no estado sem resposta. Para chamadas de saída, quantos minutos esperar a chamada ser atendida depois de receber uma resposta provisória.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Resposta do serviço ocupado	<p>Padrão = 486 - Ocupado aqui (503 - Serviço indisponível para o local France2).</p> <p>Para chamadas que resultem em uma resposta ocupada do IP Office, essa configuração determina o código de resposta. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 486 - Ocupado aqui • 503 - Serviço indisponível
se nenhum usuário responder enviar	<p>Padrão = Tempo limite para solicitação 408.</p> <p>Especifica a causa a ser usada ao liberar as chamadas de entrada dos troncos SIP, quando a causa da liberação é o usuário não ter respondido. As opções são Tempo limite para solicitação 408 ou Temporariamente indisponível 480.</p>
Ação no limite de local CAC	<p>Padrão = Permitir correio de voz</p> <p>Quando configurado como Permitir caixa postal, a chamada tem permissão de seguir para o correio de voz do usuário quando o limite de chamadas do local do usuário tiver sido atingido. Quando configurado como Rejeitar chamada, a chamada é rejeitada com o código de resposta de falha configurado no campo Resposta do serviço ocupado.</p>
Suprimir cabeçalho Q.850 Reason	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando as chamadas SIP são liberadas através do envio de BYE e CANCEL, um cabeçalho de motivo de liberação é adicionado à mensagem. Quando Ativo, o cabeçalho do motivo Q.850 não está incluído.</p>
Emular NOTIFY para REFER	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Usar para provedores SIP que não enviem mensagens NOTIFY. Quando Ativo, depois de o IP Office emitir um REFER, e o provedor responder com 202 ACCEPTED, o IP Office assumirá que a transferência está concluída e emitirá um BYE.</p>
Sem REFER se estiver usando Desvio	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando ativada, REFER não é enviado no tronco se o encaminhamento tiver sido feito com "Send Caller ID = Diversion Header". Aplicável a encaminhamentos e Twinning.</p>

Mídia

Campo	Descrição
Permitir INVITE vazio	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando definido como Ativo, permite que os dispositivos 3pcc iniciem as chamadas para o IP Office, enviando um CONVITE sem SDP.</p>
Enviar re-INVITE vazio	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa opção só está disponível se Linha SIP > VoIP SIP > Reconvite compatível estiver selecionado.</p> <p>Se definido como Ativo, ao conectar uma chamada entre dois pontos, o IP Office envia um CONVITE sem SDP para solicitar os recursos de mídia completos de ambas as partes.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Permitir marcar a alteração	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando definido como Ativo, permite que o IP Office altere os parâmetros de mídia ao conectar uma chamada para uma pessoa diferente da que foi anunciada nos parâmetros da mídia de respostas provisórias, como 183 Session Progress.</p>
Suporte a P-Early-Media	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum: o IP Office não anunciará a compatibilidade com esse cabeçalho SIP e sempre levará a mídia inicial de entrada em consideração, independentemente da presença do cabeçalho • Receber: o IP Office anunciará a compatibilidade com esse cabeçalho SIP e descartará a mídia inicial de entrada a menos que o cabeçalho esteja presente na mensagem SIP. • Tudo: o IP Office anunciará a compatibilidade com esse cabeçalho SIP e descartará a mídia inicial de entrada a menos que o cabeçalho esteja presente na mensagem SIP, e incluirá o cabeçalho SIP ao fornecer a mídia inicial.
Enviar tons Silence-Supp=off	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Usado para o codec G711. Quando marcado, o atributo usado para desativar a supressão de silêncio será enviado em SDP no tronco.</p>
Forçar mídia direta precoce	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando definido como Ativo, permite a conexão direta de fluxos de mídia inicial aos terminais IP, em vez de ancorá-las no IP Office.</p>
Preservação da conexão de mídia	<p>Padrão = Desativado.</p> <p>Quando habilitada, permite que as chamadas estabelecidas continuem, apesar de falhas breves na rede. Os recursos de tratamento de chamada não estarão mais disponíveis quando uma chamada estiver no estado preservado. A preservação em troncos SIP públicos não é suportada até que seja testada com um provedor de serviços específico.</p>
Indicar HOLD	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando habilitado, o sistema envia um CONVITE DE ESPERA ao terminal do tronco SIP.</p>
Segurança de mídia	<p>Padrão = desativado</p> <p>Essa opção só fica disponível quando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linha Linha SIP VoIP > Segurança de mídia está selecionado e definido como Forçado. • Linha Linha SIP VoIP > Compatibilidade com fax não está definido como T38 ou T38 Fallback. <p>O IP Office anuncia a compatibilidade com esse cabeçalho SIP para indicar que o áudio está configurado para ser seguro e é forçado a usar apenas SRTP. A ativação da caixa de seleção Segurança de mídia é compatível com o cabeçalho de segurança SIP definido pela RFC3329.</p> <p>Quando o arquivo de configuração for enviado para o sistema, o tronco SIP será reiniciado e todas as chamadas na linha serão desligadas.</p>

Verificação do número chamador

Essas configurações definem o uso dos protocolos STIR pelos troncos SIP para a verificação do número de chamada.

Para mais detalhes, consulte [Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 968.

Campo	Descrição
Verificação do número chamador	Padrão = desativado Define se a linha usa a verificação de número chamador.
Processamento de chamadas de entrada	Padrão = Permitir sem falha Definir quais chamadas são aceitas pelo sistema com base no nível de atestação da chamada. <ul style="list-style-type: none"> • Sistema - usar a configuração padrão do sistema. Consulte Definindo o comportamento padrão de verificação de número do sistema na página 970. • Permitir tudo - permitir todas as chamadas independentemente da verificação do número de chamada. • Permitir validados - aceitar apenas chamadas verificadas com atestação completa ou parcial. • Permitir sem falha - aceitar todas as chamadas, exceto as que falharam especificamente na verificação. Observe que isso pode incluir chamadas sem resultado de verificação relatado.

Identidade

Campo	Descrição
Usar contexto do telefone	Padrão = Inativo. Quando ativado, sinaliza aos PBXs habilitados para SIP que o identificador de roteamento de chamadas é um número de telefone.
Adicionar user=phone	Padrão = Inativo. Essa definição está disponível quando Usar contexto do telefone estiver definido como ativado. Essa configuração adiciona o parâmetro SIP Usuário com o valor Telefone aos cabeçalhos SIP "From" e "To" nas chamadas de saída.
Usar + para internacional	Padrão = Inativo. Quando definido como Ativo, as chamadas internacionais feitas usam o formato internacional/E.164 com um '+', seguido do código do país e o número de diretório.
Usar PAI para privacidade	Padrão = Inativo. Quando ativado, o ID do chamador é retido, o cabeçalho De: da mensagem SIP é transformado em anônimo e a identidade do chamador (para controle de admissão, cobrança e serviços de emergência) é inserida no cabeçalho P-Asserted-Identity. Este mecanismo deve ser usado apenas em uma rede confiável e deve ser retirado da mensagem SIP antes de ser encaminhada para fora do domínio confiável.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Usar domínio para PAI	Padrão = Inativo. Quando desativado, o endereço IP resolvido por DNS do proxy ITSP será usado para a parte do host no cabeçalho P-Asserted-Identity. Quando ativo, o domínio PAI será usado.
ID do chamador no cabeçalho FROM	Padrão = Inativo. As chamadas de entrada podem incluir as informações de ID do chamador tanto no campo De quanto nos campos PAI. Quando essa opção é selecionada, as informações de ID do chamador no campo De são utilizadas em vez das informações nos campos PAI.
Enviar "From" sem criptografia	Padrão = Inativo. Quando selecionada, a ID de usuário do chamador é incluída no campo From. Isso se aplica mesmo que o chamador tenha feito a seleção ou configuração para ficar anônimo, embora esse estado seja considerado em outros campos utilizados para exibir a identidade do chamador.
Credenciais de autorização de cache	Padrão = Ativo. Quando definido como Ativo, permite que o desafio e resposta das credenciais de uma transação de registro sejam inseridos automaticamente nas mensagens SIP posteriores, sem esperar por um desafio subsequente.
Adicionar cabeçalho UUI	Padrão = Inativo. Quando definido como ativado, as informações de usuário para usuário (UUI) são passadas para os aplicativos em cabeçalhos SIP.
Adicionar cabeçalho UUI para chamadas redirecionadas	Padrão = Inativo. Quando definido como ativado, as informações de UUI são passadas em cabeçalhos SIP para chamadas que são redirecionadas, p. ex., chamadas encaminhadas, chamadas com twinning. Esse campo só pode ser modificado se Adicionar cabeçalho UUI estiver ativado.
Cabeçalhos User-Agent e Server	Padrão = em branco (usar o tipo de sistema e o nível de software). O valor definido nesse campo é usado como o valor User-Agent e Server incluídos nos cabeçalhos de solicitação SIP feitos por essa linha. Se o campo estiver em branco, o tipo de sistema IP Office e seu nível de software utilizados. Configurar um único valor pode ser útil em diagnósticos de chamadas quando o sistema possui vários troncos SIP.
Enviar informações do local	Padrão = Nunca. Essa opção pode ser usada com ISPs SIP compatíveis com RFC 4119/RFC 5139. Quando ativada, as chamadas de emergência enviam as informações de endereço associadas ao local do ramal discador. Consulte Configuração para chamadas de emergência na página 776. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Nunca: não envia informações de localização. • Chamadas de emergência: Para chamadas de Discagem de emergência, envie as informações de endereço configuradas para o local do ramal discador.

Método de associação

Os critérios de correspondência utilizados para cada linha podem ser variados. A pesquisa por uma correspondência de linha de uma solicitação de entrada é realizada em cada linha por

meio do Método de associação de cada linha. A ordem da correspondência da linha utiliza as configurações definidas em **Número da linha** até a ocorrência de uma correspondência.

Se nenhuma correspondência ocorrer, a solicitação será ignorada. Esse método permite diversas linhas SIP com as mesmas configurações de endereço. Isso poderá ser necessário em situações em que talvez seja obrigatório oferecer suporte a diversas linhas SIP para o mesmo ITSP. Por exemplo, quando o mesmo ITSP é compatível com diferentes planos de chamadas em linhas distintas, ou quando todas as linhas SIP de saída são roteadas do sistema por meio de um sistema adicional no local.

Campo	Descrição
Por endereço IP de origem	Essa opção utiliza o endereço de IP de origem e a porta da solicitação de entrada para a associação. A correspondência é feita em relação à extremidade remota configurada da linha SIP usando um endereço IP/porta ou a resolução de um Fully Qualified Domain Name. Para chamadas UDP, a Porta de escuta local também é usada para a correspondência. <ul style="list-style-type: none"> • Para conexões TCP/TLS, o IP Office estabelecerá uma conexão com o endereço remoto e a porta especificados na linha SIP. • Para UDP, diálogos sem chamada e diálogos de início de chamada precisam usar o endereço e a porta remotos especificados na linha SIP. Recomenda-se que as extremidades remotas não alterem esse valor, pois isso pode impedir a passagem de NAT.
Parte do host do cabeçalho "From" em relação ao domínio ITSP	Essa opção utiliza a parte do host do cabeçalho <code>From</code> na solicitação de entrada SIP para a associação. A correspondência é feita em relação a Linha > Linha SIP > Nome de domínio ITSP .
Parte do host R-URI em relação ao domínio ITSP	Essa opção utiliza a parte do host do cabeçalho <code>Request-URI</code> na solicitação de entrada SIP para a associação. A correspondência é feita em relação a Linha > Linha SIP > Nome de domínio ITSP .
Parte do host do cabeçalho "To" em relação ao domínio ITSP	Essa opção utiliza a parte do host do cabeçalho <code>To</code> na solicitação de entrada SIP para a associação. A correspondência é feita em relação a Linha > Linha SIP > Nome de domínio ITSP .
Parte do host do cabeçalho "From" em relação ao DNS resolvido do domínio ITSP	Essa opção utiliza a parte do host do cabeçalho <code>From</code> na solicitação de entrada SIP para a associação. A correspondência é encontrada comparando o cabeçalho <code>From</code> com a resolução de endereço IP de Linha > Linha SIP > Nome de domínio ITSP ou, se definida, da configuração Linha > Transporte de SIP > Endereço proxy ITSP .
Parte do host do cabeçalho "Via" em relação ao DNS resolvido do domínio ITSP	Essa opção utiliza a parte do host do cabeçalho <code>VIA</code> na solicitação de entrada SIP para a associação. A correspondência é encontrada comparando o cabeçalho <code>VIA</code> com a resolução de endereço IP de Linha > Linha SIP > Nome de domínio ITSP ou, se definida, da configuração Linha > Transporte de SIP > Endereço proxy ITSP .

A tabela continua...

Campo	Descrição
Parte do host do cabeçalho "From" em relação ao proxy ITSP	Essa opção utiliza a parte do host do cabeçalho <code>From</code> na solicitação de entrada SIP para a associação. A correspondência é feita em relação à configuração Linha > Transporte de SIP > Endereço proxy ITSP .
Parte do host do cabeçalho "To" em relação ao proxy ITSP	Essa opção utiliza a parte do host do cabeçalho <code>From</code> na solicitação de entrada SIP para a associação. A correspondência é feita em relação à configuração Linha > Transporte de SIP > Endereço proxy ITSP .
Parte do host R-URI em relação ao proxy ITSP	Essa opção utiliza a parte do host do <code>Request-URI</code> na solicitação de entrada SIP para a associação. A correspondência é feita em relação à configuração Linha > Transporte de SIP > Endereço proxy ITSP .

Endereçamento

Campo	Descrição
Método de roteamento de chamada	Padrão = Solicitar URI. Esse campo permite a seleção de quais informações SIP de entrada deverão ser utilizadas para correspondência do número de entrada pelas rotas de chamadas de entrada do IP Office. As opções são fazer a correspondência com o elemento URI da solicitação ou Cabeçalho To fornecido com a chamada de entrada.
Usar P-Called-Party	Padrão = Inativo. Quando habilitado, o IP Office lê o cabeçalho <code>P-Called-Party ID</code> , caso ele esteja presente na mensagem SIP, e roteia as chamadas SIP de entrada com base nele. É possível habilitar o recurso em interfaces de tronco SIP público. A configuração deve estar presente nos modelos de tronco SIP. Caso não esteja presente, o recurso será tratado como desabilitado. Caso o recurso esteja habilitado e o cabeçalho não esteja presente na mensagem SIP, o IP Office usa o cabeçalho configurado no método de roteamento de chamada para a Rota de chamada de entrada.
Suprimir consultas SRV de DNS	Padrão = Inativo. Controla se deve haver ou não o envio de consultas SRV para esse ponto terminal, ou apenas consultas dos registros NAPTR e A.

Links relacionados

[Linha SIP](#) na página 384

Engenharia da Linha SIP

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SIP > Engenharia SIP**

Esta guia é utilizada para inserir comandos que aplicam recursos especiais para a linha SIP. Esses comandos são chamados de códigos SLIC. Eles são inseridos usando os botões **Adicionar**, **Editar** e **Remover**.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Renegociação de codec com reINVITE

Para o R11.0 e superior, o IP Office é compatível com a renegociação de codec mediante o recebimento de um `reINVITE`. Consulte [Seleção de Codec](#) na página 958.

É possível usar o comando a seguir para reter o comportamento pré-R11.0. Obs.: em sistemas IP Office que estão sendo atualizados para o R11.0 ou superior, esse comando é adicionado automaticamente a todas as linhas SIP existentes.

- `SLIC_PREFER_EXISTING_CODEC`

Validação do número de chamada

É possível usar os comandos a seguir com a operação de validação de número de chamada. Consulte [Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 968.

- `SLIC_STIR_REJECT_CODE=n`, com `n` indicando o código de resposta enviado para chamadas rejeitadas pelo sistema.
- `SLIC_STIR_REJECT_STRING=y`, com `y` indicando a cadeia de caracteres de resposta enviada para chamadas rejeitadas pelo sistema.
- `SLIC_STIR_ATTEST="w"`, com `w` indicando o nome do cabeçalho que o sistema deve verificar para o nível de autorização de uma chamada.
- `SLIC_STIR_CUSTOM=z`, com o valor de `z` ativando ou desativando vários recursos de chamada.

Identificação do nome do servidor (SNI)

É possível usar os seguintes códigos SLIC para troncos SIP usando TLS. Quando usado:

- Nas conexões de saída, o IP Office adiciona um SNI adicional ao campo SAN (TLS SNI) que ele envia.
- Se as configurações **Verificações de certificado recebidas (pontos terminais de telefonia)** do sistema IP Office estiverem definidas como **Verificações remotas + intermediárias** ou **Verificações remotas + altas**, o valor SLIC também será usado para validar o ramal SAN dos certificados recebidos.

Os códigos SLIC são:

- `SLI_ADD_SIP_SAN=X`

Use um SNI definido para `sip:<SNI>`, com o valor `<SNI>` usado retirado da configuração IP Office de linha SIP existente com base nos seguintes valores de `X` conforme abaixo:

- `D`: usar o valor da configuração **Nome de domínio ITSP** da linha SIP (**Linha > Linha SIP > Nome de domínio ITSP**).
- `P`: usar o valor da configuração **Endereço proxy ITSP** da linha SIP (**Linha > Transporte > Endereço de proxy ITSP > Endereço de proxy ITSP**). Isso só é compatível com um **Endereço de proxy ITSP** definido para um único endereço.

Por exemplo, para uma linha SIP com o Nome de domínio ITSP definido como `ipo.example.com`, a adição de `SLI_ADD_SIP_SAN=D` define o SNI adicionado ao `sip:ipo.example.com`.

- `SLI_ADD_SIP_SAN=X`

Use um SNI definido para `<SNI>`, com o valor `<SNI>` usado retirado da configuração IP Office de linha SIP existente com base nos seguintes valores de `X` conforme acima.

Por exemplo, para uma linha SIP com o Nome de domínio ITSP definido como `ipo.example.com`, a adição de `SLIC_ADD_SAN=D` define o SNI adicionado ao `ipo.example.com`.

Links relacionados

[Linha SIP](#) na página 384

Linha T1 PRI

Links relacionados

[Linha](#) na página 308

[T1 ISDN](#) na página 415

[Canais T1 ISDN](#) na página 418

[TNS T1 ISDN](#) na página 420

[Especial T1 ISDN](#) na página 421

[Chamada por chamada \(US PRI\)](#) na página 421

T1 ISDN

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Linha ISDN T1**

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Variável	Descrição
Número da linha	Alocado pelo sistema.
Placa/módulo	Indica o slot da placa ou o módulo de expansão sendo utilizado pelo dispositivo de tronco fornecendo a linha. Para unidades de controle IP500 V2: 1 a 4 correspondem aos slots na parte frontal da unidade de controle, da esquerda para a direita. Os módulos de expansão são numerados de 5 para cima, por exemplo, os troncos do módulo na Porta de expansão 1 são mostrados como 5.
Porta	Indica a porta da Placa/Módulo acima da qual as definições de configuração estão relacionadas.
Tipo de rede	Padrão = Pública. Esta opção estará disponível se Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitado. Ela permite que o tronco seja definido como Público ou Particular . O sistema retornará a indicação de número ocupado a qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Particular a um tronco Público , ou vice-versa. Essa restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência. Devido à natureza desse recurso, sua utilização não é recomendada em sistemas que também usam qualquer um dos seguintes recursos do sistema: redes multilocais, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.

A tabela continua...

Variável	Descrição
Tipo de sub-linha	: Padrão = PRI Definido como PRI . Se definido como T1 consulte Formulário de linha (T1). Se definido como ETSI, ETSI CHI, QSIG A ou QSIG B , consulte Linha (E1). Os troncos QSIG não são suportados em sistemas IP500 V2 sem licenças IP500 Voice Networking.
Alocação de canal	Padrão = 23 1 A ordem em que os canais são utilizados, 23 a 1 ou 1 a 23.
Tipo de comutador	Padrão = NI2 As opções são: 4ESS, 5ESS, DMS100, NI2 .
Provedor	Padrão = Companhia telefônica local Selecione o provedor de serviços PSTN (AT&T, Sprint, WorldCom ou Local Telco).
Prefixo	Padrão = em branco Digite o número para prefixo de todos os números de entrada para retorno de chamada. É útil se todos os usuários precisarem discar um prefixo para acessar uma linha externa. O prefixo é automaticamente colocado na frente de todos os números de entrada de forma que os usuários possam rediscar o número.
Adicionar elemento de informação "ISDN não ponta a ponta"	Padrão = Nunca*. Define se o elemento de informação "ISDN não ponta a ponta" deve ser adicionado às chamadas de saída na linha. As opções são: Nunca, Sempre ou POTS (somente se a chamada foi originada por um ramal analógico). * O padrão é Nunca , exceto para os seguintes locais: para a Itália, o padrão é POTS , e para a Nova Zelândia o padrão é Sempre .
Substituição de andamento	Padrão = Nenhum. As mensagens de progressos são definidas no protocolo de sinalização de controle de conexão Q.931 ISDN. Geralmente, se uma mensagem de progresso é enviada, o chamador não é conectado e, portanto, geralmente não incorre em custos da chamada. Nem todas as linhas ISDN suportam as mensagens de progresso Q.931. Use esta configuração para definir a sinalização alternativa da linha ISDN para mensagens de Progresso geradas internamente. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Alerta: mapa para Q.931 Tocando. A chamada não é conectada. O chamador não ouve a mensagem e tipicamente não incorre em custos da chamada. • Conectar: mapa para Q.931 Conectar. O chamador ouve a mensagem e tipicamente incorre em custos da chamada.
Enviar número de redirecionamento	Padrão = Inativo. Essa opção pode ser utilizada nos troncos ISDN quando o serviço de redirecionamento for suportado pelo provedor de troncos. Nas chamadas de twinned, quando o serviço for suportado, o ID da chamada original é transmitido ao destino de twinning. Essa opção só é usada para as chamadas de twinned.
Enviar nomes	Esta opção está disponível quando o Tipo de central acima está definida como DMS100 . Se definido, os nomes são enviados no campo de exibição. O caractere do código curto Z pode ser utilizado para especificar o nome a ser usado.

A tabela continua...

Variável	Descrição
Comprimento dos nomes	Define o comprimento permitido para nomes, até 15 caracteres, quando Enviar nomes estiver definido conforme descrito acima.
Número de teste	Utilizado para lembrar o número de telefone externo dessa linha para auxiliar no teste de loopback. Apenas para informação.
Enquadramento	Padrão = ESF Seleciona o tipo de estruturação do sinal utilizado (ESF ou D4).
Supressão de zeros	Padrão = B8ZS Selecione o método de supressão de zeros utilizado (B8ZS ou AMI ZCS).
Qualidade do relógio	Padrão = Rede Consulte o Manual de Instalação do IP Office para obter os detalhes completos. Essa opção define se o sistema deverá tentar aproveitar sua fonte de relógio para a sincronização e sinalização das chamadas a partir dessa linha. A preferência sempre deverá ser dada à utilização da fonte do relógio a partir de uma central telefônica pública, quando disponível, configurando-se pelo menos uma linha da central para Rede . <ul style="list-style-type: none"> • Se forem definidas múltiplas linhas como Rede, a ordem na qual elas são utilizadas está descrita no Manual de Instalação do IP Office. Se houver linhas adicionais disponíveis, o Fallback poderá ser utilizado para especificar uma fonte de relógio a ser utilizada, caso a fonte da Rede não esteja disponível. • As linhas das quais a fonte de relógio não deverá ser aproveitada deverão ser definidas como Inadequadas. • Se não houver fonte de relógio disponível, o sistema utilizará sua própria fonte de relógio interna de 8 KHz. • Nas situações em que diversos sistemas formam uma rede através de linhas de troncos digitais, será preciso tomar cuidado para assegurar que todos os sistemas utilizem a mesma fonte de relógio. A fonte atualmente utilizada por um sistema é relatada no aplicativo System Status.
Operação da CSU	Assinale este campo para habilitar a linha T1 para responder às solicitações loop-back da linha.
Tamanho do trecho	Padrão = 0-115 pés Define o comprimento da linha para uma distância específica.
Unidade de canal	Padrão = Central externa Defina este campo para corresponder com o equipamento do canal de sinalização fornecido pela Central Telefônica. As opções são: Central externa , Acesso especial , Normal .
Verificação de redundância cíclica (CRC)	Padrão = Ativo Ativa ou desativa o CRC.
Sinalização de linha	Este campo é definido em CPE (Equipamento nas dependências do cliente) ou CO (Central telefônica). Normalmente, ele deve ser deixado em seu padrão de CPE . A configuração CO costuma ser utilizada em testes sucessivos de laboratório.

A tabela continua...

Variável	Descrição
Dígitos de roteamento de entrada	<p>Padrão =0 (apresenta a chamada imediatamente)</p> <p>Define o número de dígitos esperados nas chamadas de entrada. Permite que a linha apresente a chamada ao sistema assim que os dígitos esperados sejam recebidos em vez de esperar que o tempo de espera dos mesmos expire. Este campo afeta apenas os canais da linha T1 definidos como E&M Tie, E&M DID, E&M comutado 56K e Discagem direta a ramal.</p>
Administrador	<p>Padrão = Em serviço.</p> <p>Esse campo permite que o tronco seja tirado de serviço se requisitado para manutenção ou se não estiver conectado.</p>
Enviar chamador original para chamadas encaminhadas e geminadas	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Use o ID da parte da chamada original ao redirecionar chamadas ou encaminhar chamadas twinned.</p> <p>Essa configuração se aplica às seguintes linhas ISDN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PRI24 com os subtipos: PRI, QSIGA, QSIGB, ETSI, ETSI CHI. • PRI30 com os subtipos: QSIGA, QSIGB, ETSI, ETSI CHI.
Número originador para chamadas encaminhadas e geminadas	<p>Padrão = Em branco.</p> <p>O número usado como ID da parte da chamada original ao redirecionar chamadas ou encaminhar chamadas twinned. Esse campo fica em cinza quando a configuração Enviar parte da chamada original para chamadas redirecionadas e geminadas é ativada.</p> <p>Essa configuração se aplica às seguintes linhas ISDN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PRI24 com os subtipos: PRI, QSIGA, QSIGB, ETSI, ETSI CHI. • PRI30 com os subtipos: QSIGA, QSIGB, ETSI, ETSI CHI.

Links relacionados

[Linha T1 PRI](#) na página 415

Canais T1 ISDN

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Canais ISDN T1**

Essa guia permite que as configurações dos canais individuais no tronco sejam ajustadas. A guia não está disponível para troncos definidos para o modo ETSI ou QSIG.

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline.**

Campo	Descrição
Canal	Alocado pelo sistema.
ID do grupo de entrada	<p>Padrão = 0, Faixa = 0 a 99999.</p> <p>A ID do grupo de entrada à qual pertence a linha é utilizada para correspondê-la às rotas para chamadas de entrada na configuração do sistema. A rota correspondente é utilizada para rotear as chamadas de entrada. A mesma ID é usada para várias linhas.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
ID do grupo de saída	<p>Padrão = 1. Faixa 0 a 99999.</p> <p>Os códigos curtos que especificam um número para discar podem especificar o grupo a ser utilizado. Em seguida, o sistema ocupará uma linha daquelas que têm disponível um ID do grupo de saída correspondente.</p> <p>Em uma rede do Server Edition/Select, a ID do grupo de saída usado para linhas em um sistema deve ser exclusiva dentro da rede. A mesma ID não pode ser usada na configuração de nenhuma linha em outro sistema de servidor na rede.</p> <p>Números de IDs de grupos reservados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90000 a 99999: reservado para uso do sistema (não forçado). • 99999/99998: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office para o servidor principal e o servidor secundário, respectivamente. • 99001 a 99148: em uma rede do Server Edition/Select, reservado para as linhas IP Office dos servidores principal e secundário para cada sistema de expansão da rede. • 0: em uma rede do Server Edition/Select, a ID 0 não pode ser usada. • 98888: para o IP Office implantado em um ambiente Enterprise Branch, reservado para a linha SM.
ID da aparência de linha	<p>Padrão = Atribuído automaticamente. Faixa = 2 a 9 dígitos.</p> <p>Utilizado para configurar Aparências em linhas com programação de botão. O ID de aparência em linha deve ser exclusivo e não corresponder a nenhum número de ramal.</p>
Direção	<p>Padrão = Bidirecional</p> <p>A direção das chamadas no canal. As opções são: Entrada, Saída, Ambas as direções.</p>
Portador	<p>Padrão = Qualquer</p> <p>O tipo de tráfego realizado pelo canal. As opções são: Voz, Dados, Qualquer.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Serviço	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>Se a linha do provedor estiver definida como AT&T, selecione o tipo de serviço fornecido pelo canal. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chamada a chamada • SDN (incl. GSDN) • MegaCom 800 • MegaCom • Wats • Accunet • ILDS • I800 • ETN • Linha privada • AT&T Multiquest <p>Para outros fornecedores, as opções de serviço são Nenhum ou Nenhum serviço.</p>
Administrador	<p>Padrão = Fora de serviço</p> <p>Usado para indicar o status do canal. As opções são: Em serviço, Fora de serviço, Manutenção.</p>
Ganho Tx	<p>Padrão = 0dB</p> <p>O ganho de transmissão em dB</p>
Ganho Rx	<p>Padrão = 0dB</p> <p>O ganho de recepção em dB.</p>

Links relacionados

[Linha T1 PRI](#) na página 415

TNS T1 ISDN

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > TNS ISDN T1**

Essa guia é mostrada quando o Provedor de linha é definida como a AT&T. Ela permite a entrada das configurações de seleção de rede. Estes são prefixos para operadoras de longa distância alternativas. Quando um número discado corresponde a uma entrada da tabela, o padrão é removido do número antes de ser enviado. Essa tabela é utilizada para definir o campo do elemento de informação TNS (Seleção de Rede de Trânsito) para as centrais 4ESS e 5ESS. Ela também é utilizada para definir os campos do elemento de informação NSF.

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Código TNS	O padrão para a operadora de longa distância alternativa. Por exemplo: o padrão 10XXX é adicionado a esta guia. Se 10288 for discado, o 10 é removido e o 288 colocado nas informações TNS e NSF.

Links relacionados

[Linha T1 PRI](#) na página 415

Especial T1 ISDN

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Especial ISDN T1**

Essa guia é mostrada quando o Provedor de linha é definida como a AT&T. Essa tabela é usada para definir campos adicionais no elemento de informações NSF após o número inicial da análise pela guia TNS. Esses campos são utilizados para indicar os serviços necessários pela chamada. Quando o canal estiver definido como Chamada a chamada, a análise será realizada utilizando os registros contidos na guia Chamada a chamada.

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Código curto	o número que resulta da aplicação das regras especificadas nas tabelas de Código curto do sistema, de Usuário, de Seleção de rede e de Chamada a chamada para o número discado pelo usuário.
Número	O número a ser discado para linha.
Especial	Padrão = Nenhum operadora. As opções são: Nenhuma operadora , Operadora local ou Operadora pré-inscrita .
Planeje	Padrão = Nacional. As opções são: Nacional ou Internacional .

Os valores normais são:

Código de acesso	Número	Serviço
011N	N	Nenhuma operadora, Internacional
010N	N	Operadora local, Internacional
01N	N	Operadora local, Nacional
00N	N	Operadora pré-assinada, Nacional
0N	N	Operadora pré-assinada, Nacional
1N	1N	Nenhuma operadora, Nacional

Links relacionados

[Linha T1 PRI](#) na página 415

Chamada por chamada (US PRI)

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Chamada a chamada ISDN T1**

Essa guia é mostrada quando o Provedor de linha é definida como a AT&T. As configurações nessa guia são usadas apenas quando as chamadas são encaminhadas através de um canal que tem o seu **Serviço** definido como **Chamada por chamada**.

Permite criar códigos curto para rotear chamadas para um serviço diferente, de acordo com o número discado. Chamada por chamada reduz os custos e maximiza a utilização das facilidades. Chamada a chamada escolhe o serviço ideal para uma chamada em particular ao

incluir o Serviço suportado na decisão sobre a rota. É particularmente útil no caso de limitação de recursos.

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Código curto	O número que resulta da aplicação das regras especificadas nas tabelas de Código curto do sistema, de Usuário, de Seleção de rede e de Chamada a chamada para o número discado pelo usuário.
Número.	O número a ser discado para linha.
Portador	Padrão = Qualquer O tipo de tráfego realizado pelo canal. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Voz • Dados • Qualquer
Serviço	Padrão = AT&T O serviço solicitado pela chamada. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Chamada a chamada • SDN (incl. GSDN) • MegaCom 800 • MegaCom • Wats • Accunet • ILDS • I800 • ETN • Linha particular • AT&T Multiquest

Links relacionados

[Linha T1 PRI](#) na página 415

Linha SM

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SM**

Esse tipo de linha é usado para criar uma conexão SIP entre um IP Office e um Avaya Aura® Session Manager. A outra extremidade da conexão SIP deve ser configurada no Session Manager como Link de entidade SIP.

Uma linha SM pode ser adicionado somente ao sistema IP Office nas configurações Modo Standard ou Server Edition. Ela é geralmente usado no Modo Standard do IP Office,

em implantações do Enterprise Branch conectadas à rede do Avaya Aura®. Para obter mais detalhes sobre as implantações IP Office Enterprise Branch, consulte [Implantando a plataforma Avaya IP Office™ como um Enterprise Branch com o Avaya Aura® Session Manager](#).

Uma linha SM também pode ser usada no IP Office Server Edition para conectar a um Avaya Aura® Session Manager. Com a linha SM, o IP Office Server Edition suporta a interoperabilidade com o Avaya Aura® Session Manager. Ele também suporta a interoperabilidade, através do Avaya Aura® Session Manager, com os sistemas Avaya Aura® Communication Manager e com sistemas CS 1000. Observe que o IP Office Server Edition não é usado como um produto Enterprise Branch e não suporta algumas das funcionalidades do IP Office Enterprise Branch, tais como o gerenciamento pelo Avaya Aura® System Manager, licenciamento WebLM, usuários centralizados ou correio de voz através da Linha SM.

Se a rede do Avaya Aura® tiver vários Avaya Aura® Session Managers para fornecer redundância, duas linhas SM podem ser adicionadas, uma configurada para cada Avaya Aura® Session Manager.

Links relacionados

[Linha](#) na página 308

[Session Manager da linha SM](#) na página 423

[VoiP da Linha SM](#) na página 426

[Fax T38 de linha SM](#) na página 431

Session Manager da linha SM

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SM > Session Manager**

Informações de configuração adicionais

Para mais informações sobre a configuração **Preservação da conexão da mídia**, consulte [Preservação da conexão da mídia](#) na página 747.

Configurações

Essas configurações não podem ser editadas online. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema.

Alterar a configuração **Em serviço** para **Desabilitado** (fora de serviço) requer uma reinicialização do sistema. No entanto, alterar a configuração **Em serviço** para **Habilitado** é mesclável. Alterações na configuração feitas enquanto a linha estiver fora de serviço também são mescláveis.

Campo	Descrição
Número da linha	<p>Padrão = Preenchimento automático. Intervalo = 1 a 249 (IP500 V2)/349 (Server Edition).</p> <p>Digite o número da linha desejada. Note que este número deve ser exclusivo. Em sistemas IP500 V2, os números de linha de 1 a 16 são reservados para o hardware interno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorização de linha do Session Manager: até duas linhas do Session Manager podem ser configuradas. As duas linhas do Session Manager são priorizadas de acordo com o número da linha. A linha de número mais baixo é considerada a linha principal do Session Manager. Por exemplo, se a primeira linha do Session Manager for configurada como a linha de número 17 e a segunda linha do Session Manager for configurada como a linha 18, então, a linha de número 17 será considerada a linha principal do Session Manager. Se você quiser designar a segunda linha do Session Manager (linha 18 neste exemplo) como a linha principal, será necessário alterar o número de uma ou de ambas as linhas para que a segunda linha do Session Manager seja configurada com um número mais baixo do que a atual linha principal. • Redundância na linha do Session Manager: baseada na prioridade das linhas do Session Manager designada pelo número de linhas, a linha ativa para a qual o IP Office envia todas as chamadas será sempre a linha em serviço de prioridade mais alta do Session Manager. Ou seja, se a linha principal do Session Manager estiver em serviço, ela será a linha ativa para enviar chamadas. Se a conexão com a linha principal do Session Manager for perdida, fazendo com que o IP Office alterne para a linha secundária do Session Manager, quando a linha principal retornar posteriormente, o IP Office reverterá novamente para a linha principal do Session Manager.
Em serviço	<p>Padrão = Ativado</p> <p>Essa opção pode ser usada para desabilitar administrativamente a linha SM. Isso não reflete o estado dinâmico da linha. Se uma linha SM for desabilitada administrativamente, isso não será o equivalente em estar em estado dinâmico fora de serviço.</p>
Nome de domínio SM	<p>Este deve coincidir com o domínio SIP definido na tabela de domínios SIP no sistema Session Manager. A menos que existam outros motivos em contrário, todos os sistemas Enterprise Branch na rede Avaya Aura® podem compartilhar o mesmo domínio.</p>
Endereço SM	<p>Digite o endereço de IP do Session Manager que a linha deve utilizar na rede do Avaya Aura. O mesmo Session Manager deve ser utilizado para correspondência do registro Link de entidade na configuração do Avaya Aura®.</p>
ID do grupo de saída	<p>Padrão = 98888</p> <p>Esse valor não pode ser alterado. No entanto, anote o valor, pois ele é usado em códigos de acesso do Enterprise Branch usados para direcionar chamadas ao Session Manager.</p>
Prefixo	<p>Padrão = em branco</p> <p>Este prefixo será adicionado a qualquer número de origem recebido com as chamadas entrantes.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Máximo de chamadas	Padrão = 10 Define o número de chamadas simultâneas permitidas entre a Enterprise Branch e Session Manager utilizando esta conexão. Cada chamada utilizará uma das licenças disponíveis que são compartilhadas com todos os troncos SIP configurados no sistema.
Tipo de rede	Padrão = Pública. Esta opção estará disponível se Sistema Telefonia Telefonia Interconexão restrita à rede estiver habilitado. Ela permite que o tronco seja definido como Público ou Particular . O sistema retornará a indicação de número ocupado a qualquer tentativa de conectar uma chamada em um tronco Particular a um tronco Público , ou vice-versa. Essa restrição inclui chamadas de transferência, encaminhamento e conferência. Devido à natureza desse recurso, sua utilização não é recomendada em sistemas que também usam qualquer um dos seguintes recursos do sistema: redes multilocais, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.
Incluir informações específicas do local	Padrão = Inativo. Habilitado quando Tipo de rede estiver definido como Privado . Definido como Ativo se o PBX na outra extremidade do tronco for compatível com chamadas tarifadas.
Tipo de URI	Padrão = SIP. Quando o SIP ou os SIPS for (em) selecionado(s) na caixa suspensa, o formato URI do SIP será utilizado (por exemplo, nome@exemplo.com). Isso afetará o campo De das chamadas de saída. O campo Para das chamadas de saída sempre utilizará o formato especificado pelos códigos curto aplicados no roteamento das chamadas de saída. Recomendação: quando URI seguro do SIP for solicitado, o tipo URI deverá ser definido para SIPS . Os SIPS podem ser utilizados somente quando o Protocolo de camada 4 estiver definido para TLS.
Preservação da conexão de mídia	Padrão = Habilitado. Quando habilitada, tenta manter as chamadas estabelecidas independentemente de breves falhas na rede. Os recursos de tratamento de chamada não estarão mais disponíveis quando uma chamada estiver no estado preservado. Quando habilitada, a Preservação de conexão de mídia aplica-se aos telefones Avaya H.323 que suportam preservação de conexão.
Local	
Configuração de rede	As conexões TLS suportam as seguintes codificações: <ul style="list-style-type: none"> • TLS_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA • TLS_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA • TLS_DHE_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA • TLS_DHE_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA
Protocolo da camada 4	Padrão = TCP
Porta de envio	Quando a Configuração de Rede é definida como TLS, a configuração padrão é 5061. Quando a Configuração de Rede é definida como TCP, a configuração padrão é 5060.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Porta de escuta	Quando a Configuração de Rede é definida como TLS, a configuração padrão é 5061. Quando a Configuração de Rede é definida como TCP, a configuração padrão é 5060.
Temporizador de sessão	<p>Padrão = 1200. Intervalo = 90 a 64800</p> <p>Esse campo especifica o tempo de expiração da sessão. No meio ponto do tempo de expiração, uma mensagem de atualização de sessão é enviada. A configuração do campo como Sob demanda desabilita o temporizador de sessão.</p> <p>O Communication Manager suporta a atualização de sessão SIP via ATUALIZAÇÃO no Communicaton Manager versão 6.2 SP1 e posteriores. Ao usar uma versão anterior do Communication Manager, o parâmetro Temporizador de sessão deverá ser definido como Sob demanda.</p>
Descrição	<p>Padrão = em branco. Máximo de 31 caracteres.</p> <p>Use esse campo para inserir uma descrição para essa configuração.</p>

Links relacionados

[Linha SM](#) na página 422

VoIP da Linha SM

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SM > VoIP**

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigem uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Seleção de Codec	<p>Padrão = Padrão do sistema</p> <p>Esse campo define o(s) codec(s) oferecido(s) durante a configuração da chamada.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Padrão do sistema: essa é a configuração padrão. Quando selecionada, a lista de codecs abaixo corresponderá aos codecs definidos na lista de todo o sistema. • Personalizar: essa opção permite que a configuração específica das preferências de codec seja diferente da lista do sistema. Quando Personalizar é selecionada, a lista pode ser utilizada para selecionar quais codecs entram para a lista de Não utilizados e para a lista de Selecionados e para alterar a ordem dos codecs selecionados. <p>Em uma rede de sistemas, recomenda-se que todos os sistemas e as linhas que conectam esses sistemas utilizem os mesmos codecs.</p> <p>Os codecs disponíveis neste formato são definidos na lista de codecs em Configurações do sistema > Sistema > VoIP.</p> <p>Os codecs disponíveis na ordem da preferência padrão são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OPUS: compatível apenas com sistemas Linux. • G.711 ALAW/G.711 ULAW: a ordem padrão dos codecs G.711 varia para corresponder à configuração padrão de compressão do sistema. • G.729 • G.723.1: compatível apenas com sistemas IP500 V2/V2A. • G.722 64K: compatível com sistemas IP500 V2 com placas IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo. No Server Edition, há suporte no servidor primário, servidor secundário e Expansion System (L) sistemas e em Expansion System (V2) sistemas que contam com o IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500 Combo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Suporte ao transporte do fax	<p>Padrão = nenhum.</p> <p>Essa opção somente estará disponível se o Suporte para reconvite for selecionado. Quando habilitada, o sistema executa a detecção do tom de fax nas chamadas encaminhadas através da linha e, se o tom de fax for detectado, renegocia o codec da chamada como configurado abaixo. O provedor de linhas SIP deverá suportar o método de fax selecionado e o Reconvite. O sistema deverá ter recursos VCM disponíveis utilizando um cartão base Combo IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500.</p> <p>Nos sistemas de uma rede, o relay de fax é suporte para chamadas de fax entre os sistemas.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum Selecione essa opção se o provedor de linhas não tiver suporte para fax. • G.711 O G.711 é usado para o envio e recebimento de faxes. • T38 O T38 é usado para o envio e recebimento de faxes. Esta opção não é suportada em sistemas baseados no Linux. • T38 - Fallback Quando você habilita essa opção, o T38 é utilizado para envio e recebimento de faxes em uma linha SIP. Se o destino chamado não suportar T38, o sistema enviará um reconvite para alterar o método de transporte para G.711. Esta opção não é suportada em sistemas baseados no Linux.
Tempo limite para inicialização de chamada	<p>O padrão é = 4 segundos. Intervalo = 1 a 99 segundos.</p> <p>Essa opção define quanto tempo o sistema deverá aguardar por uma resposta à sua tentativa de iniciar uma chamada antes de seguir as rotas alternativas definidas no formulário ARS.</p>
Suporte DTMF	<p>Padrão = RFC2833.</p> <p>Essa configuração é utilizada para selecionar o método pelo qual as utilizações da tecla DTMF são sinalizadas para o lado remoto. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na faixa • RFC2833 • Informações

A tabela continua...

Campo	Descrição
Segurança de mídia	<p>Padrão = mesmo que sistema.</p> <p>Estas configurações controlam o uso de SRTP na linha e as configurações utilizadas para o SRTP. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Igual ao sistema: corresponde à configuração do sistema em Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP. • Desativado: a segurança de mídia não é necessária. Todas as sessões de mídia (áudio, vídeo e dados) são forçadas a utilizar somente RTP. • Preferencial: a segurança de mídia é preferencial. Tente utilizar uma mídia segura primeiramente, e, caso a tentativa seja mal-sucedida, utilize uma mídia não segura. • Forçado: a segurança de mídia é necessária. Todas as sessões de mídia (áudio, vídeo e dados) são forçadas a utilizar somente SRTP. A seleção de Forçado em uma linha ou ramal incompatível com a segurança de mídia resultará em falhas na configuração de mídia. <ul style="list-style-type: none"> - Chamadas que usem Discagem de emergência mudam para usar RTP se a configuração SRTP imposta falhar.
Opções avançadas de segurança de mídia	<p>Não exibido se a Segurança de mídia estiver configurada como Desabilitada. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesmo que sistema: usar as mesmas configurações que as do sistema definidas em Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP. • Criptografias: padrão = RTP Essa configuração permite a seleção das partes de uma sessão de mídia que deverão ser protegidas por meio de criptografia. O padrão é criptografar apenas o fluxo RTP (a fala). • Autenticação: padrão = RTP e RTCP Essa configuração permite a seleção das partes da sessão de mídia que deverão ser protegidas por meio de autenticação. • Tamanho da janela SRTP de proteção de repetição: padrão = 64. Atualmente não ajustável. • Crypto Suites: padrão = SRTP_AES_CM_128_SHA1_80. Você também pode selecionar SRTP_AES_CM_128_SHA1_32.
Supressão de silêncio de VoIP	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando selecionada, essa opção detectará os períodos de silêncio em qualquer chamada na linha e não enviará quaisquer dados durante eles. Esse recurso não é usado em linhas IP com G.711 entre sistemas. Entre sistemas em rede do tronco a mesma configuração deve ser definida dos dois lados.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Permitir caminho de mídia direta	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Essa configuração controla se as chamadas IP devem ser encaminhadas através do sistema ou podem ser encaminhadas alternativamente na estrutura da rede.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ativado, as chamadas de IP podem adotar rotas que não passem pelo sistema, eliminando a necessidade de recursos do sistema, como canais de compressão de voz. Ambos os lados da chamada devem oferecer suporte para mídia direta e ter configurações de VoIP compatíveis, como codec correspondente, etc. Caso contrário, a chamada continuará sendo roteada pelo sistema. Quando esta opção estiver habilitada, alguns fornecedores poderão encontrar problemas ao alterar a chamada de mídia no canal de mídia. • Se desabilitado, a chamada é roteada por meio do sistema. Nesse caso, o suporte para retransmissão de RTP ainda pode permitir chamadas entre dispositivos que usam o mesmo codec de áudio para não precisar de um canal de compressão de voz.
Re-Invite suportada	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando habilitado, o reconvite pode ser utilizado durante a sessão para alterar as características da mesma. Por exemplo, quando o destino de uma chamada de entrada ou de uma transferência não suportar o codec originalmente negociado no tronco. Requer que o ITSP também suporte o Reconvite.</p>
Travamento do codec	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Suporta o RFC 3264, seção 10.2 quando o Suporte para reconvite está habilitado. Em resposta a uma oferta SIP com a lista de codecs suportados, alguns agentes usuários SIP fornecem uma resposta SDP que também lista múltiplos codecs. Isso significa que o agente usuário poderá alternar para qualquer um dos codecs durante a sessão sem negociações adicionais. O sistema não suporta múltiplos codecs simultâneos de uma sessão; portanto, a perda do caminho de voz poderá ocorrer se o codec for alterado durante a sessão. Se o travamento do codec estiver habilitado, quando o sistema receber uma resposta SDP com mais de um codec da lista de codecs oferecidos, ele enviará um RECONVITE utilizando apenas um único codec da lista e reenviará uma nova oferta SDP apenas com o único codec escolhido.</p>
Forçar mídia direta nos telefones	<p>Padrão = Ativo</p> <p>A configuração está disponível apenas quando as configurações Suporte a reconvite e Permitir caminho de mídia direta do tronco estiverem ativadas e sua opção de Suporte DTMF estiver definida como RFC2833/RFC4733. Ela também exige que o ramal IP H.323 envolvido na chamada também esteja com a opção Permitir caminho de mídia direta ativada. Esse recurso é compatível apenas com os telefones IP Avaya H.323. Para chamadas nas quais o ramal IP Avaya IP H.323 que usa o tronco está fazendo isso como uma chamada de mídia direta, esse recurso permite que as teclas pressionadas no ramal sejam detectadas e a chamada alternada para uma chamada de mídia indireta, de modo que o DTMF RFC2833 possa ser enviado. A chamada continua sendo uma chamada de mídia indireta por 15 segundos após o último dígito antes de reverter para uma chamada de mídia direta.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
G.711 Fax ECAN	<p>Padrão = desativado</p> <p>Essa configuração está disponível apenas nos sistemas IP500 V2 quando Compatibilidade com fax está definida como G.711 ou T.38 Fallback. Quando o IP Office detecta uma chamada de fax, ele negocia para o G.711 (se já não estiver em G.711) e reconfigura a conexão com cancelamento de eco (ECAN) com base no campo G.711 Fax ECAN. Isso pode ser usado para evitar uma falta de correspondência de ECAN com o provedor de serviço de tronco SIP. Além disso, para chamadas de fax, o NLP da conexão é desabilitado, um buffer de jitter fixo é configurado e a supressão de silêncio é desabilitada.</p>

Links relacionados

[Linha SM](#) na página 422

Fax T38 de linha SM

Navegação: **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SM > Fax T38 de linha SM**

As configurações estão disponíveis somente no IP500 V2, uma vez que ele pode terminar o fax T38. Nas configurações **VoIP** para o tipo de linha, o **Suporte do transporte do fax** precisa estar definido como **T38** ou **T38 - Fallback**.

Essas configurações podem ser mescláveis.

Campo	Descrição
Usar valores padrão	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando selecionada, todos os campos são definidos a seus valores padrão e esmaecidos.</p>
Versão do fax T38	<p>Padrão = 3.</p> <p>Durante o relay de fax, os dois gateways negociarão para utilizar a versão mais nova suportada por eles. As opções são: 0, 1, 2, 3.</p>
Transporte	<p>Padrão = UDPTL (fixo).</p> <p>Somente o UDPTL é suportado. Os transportes TCP e RTP não são suportados. No UDPTL, há suporte para correção do erro de redundância. O recurso Encaminhar correção de erro (FEC) não é suportado.</p>
Redundância	
<p>A redundância envia pacotes de fax adicionais para aumentar a confiabilidade. Entretanto, uma maior redundância aumenta a largura de banda necessária para o envio e recebimento de fax.</p>	
Baixa velocidade	<p>padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5.</p> <p>Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.21 T.30 de baixa velocidade.</p>
Alta velocidade	<p>padrão = 0 (Sem redundância). Faixa = 0 a 5.</p> <p>Define o número de pacotes de fax T38 redundantes que deverão ser enviados para as transmissões de fax V.17, V.27 e V.28 de baixa velocidade.</p>
Método TCF	<p>Padrão = Trans TCF. TCF = Training Check Frame (Sistema de verificação de treinamento).</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Taxa de bit máxima (bps)	Padrão = 14400. Taxas mais baixas poderão ser selecionadas se a taxa atual não for suportada pelo equipamento de fax ou se for considerada não confiável.
Temporizador de início de EFlag (ms)	Padrão = 2600.
Temporizador de parada de EFlag (ms)	Padrão = 2300.
Tempo-limite de rede Tx (s)	Padrão = 150.
Correção da linha de varredura	Padrão = Ativo.
Aprimoramento TFOP	Padrão = Ativo.
Desativar T30 ECM	Padrão = Inativo. Quando selecionada, desabilita o modo Correção de erro T.30 utilizado para a transmissão de fax.
Desativar EFlags para o primeiro DIS	Padrão = Inativo.
Desativar a compressão T30 MR	Padrão = Inativo.
Sobreposição de NSF	Padrão = Inativo. Se selecionada, as informações de NSF (Non-Standard Facility - Facilidade não padrão) enviadas pelo dispositivo T38 poderão ser substituídas pelos valores nos campos abaixo. Código do país: Padrão = 0. Código do fornecedor: Padrão = 0.

Links relacionados

[Linha SM](#) na página 422

Capítulo 28: Locais

Configurações do sistema > Locais

É possível usar registros de local para identificar onde ramais específicos estão fisicamente localizados e aplicar configurações que precisam diferir das configurações do respectivo local.

- Quando os **Locais** tiverem sido definidos, será necessário configurar o sistema com um desses locais.

Para obter informações de configuração adicionais, consulte:

- [Chamada de emergência](#) na página 776
- [Configurando o controle de acesso de chamada](#) na página 832
- [Prevenção de desvio de tarifa](#) na página 830

Padrões

Por padrão, novas linhas e ramais recebem o mesmo local definido para o sistema IP Office que atua como host. No entanto, é possível alterar a configuração de local de cada sistema. Para ramais IP, também é possível definir o local automaticamente mediante a correspondência do endereço IP atual do ramal IP com as configurações de endereço de um local existente.

Configuração em rede

Nas configurações em rede do IP Office, cada entrada de local e suas configurações são replicadas automaticamente na configuração de todos os sistemas IP Office na rede. A exceção é a configuração de **ARS de emergência**, que pode ser definida separadamente para a mesma entrada de local em cada sistema.

Links relacionados

[Local](#) na página 433

[Endereço](#) na página 436

Local

Navegação: **Configurações do sistema > Locais > Adicionar/editar local > Locais**

Os locais permitem aplicar diversas configurações comuns a sistemas, ramais e linhas IP que estejam no mesmo local. Por exemplo, cada local pode definir as configurações de fuso horário a serem aplicadas aos ramais nesse local. Consulte [Usando locais](#) na página 743.

Configurações

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome do local	Padrão = em branco. Um nome de local significativo, identificando claramente o local. O nome do local está incluído nos alarmes do sistema para chamadas de emergência. Ele também é exibido em telefones J189 com um botão de exibição de emergência.
ID do local	Padrão = Com base nos locais existentes configurados, o próximo valor incremental é atribuído. Esse campo é de somente leitura. Para DECT R4, é possível inserir esse valor na configuração de uma estação-base para associar chamadas de emergência feitas por ramais usando essa estação-base com as configurações de endereço e ARS de emergência do local. Consulte o manual Instalação DECT R4 do IP Office .
Endereço de sub-rede	Padrão = em branco. O endereço IP associado a esse local. A sub-rede na qual esse endereço IP reside precisa ser <u>exclusiva</u> em todos os locais configurados. Intervalos de endereços IP em sobreposição entre locais farão com que os ramais usem a primeira correspondência encontrada, que pode não ser o local correto.
Máscara de sub-rede	Padrão = em branco. A máscara de sub-rede desse endereço IP.
ARS de emergência	Padrão = Nenhum. Essa configuração define qual entrada de seleção de rota alternativa (Alternate Route Selection, ARS) no sistema deve ser usada para rotear chamadas de emergência do local. Consulte o manual Configuração de chamada de emergência do IP Office . Quando a discagem em um ramal associado ao local corresponder a um código curto de Discagem de emergência, essa configuração substitui a configuração ID do grupo de linhas do código curto.
Sistema de fallback	Padrão = sem substituição. A lista suspensa contém todas as linhas IP Office configuradas e o sistema IP Office associado. O grupo de ramais associados ao local pode estar relacionado, por fallback, ao sistema alternativo selecionado.

Controle de admissão de chamada

As configurações de controle de admissão de chamadas (Call Admission Control, CAC) permitem controlar o número de chamadas em troncos IP entre locais. Consulte [Configurar o Controle de admissão de chamadas](#) na página 832.

Campo	Descrição
Total de máximo de chamadas	Padrão = Ilimitado. Faixa = 1 - 99, Ilimitado. Limite de todas as chamadas de ou para outros locais configurados e a nuvem.
Máximo de chamadas externas	Padrão = Ilimitado. Faixa = 1 - 99, Ilimitado. Limite de chamadas de ou para nuvem nesse local.
Máximo de chamadas internas	Padrão = Ilimitado. Faixa = 1 - 99, Ilimitado. Limite de chamadas de ou para outros locais configurados nesse local.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Localidade principal para CAC	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum: a configuração padrão. • Nuvem a localização principal é um endereço da Internet fora da rede do IP Office. Quando definido como Nuvem, as configurações de Controle de admissão de chamada (CAC) são desabilitadas. As chamadas para esse local de outros locais configurados são contadas como externas, mas os limites de CAC são aplicados ao local propriamente dito.

Configurações de hora

Para ramais, a exibição da hora baseada em local só é compatível em telefones 1100, 1200, 1600, 9600 e J100 Series, além de telefones D100, E129 e B179.

Campo	Descrição
Fuso horário	<p>Padrão = Mesmo que sistema</p> <p>Selecione um fuso horário da lista.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se definido como Igual ao sistema, o fuso horário configurado para o sistema será usado: <ul style="list-style-type: none"> - Para sistemas IP500 V2, o fuso horário é definido por meio das configurações de horário no menu Sistema > Sistema. - Para servidores baseados em Linux, o fuso horário é definido por meio dos menus Exibição de plataforma do servidor. • Quando definido para um fuso horário específico, as configurações abaixo também podem ser usadas para promover ajustes adicionais de tempo.

Campo	Descrição
Compensação da hora local em relação ao horário UTC	<p>O padrão se baseia no fuso horário selecionado atualmente.</p> <p>Essa definição é utilizada para determinar a diferença entre a hora local e o valor da hora UTC fornecidos por um servidor SNTP. Por exemplo, se o sistema estiver 5 horas atrás do UTC, esse campo deverá ser configurado com -05:00 para realizar o ajuste. A diferença de horário pode ser ajustada em incrementos de 15 minutos. Se também utilizar as configurações de horário de verão abaixo, aplique essa diferença para determinar a hora local não DST.</p>
Ajuste automático para horário de verão	<p>O padrão se baseia no fuso horário selecionado atualmente.</p> <p>Quando ativada, o sistema corrige automaticamente as alterações do horário de verão (Daylight saving time, DST), conforme configurado em Configurações de adiantar/atrasar relógio abaixo.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Configurações de adiantar/atrasar relógio	<p>O padrão se baseia no fuso horário selecionado atualmente.</p> <p>Esse campo exibe 10 entradas de quando o IP Office deve aplicar e, posteriormente, remover um horário de verão. Por padrão, até 10 entradas são adicionadas automaticamente com base no local do sistema.</p> <p>Para editar uma entrada, selecione-a e clique em Editar.</p> <p>Para excluir uma entrada, selecione-a e clique em Excluir.</p> <p>Para adicionar uma nova entrada, talvez seja necessário excluir uma entrada existente. Em seguida, é possível editar a opção Adicionar nova entrada que aparece na lista.</p> <p>Ao editar uma entrada, ela tem as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compensação de DST: o número de horas para compensar no horário de verão. • Adiantar/atrasar relógio: selecione Adiantar relógio para definir a data e a hora em que o relógio será adiantado (iniciar o horário de verão). Selecione Atrasar relógio para definir a data em que o relógio será atrasado (finalizar o horário de verão). • Horário local para adiantar: a hora do dia para avançar ou retroceder o relógio. • Data para adiantar/atrasar relógio: a data para adiantar ou atrasar o relógio. Selecione a data clicando duas vezes nela no calendário.

Links relacionados

[Locais](#) na página 433

Endereço

Navegação: **Configurações do sistema > Locais > Adicionar/editar local > Endereço**

Estas informações são usadas para linhas SIP para um serviço E911 compatível com RFC 4119 e RFC 5139. Em chamadas de emergência, as informações de endereço são incluídas na mensagem INVITE.

Para usar as informações, é necessário ativar as configurações **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SIP > SIP avançado > Enviar informações do local**.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição	Exemplo
Código do país	O país é identificado pelo código de duas letras ISO 3166.	EUA
A1	Subdivisões nacionais (estado, região, província, distrito).	Nova Iorque
A2	Condado, paróquia, gun (JP), distrito (IN).	Condado de Kings
A3	Cidade, vila, shi (JP).	Nova Iorque

A tabela continua...

Campo	Descrição	Exemplo
A4	Divisão da cidade, município, distrito da cidade, distrito, chou (JP).	Manhattan
A5	Bairro, bloco.	Morningside Heights
A6	Rua.	Broadway
RD	Estrada ou rua principal	Broadway
RDSEC	Sufixo de rua de delimitação	SW
RDBR	Seção da estrada.	Faixa 7
RDSUBBR	Subseção da estrada	Beco 8
PRD	Direção da rua principal	N
POD	Sufixo de rua de delimitação	NE
STS	Sufixo da rua	Avenida, Platz, rua
PRM	Modificador prévio da rua	Antigo
POM	Modificador posterior da rua	Estendida
HNO	Número da residência, parte numérica apenas	123
HNS	Sufixo do número da residência	A, 1/2
LMK	Ponto de referência ou endereço referencial	Biblioteca
BLD	Edifício (estrutura)	Teatro Hope
LOC	Informações adicionais de localização	Sala 543
PLC	Tipo de lugar	Escritório
FLR	Andar	5
UNIT	Unidade (apartamento, suíte)	12a
ROOM	Sala.	450F
SEAT	Lugar (mesa, cubículo, estação de trabalho)	WS 181
NAM	Nome (residência, empresa ou ocupante de escritório)	Barbearia do Joe
ADDCODE	Código adicional	13203000003
PCN	Nome da comunidade postal	Leonia
PC	CEP	10027-0401
POBOX	Caixa postal de correspondência.	U40

Links relacionados

[Locais](#) na página 433

Capítulo 29: RAS

Configurações do sistema > RAS

O servidor de acesso remoto (RAS) é um hardware que fica em uma LAN corporativa, por meio do qual os funcionários utilizam a rede telefônica pública comutada para a obtenção de acesso a seus e-mails, software e dados na LAN corporativa.

Clique em **Adicionar/editar RAS** para abrir a página **RAS**, onde poderá provisionar um **RAS**. Ao clicar em **Adicionar/editar RAS**, você será solicitado a especificar o servidor onde o **RAS** será adicionado.

- Esse tipo de registro de configuração não está disponível em sistemas no modo por assinatura.

Links relacionados

[Adicionar RAS](#) na página 438

Adicionar RAS

Navegação: **Configurações do sistema > RAS**

RAS

O servidor de acesso remoto (RAS) é um hardware que fica em uma LAN corporativa, por meio do qual os funcionários utilizam a rede telefônica pública comutada para a obtenção de acesso a seus e-mails, software e dados na LAN corporativa.

Esse formulário é utilizado para criar um serviço RAS que o sistema oferece a usuários Dial In. O serviço RAS é necessário durante a configuração do modem de acesso dial-in, acesso dial-in digital (ISDN) e do link WAN. Alguns sistemas só podem exigir um serviço RAS, já que o tipo de chamada de entrada pode ser detectado automaticamente.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome	Um nome textual para este serviço. Se a opção Criptografar senha abaixo for utilizada, esse nome deverá corresponder ao Nome da conta inserido no formulário Serviço.
Ramal	Insira um número de ramal se esse serviço for acessado internamente.
Porta COM	Para uso futuro.

A tabela continua...

Campo	Descrição
TA ativado	Padrão = desativado Selecione para ativar ou desativar. Quando ativo, o RAS passará a chamada a uma porta TA para tratamento externo.
Criptografar senha	Padrão = desativado Essa opção é utilizada para definir se os usuários DialIn devem ser solicitados a usar PAP ou CHAP durante o logon inicial ao Serviço RAS. Se a caixa Criptografar senha estiver selecionada, um procedimento CHAP é enviado aos usuários Dial In; se a caixa não estiver selecionada, PAP é utilizado como o método de Autorização para Dial In.

PPP

O protocolo ponto a ponto (PPP, Point-to-Point Protocol) é um protocolo para comunicação entre dois computadores, que utiliza uma interface serial, tipicamente um computador pessoal conectado pela linha telefônica a um servidor.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Intervalo de desafio CHAP (s)	Padrão = 0 (desabilitado). Intervalo = 0 a 99999 segundos. O período entre os procedimentos CHAP sucessivos. Em branco ou 0 desabilita os procedimentos repetidos.
Compressão do cabeçalho	Padrão = desativado Habilita a determinação e o uso de Compactação do cabeçalho IP de acordo com RFC2507, RFC2508 e RFC2509.
Modo de compressão PPP	Padrão = MPPC Esta opção é utilizada para determinar a compactação (ou não) usando CCP. Quando definido para MPPC ou StacLZS, o sistema tenta determinar este modo com a unidade de controle remota. Quando definido para Desabilitado, CCP não é determinado. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Desativar Não use e nem tente usar a compactação. • StacLZS Tente usar e determinar a compactação STAC (o padrão, Modo 3) • MPPC Tente usar e determinar a compactação MPPC (Microsoft). Útil para descarga aos NT Servers.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Modo de retorno de chamada PPP	<p>Padrão = Desabilitado</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desabilitar Retorno de chamada não está habilitada • LCP (Protocolo de controle de link) Após a autenticação, a chamada de Entrada é desconectada e uma chamada de saída para o número configurado no Serviço é feita para restabelecer o link. • PC de retorno de chamada: (Microsoft's Callback Control Protocol) Após a aceitação dos dois lados da conexão, a chamada de Entrada é desconectada e uma chamada de saída para o número configurado no Serviço é feita para restabelecer o link. • CBCP estendido (Semelhante Protocolo de Controle Estendido de Retorno de chamada) Semelhante PC de retorno de chamada, mas o aplicativo Microsoft no lado remoto solicita um número de telefone. Uma chamada de saída então é feita para o número definido para restabelecer o link.
Pacote de dados Tamanho	<p>Padrão = 0. Faixa = 0 a 2048.</p> <p>Este é o número de bytes de dados contidos em um pacote de dados.</p>
BACP	<p>Padrão = desativado</p> <p>Permite a determinação dos protocolos BACP/BCP. Estes são utilizados para controlar a adição de canais B adicionais para melhorar simultaneamente a velocidade de transferência de dados.</p>
Multilink	<p>Padrão = desativado</p> <p>Quando habilitado, o sistema tenta negociar o uso do protocolo Multilink (MPPC) nos links para o Serviço. O Multilink deve ser habilitado caso mais de um canal tenha permissão para transmissão em Pacote/Multilink para esse Serviço RAS.</p>

Links relacionados

[RAS](#) na página 438

Capítulo 30: Serviços

Caminho de navegação: **Configurações do sistema > Serviços**

Os serviços são utilizados para configurar as definições necessárias quando o usuário ou dispositivo na LAN precisa se conectar a um serviço de dados fora da central, como a Internet ou outra rede. Podem ser utilizados durante as conexões de dados através de troncos ou interfaces WAN.

Após a criação de um serviço, ele poderá ser utilizado como o destino de um registro de rota de IP. Um serviço também poderá ser definido como o **Serviço padrão**. Assim, esse serviço será utilizado para qualquer tráfego de dados recebido pelo sistema sem a especificação de uma Rota IP.

O sistema suporta os seguintes tipos de serviço:

Serviço	Descrição
Remote Support Services	Esse tipo de túnel é usado por sistemas IP Office no modo Subscription para conexões RSS roteadas para o sistema por meio do COM. Para mais detalhes, consulte Usando o Customer Operations Manager para sistemas IP Office Subscription .
Serviço normal	Esse tipo de serviço deverá ser selecionado durante, por exemplo, a conexão a um ISP.
WAN Service	Esse tipo de serviço é utilizado durante a criação de um link WAN. Um Usuário e o Serviço RAS também serão criados com o mesmo nome. Esses três registros são automaticamente vinculados e cada um abre o mesmo formulário. Observe, contudo, que esse tipo de Serviço não pode ser utilizado quando a opção Criptografar senha está selecionada. Nesse caso, o nome do Serviço RAS deve coincidir com o nome da conta. Portanto, crie manualmente cada um dos registros manualmente ou crie um Serviço Intranet.
Serviço Intranet	Esse tipo de serviço pode ser selecionado para criar automaticamente, ao mesmo tempo, um Usuário com o mesmo nome. Esses dois registros são vinculados e cada um deles abrirá o mesmo formulário. A senha do usuário é inserida no campo Senha recebida na parte inferior da guia Serviço. O Serviço Intranet compartilha as mesmas guias de configuração que estão disponíveis ao serviço WAN.
SSL VPN	O serviço SSL VPN fornece túnel seguro entre o hardware do Avaya IP Office instalado no site do cliente e um Avaya VPN Gateway (AVG) remoto. Esse túnel seguro permite que o pessoal de suporte ofereça serviços de gerenciamento remoto a clientes, como gerenciamento de falhas, monitoramento e administração. Consulte o manual Implantando os serviços VPN SSL da plataforma Avaya IP Office™ .

Links relacionados

[Serviço Normal, WAN ou de Internet](#) na página 442

[Serviço de SSL VPN](#) na página 450

[Remote Support Services](#) na página 453

Serviço Normal, WAN ou de Internet

Navegação: **Configurações do sistema > Serviços > Adicionar/editar serviço > Normal/WAN/Internet**

Informações de configuração adicionais

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 809.

Configurações

Os serviços são utilizados para configurar as definições necessárias quando o usuário ou dispositivo na LAN precisa se conectar a um serviço de dados fora da central, como a Internet ou outra rede. Podem ser utilizados durante as conexões de dados através de troncos ou interfaces WAN.

Após a criação de um serviço, ele poderá ser utilizado como o destino de um registro de rota de IP. Um serviço também poderá ser definido como o **Serviço padrão**. Assim, esse serviço será utilizado para qualquer tráfego de dados recebido pelo sistema sem a especificação de uma Rota IP.

O sistema suporta os seguintes tipos de serviço:

Serviço	Descrição
Remote Support Services	Esse tipo de túnel é usado por sistemas IP Office no modo Subscription para conexões RSS roteadas para o sistema por meio do COM. Para mais detalhes, consulte Usando o Customer Operations Manager para sistemas IP Office Subscription .
Serviço normal	Esse tipo de serviço deverá ser selecionado durante, por exemplo, a conexão a um ISP.
WAN Service	Esse tipo de serviço é utilizado durante a criação de um link WAN. Um Usuário e o Serviço RAS também serão criados com o mesmo nome. Esses três registros são automaticamente vinculados e cada um abre o mesmo formulário. Observe, contudo, que esse tipo de Serviço não pode ser utilizado quando a opção Criptografar senha está selecionada. Nesse caso, o nome do Serviço RAS deve coincidir com o nome da conta. Portanto, crie manualmente cada um dos registros manualmente ou crie um Serviço Intranet.
Serviço Intranet	Esse tipo de serviço pode ser selecionado para criar automaticamente, ao mesmo tempo, um Usuário com o mesmo nome. Esses dois registros são vinculados e cada um deles abrirá o mesmo formulário. A senha do usuário é inserida no campo Senha recebida na parte inferior da guia Serviço. O Serviço Intranet compartilha as mesmas guias de configuração que estão disponíveis ao serviço WAN.
SSL VPN	O serviço SSL VPN fornece túnel seguro entre o hardware do Avaya IP Office instalado no site do cliente e um Avaya VPN Gateway (AVG) remoto. Esse túnel seguro permite que o pessoal de suporte ofereça serviços de gerenciamento remoto a clientes, como gerenciamento de falhas, monitoramento e administração. Consulte o manual Implantando os serviços VPN SSL da plataforma Avaya IP Office™ .

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome do serviço	O nome do serviço. Recomenda-se apenas a utilização de caracteres alfanuméricos.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome da conta	O nome de usuário que é utilizado para autenticar a conexão. Fornecido pelo ISP ou pelo sistema remoto.
Senha	Padrão = Em branco Digite a senha que é utilizada para autenticar a conexão. Fornecido pelo ISP ou pelo sistema remoto.
Número de telefone	Padrão = Em branco Se a conexão tiver que ser feita através de ISDN, digite o número do telefone a ser discado. Fornecido pelo ISP ou pelo sistema remoto.
Perfil de firewall	Padrão = Internet01, se presente; caso contrário, <Nenhum> Na caixa de listagem, selecione o Perfil de firewall que é utilizado para permitir/cancelar a permissão dos protocolos através deste Serviço.
Criptografar senha	Padrão = Inativo Quando habilitada, a senha é autenticada por meio do CHAP (também deve ser suportado no lado remoto). Se desabilitada, usa-se PAP como método de autenticação.
Rota padrão	Padrão = Inativo Quando habilitada, esse Serviço é a rota padrão para pacotes de dados, a menos que uma Rota IP em branco tenha sido definida nas Rotas IP do sistema. Uma seta verde aparece à esquerda do Serviço na Árvore de configuração. Somente um Serviço pode ser a rota padrão. Quando desabilitada, deve ser criada uma rota em Rota IP.
Senha de entrada	Padrão = em branco Mostrada na WAN e nos serviços de Intranet. Digite a senha que será usada para autenticar a conexão da unidade de controle remoto. (Se este campo foi mostrado porque você criou um serviço e usuário com o mesmo nome, esta é a senha digitada no campo Senha do usuário).

Largura de banda

As opções permitem fazer chamadas ISDN entre locais apenas quando há dados para serem enviados ou dados suficientes para garantir uma chamada adicional. As chamadas são realizadas automaticamente sem os usuários saberem quando as chamadas são iniciadas ou terminadas. Com o ISDN é possível estabelecer uma chamada de dados e transmiti-los em menos de um segundo.

* Nota:

O sistema verifica primeiro o **Tempo mínimo de chamada**, o **Tempo de ociosidade** e em seguida o **Tempo de inatividade ativo**.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Número mínimo de canais	Padrão = 1. Faixa = 1 a 30. Define o número de canais utilizados para conexão de uma ligação de saída. O canal inicial deve estar estabelecido e estável antes que as chamadas sejam feitas.
Número máximo de canais	Padrão = 1. Faixa = 1 a 30. Define o número máximo de canais que podem ser utilizados. Este campo deve conter um valor igual ou superior ao campo Mínimo de canais.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Limite de BW adicional	<p>Padrão = 50%. Faixa = 0 a 100%.</p> <p>Define o limiar de utilização no qual os canais adicionais são conectados. O valor inserido é uma %. A % de utilização é calculada sobre o número total de canais em uso em qualquer tempo, que pode ser um, dois, etc.</p> <p>Por exemplo, se o Mínimo de canais for definido para 1, o Máximo de canais definido para 2 e a Largura de banda adicional definida para 50 - assim que 50% do primeiro canal tiver sido utilizado, o segundo canal é conectado.</p>
Limite de redução de BW	<p>Padrão = 10%. Faixa = 0 a 100%.</p> <p>Define o limiar de utilização no qual os canais adicionais são conectados. O valor inserido é uma %. Chamadas adicionais são desconectadas apenas quando a % de utilização, calculada sobre o número total de canais em uso, cai abaixo da % do valor definido durante o período definido pelo Tempo de ociosidade de serviço. A última chamada (chamadas – se Chamadas mínimas for maior que 1) para Serviço é desconectada apenas se a % de utilização cair para 0, durante o período definido pelo Tempo de ociosidade de serviço. Utilizado apenas quando 2 ou mais canais forem definidos acima.</p> <p>Por exemplo, se os Canais mínimos forem definidos em 1, os Canais máximos em 2 e a Redução da largura de banda definida em 10, assim que a utilização dos 2 canais cair para 10%, o número de canais utilizados será 1.</p>
Número de telefone para retorno de chamada	<p>Padrão = em branco</p> <p>O número fornecido para o serviço remoto, via BAP, então, discado pela Unidade de controle para permitir o aumento da largura de banda. Os Serviços RAS e Rota para chamadas de entrada devem ser adequadamente configurados.</p>
Limite ocioso (s)	<p>O padrão é = 10 segundos. Intervalo = 0 a 999999 segundos.</p> <p>O tempo, em segundos, necessário para expirar após a ociosidade da linha. Neste ponto, a chamada é considerada inativa e é completamente desligada.</p> <p>Por exemplo, o 'Tempo de ociosidade' é definido para X segundos. X segundos antes do término do 'Tempo de ociosidade ativo', a Unidade de controle verifica os pacotes que estão sendo transmitidos/recebidos e, se nada for detectado ao final do 'Tempo de inatividade ativo', a sessão é fechada e a linha é desconectada. Se alguns pacotes ainda estiverem sendo transmitidos ou recebidos, a linha permanecerá ativa. Após o término do 'Tempo de ociosidade ativo' o sistema realiza a mesma verificação a cada X segundos, até que nenhum pacote esteja sendo transferido e a sessão é fechada e a linha desconectada.</p>
Limite de tempo de inatividade em sessão ativa (s):	<p>O padrão é = 180 segundos. Intervalo = 0 a 999999 segundos.</p> <p>Define o tempo durante o qual a linha esteve ociosa, porém, ainda existem sessões ativas em andamento (por exemplo, um FTP está em andamento, mas não está transmitindo dados naquele momento). Somente após esse tempo limite a chamada será desconectada.</p> <p>Por exemplo, você está baixando um arquivo em seu PC e, por algum motivo, o outro lado parou de responder, (o lado remoto pode estar com problemas etc.) a linha fica ociosa, não desconectada, dados não estão sendo transmitidos/recebidos, porém a sessão de transferência de arquivo ainda está ativa. Após o tempo definido para se estar nesse estado, a linha será desconectada e a sessão encerrada. Você pode receber um erro de tempo limite do servidor remoto no PC no cliente FTP/Navegador que estiver utilizando.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tempo mínimo de duração da chamada (s):	O padrão é = 60 segundos. Intervalo = 0 a 999999 segundos. Define o tempo mínimo que uma chamada é retida após a conexão inicial. É útil caso você pague uma taxa mínima de chamada toda vez que uma chamada é feita, independente da duração real da mesma. O tempo mínimo de chamada deve ser definido de forma a coincidir com o fornecido pelo provedor da linha.
Modo de largura de banda adicional	Padrão = Entrada de saída Define o modo de operação utilizado para aumentar a largura de banda nas chamadas iniciais ao Serviço remoto. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Apenas de saída A largura da banda é adicionada realizando chamadas de saída. • Apenas de entrada A largura de banda é adicionada pela retorno de chamada do serviço remoto no número BACP (supondo-se que BACP seja negociado com sucesso). • Saída de entrada Utiliza ambos os métodos, mas a largura de banda é adicionada primeiro usando chamadas de saída. • Entrada de saída Utiliza ambos os métodos, mas a largura de banda é adicionada primeiro usando chamadas de entrada BACP.

IP

Os campos nesta guia são utilizados para configurar o endereçamento da rede para os serviços sendo executados. Dependendo a configuração de sua rede, o uso de Conversão de endereço de rede (NAT) pode ser necessário.

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Endereço IP	Padrão = 0.0.0.0 (endereço atribuído pelo ISP) Um endereço só deve ser inserido aqui se um endereço de IP específico e uma máscara foram fornecidos pelo Provedor de Serviços. Observe que se o endereço estiver em um domínio diferente daquele do sistema, então o NAT é habilitado automaticamente
Máscara IP	Padrão = 0.0.0.0 (use NAT) Se um endereço for inserido, digite a Máscara de IP associada ao Endereço de IP.
Transferência do endereço de IP principal:	Padrão = 0.0.0.0 (Sem transferência) Este endereço funciona como um endereço principal para o tráfego IP de entrada. Todos os pacotes IP de entrada sem uma sessão são convertidos para esse endereço. Normalmente, isto seria definido pelo correio local ou endereço do servidor web. Para as unidades de controle que suportam uma LAN1 e LAN2, o endereço de transferência primário para cada LAN é definido por meio das guias e Configurações do sistema > Sistema > LAN1 e Configurações do sistema > Sistema > LAN2 .

A tabela continua...

Campo	Descrição
Modo RIP	<p>Padrão = Nenhum</p> <p>Protocolo de Informações de Roteamento (RIP) é o método pelo qual os roteadores de rede podem trocar informações sobre os locais de dispositivos e rotas. O RIP é utilizado em redes menores para permitir a configuração dinâmica das rotas em vez de uso da configuração estática. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum A LAN não ouve nem envia mensagens RIP. • Ouvir somente (Passivo) Ouvir mensagens RIP-1 e RIP-2 a fim de determinar as rotas RIP na rede. • RIP1 Ouve as mensagens RIP-1 e RIP-1 e envia as respostas RIP-2 como broadcast de sub-rede. • Broadcast RIP2 (compatibilidade com RIP1) Ouve as mensagens RIP-1 e RIP-2 e envia as respostas RIP-2 como broadcast de sub-rede. • Multicast RIP2 Ouvir as mensagens RIP-1 e RIP-2 e enviar as respostas RIP-2 ao endereço multicast RIP-2.
Solicitar DNS	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando solicitado, as informações DNS são obtidas do provedor de serviço. Para tanto, os endereços do serviço DNS definidos na configuração do sistema (Sistema DNS) devem estar em branco. O PC submetendo a solicitação DNS deve ter o sistema definido como Servidor DNS. Para os clientes DHCP, o sistema fornecerá seu próprio endereço como servidor DNS.</p>
Redirecionar mensagens multicast	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Por padrão, esta opção está ativada. A transmissão multicast permite maximizar a largura de banda da WAN por meio da redução do tráfego que precisa ser transferido entre os locais.</p>

Autoconexão

Essas configurações permitem que você defina conexões automáticas ao serviço especificado.

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Intervalo de autoconexão (minutos):	<p>Padrão = 0 (desabilitado). Faixa = 0 a 99999 minutos.</p> <p>Este campo define com que frequência este serviço será chamado ("consultado") automaticamente. Por exemplo, a configuração 60 significa que o sistema chamará este serviço a cada hora na falta de chamadas geradas normalmente (este temporizador é redefinido com cada chamada; assim, caso o serviço já esteja conectado, nenhuma chamada adicional é feita). É ideal para interrogação de SMTP Mail dos Provedores de Serviço Internet.</p>



A tabela continua...

Campo	Descrição
Perfil horário de autoconexão	<p>Padrão = <Nenhum></p> <p>Permite a seleção de qualquer perfil horário configurado. O perfil selecionado controla o intervalo temporal durante o qual conexões automáticas ao serviço são feitas. Isso NÃO significa que a conexão a este serviço esteja impedida fora desse horário. Por exemplo, se um perfil horário chamado "Horário de trabalho" for selecionado, sendo o perfil definido como de 09h às 18h segunda a sexta, conexões automáticas ao serviço não serão feitas exceto dentro do perfil definido. Caso haja uma conexão existente ao serviço às 09h, a conexão continuará. Caso não haja conexão, uma conexão automática será feita às 09h.</p>

Cota

As cotas são associadas às chamadas de saída, elas determinam um limite de tempo para as chamadas de um Serviço IP em particular. Isto impede tarifações excessivas quando algo é alterado na sua rede e a frequência de chamadas aumenta de modo não intencional.

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Duração da cota (min)	<p>Padrão = 240 minutos. Faixa = 0 a 99999 minutos.</p> <p>Define o número de minutos utilizado na cota. Quando a duração da cota está esgotada, chamadas posteriores não podem ser transferidas para esse Serviço. Este recurso é útil para parar atividades, como jogos na Internet evitando manter uma chamada ao seu ISP aberta durante um longo período de tempo.</p> <p> Aviso:</p> <p>Definir um valor aqui sem a seleção de período de cota abaixo detém as chamadas posteriores após a duração da cota ter se esgotado.</p>
Cota:	<p>Padrão = Diário. Faixa = Nenhum, diário, semanal ou mensal</p> <p>Define o período durante o qual a cota é aplicada. Por exemplo, se a Duração da cota for de 60 minutos e a Cota for definida para Diária, então o tempo máximo de conexão durante o dia será de 60 minutos. Qualquer tempo além do definido faz com que o sistema feche o serviço e impeça mais chamadas para esse serviço. Para desabilitar as cotas, selecione Nenhum e defina a Duração da cota para zero.</p> <p> Nota:</p> <p>O recurso LimparCota pode ser utilizado para criar códigos curto para atualizar a duração da cota.</p>

PPP

Essas configurações permitem a configuração do Point to Point Protocol (PPP) em relação a este serviço em particular. O PPP é um protocolo usado na comunicação entre dois computadores utilizando um Interface serial.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Intervalo de procedimento CHAP (s)	Padrão = 0 (desabilitado). Intervalo = 0 a 99999 segundos. O período entre os procedimentos CHAP. Em branco ou 0 desabilita os procedimentos repetidos.
CHAP bidirecional	Padrão = Inativo.
Compressão do cabeçalho	Padrão = Não selecionado Habilita a determinação e o uso de compactação de Cabeçalho IP. Os modos suportados são IPHC e VJ. O IPHC deve ser usado nos links WAN.
Modo de compressão PPP	Padrão = MPPC Habilita a determinação e o uso de compactação. Não use em links WAN VoIP. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Desativar Não use e nem tente usar a compactação. • StacLZS Tente usar a compactação STAC (Modo 3, modo de verificação sequencial). • MPPC Tente usar a compactação MPPC. Útil para NT Servers.
Modo de retorno de chamada PPP	Padrão = Desativado. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Desativar Retorno de chamada não está habilitada • LCP (Protocolo de controle de link) Após a autenticação, a chamada de Entrada é desconectada e uma chamada de saída para o número configurado no Serviço é feita para restabelecer o link. • LCP (Protocolo de controle de link) Após a autenticação, a chamada de Entrada é desconectada e uma chamada de saída para o número configurado no Serviço é feita para restabelecer o link. • CBCP estendido (Semelhante Protocolo de Controle Estendido de Retorno de chamada) Semelhante PC de retorno de chamada, exceto que o aplicativo Microsoft no lado remoto solicita um número de telefone. Uma chamada de saída então é feita para o número fornecido para restabelecer o link.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Modo de acesso PPP	<p>Padrão = Digital64</p> <p>Define o protocolo, a velocidade da linha e o tipo de solicitação de conexão utilizados ao fazer chamadas de saída. As chamadas de Entradas são tratadas automaticamente (veja serviços RAS). As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digital64 O protocolo é definido para PPP síncrono, a taxa para 64000 bps, a chamada é apresentada para a central local como uma "Chamada de dados". • Digital56 Conforme acima, mas a taxa é 56000 bps. • Voice56 Conforme acima, mas a chamada é apresentada para a central local como uma "Chamada de voz". • V120 O protocolo é definido para PPP assíncrono, a taxa para V.120, a chamada é apresentada para a central local como uma "Chamada de dados". Esse modo é executado a até 64K por canal, porém com um overhead de Protocolo maior que a operação em 64K puro. Utilizado para alguns sistemas de serviços de notícias, pois permite que o destino seja executado em uma velocidade assíncrona diferente para o lado chamador. • V110 O protocolo é definido para PPP assíncrono, a taxa é V.110. É executado na velocidade de 9600 bps, a chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de dados". Ideal para alguns quadros de boletins. • Modem Permite que PPP assíncrono seja executado em um Modem de adaptação automática para um provedor de serviço (necessita de uma placa de Modem2 na unidade principal).
Pacote de dados Tamanho	<p>Padrão = 0. Faixa = 0 a 2048.</p> <p>Define o tamanho limite para a Unidade máxima de transmissão.</p>
BACP	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Habilita a determinação e o uso de protocolos BACP/BCP. Estes são utilizados para controlar a adição de canais B ou aumentar a largura de banda.</p>
Tráfego de entrada não mantém link aberto	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando habilitado, o link não é mantido apenas para o tráfego de Entrada.</p>
Multilink/QoS	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Permite a determinação e o uso de protocolo Multilink (MPPC) em links neste Serviço. O Multilink deve ser habilitado caso mais de um canal tenha permissão para transmissão em Pacote/Multilink para esse Serviço RAS.</p>

Fallback

Essas opções permitem a definição de uma fallback para o serviço. Por exemplo, se você deseja conectar o seu ISP durante o horário de expediente e, em outras oportunidades, aproveitar as diversas tarifas de uma operadora alternativa. Para tanto, é necessário definir um Serviço para se conectar durante o período de pico e outro para ser utilizado como contingente durante o período com tarifa mais baixas.

É necessário criar um Serviço adicional a ser utilizado durante o período com tarifas mais baixas e selecioná-lo na caixa de listagem Serviço contingente (abra o formulário Serviço e selecione a guia Fallback).

Se o Serviço original for utilizado durante um horário específico e o Serviço alternativo for utilizado fora desse horário, um Perfil de horário poderá ser criado. Selecione o Perfil de

horário na caixa de listagem Perfil de horário. No horário definido, o Serviço original vai para Fallback e o Serviço alternativo é utilizado.

Um Serviço também pode ser colocado manualmente em Fallback utilizando-se códigos curto, por exemplo:

Colocar o serviço de "Internet" em fallback:

- **Código curto:** *85
- **Número de telefone:** "Internet"
- **ID do Grupo de linhas:** 0
- **Recurso:** SetHuntGroupNightService

Tirar o serviço de "Internet" da fallback:

- **Código curto:** *86
- **Número de telefone:** "Internet"
- **ID do Grupo de linhas:** 0
- **Recurso:** ClearHuntGroupNightService

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Em fallback	Padrão = Inativo. Esta opção indica se o Serviço está em Fallback ou não. Utilizando esta configuração, serviço pode ser colocado em Fallback. De outro modo, o serviço pode ser colocado em Fallback utilizando um perfil de horário ou códigos curto.
Perfil de horário	Padrão = <Nenhum> (Sem fallback automática) Selecione o perfil de horário que você deseja utilizar para o serviço. O perfil de horário deve ser configurado para o horário que deseja que o serviço esteja operacional, fora desse horário, é utilizado o Serviço contingente.
Serviço alternativo	Padrão = <Nenhum> Selecione o Serviço que é utilizado quando este Serviço está em fallback.

Dial In

Disponível somente para Serviços WAN e Intranet. Esta guia é utilizada para definir uma conexão WAN.

Para definir uma conexão WAN, clique em Adicionar e insira WAN se o serviço estiver sendo roteado via uma porta WAN em um módulo de expansão WAN3.

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Links relacionados

[Serviços](#) na página 441

Serviço de SSL VPN

Navegação: **Configurações do sistema > Serviços > Adicionar/editar serviço > SSL VPN**

O serviço SSL VPN fornece tunelização segura entre o hardware Avaya IP Office instalado no site do cliente e um Avaya VPN Gateway remoto (AVG). Esse túnel seguro permite que o pessoal de suporte ofereça serviços de gerenciamento remoto a clientes, como gerenciamento de falhas, monitoramento e administração.

Para detalhes completos sobre como configurar e administrar os serviços de VPN SSL, consulte o manual [Implantando os serviços VPN SSL da plataforma Avaya IP Office™](#).

No Server Edition, esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo.

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome do serviço	Digite um nome para o serviço de SSL VPN.
Nome da conta	Digite um nome para a conta de serviço de SSL VPN. O nome dessa conta será utilizado para fazer a autenticação do serviço de SSL VPN durante a conexão ao Gateway VPN Avaya (AVG).
Senha da conta	Digite a senha para a conta de serviço de SSL VPN.
Confirmar senha	Confirme a senha da conta de serviço de SSL VPN.
Endereço do servidor	Digite o endereço do gateway VPN. O endereço pode ser um nome de domínio totalmente qualificado ou um endereço de IPv4
Tipo de servidor	Padrão = AVG Esse campo é fixado como AVG (Gateway VPN Avaya).
Número da porta do servidor	Padrão = 443. Selecione um número de porta.

Sessão

Campo	Descrição
Modo de sessão	Padrão = sempre ativo Essa configuração fica esmaecida e não pode ser ajustada.
Protocolo de transporte de dados preferido	Padrão = UDP. Este é protocolo utilizado pelo serviço de SSL VPN para transferência de dados. Somente o TCP é suportado. Se você selecionar o UDP como protocolo quando configurar a conexão, o UDP será exibido nesse campo, mas o serviço de SSL VPN fará fallback para o protocolo TCP.
Intervalo de pulsação	O padrão é = 30 segundos. Intervalo = 1 a 600 segundos. Digite a duração do intervalo entre as mensagens de pulsação, em segundos. O valor padrão é 30 segundos.
Novas tentativas de pulso	Padrão = 4. Faixa = 1 a 10. Digite o número de mensagens de pulsação não confirmadas que o IP Office envia ao AVG antes de determinar que ele não está respondendo . Quando esse número de mensagens de pulsação consecutivas for atingido e o AVG não as confirmar, o IP Office finalizará a conexão.
Intervalo de manutenção de atividade	O padrão é = 10 segundos. Faixa = 0 (desabilitado) a 600 segundos. Não utilizado para conexões TCP . As mensagens de manutenção de atividade são enviadas através do canal de transporte de dados UDP para impedir que as sessões dos roteadores de rede expirem.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Intervalo de reconexão após falha	O padrão é = 60 segundos. Intervalo = 1 a 600 segundos. O intervalo que o sistema espera para tentar restabelecer uma conexão com o AVG. O intervalo começa quando o túnel SSL VPN está em serviço e faz uma tentativa mal sucedida de se conectar com o AVG, ou quando a conexão com o AVG é perdida. O padrão é 60 segundos.

NAPT

As regras do Network Address Port Translation (NAPT) fazem parte da configuração de VPN SSL. As regras do NAPT permitem que um provedor de serviços de suporte acesse remotamente os dispositivos LAN localizados em uma rede do IP Office privada. É possível configurar cada instância de serviço de VPN SSL com um conjunto único de regras NAPT. É possível configurar até 64 regras.

Campo	Descrição																								
Aplicativo	<p>Padrão = Em branco</p> <p>Define o aplicativo de configuração usado para conectar o dispositivo LAN pelo túnel da VPN SSL. Ao selecionar um aplicativo, os campos Protocolo e Número da porta são preenchidos com os valores padrão. As opções do seletor suspenso Aplicativo e os valores padrão associados são:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aplicativo</th> <th>Protocolo</th> <th>Número das portas interna e externa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Personalizado</td> <td>TCP</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>VMPPro</td> <td>TCP</td> <td>50791</td> </tr> <tr> <td>OneXPortal</td> <td>TCP</td> <td>8080</td> </tr> <tr> <td>SSH</td> <td>TCP</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>TELNET</td> <td>TCP</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>RDP</td> <td>TCP</td> <td>3389</td> </tr> <tr> <td>WebControl</td> <td>TCP</td> <td>7070</td> </tr> </tbody> </table>	Aplicativo	Protocolo	Número das portas interna e externa	Personalizado	TCP	0	VMPPro	TCP	50791	OneXPortal	TCP	8080	SSH	TCP	22	TELNET	TCP	23	RDP	TCP	3389	WebControl	TCP	7070
Aplicativo	Protocolo	Número das portas interna e externa																							
Personalizado	TCP	0																							
VMPPro	TCP	50791																							
OneXPortal	TCP	8080																							
SSH	TCP	22																							
TELNET	TCP	23																							
RDP	TCP	3389																							
WebControl	TCP	7070																							
Protocolo	<p>Default = TCP</p> <p>Protocolo usado pelo aplicativo. As opções são TCP e UDP.</p>																								
Número da porta externa	<p>Default = número padrão da porta do aplicativo. Intervalo = 0 a 65535</p> <p>Define o número da porta usado pelo aplicativo para fazer a conexão da rede externa com o dispositivo LAN na rede privada do cliente.</p>																								
Endereço de IP interno	<p>Padrão = em branco.</p> <p>O endereço de IP do dispositivo LAN na rede do cliente.</p>																								
Número da porta interna	<p>Default = número padrão da porta do aplicativo. Intervalo = 0 a 65535</p> <p>Define o número da porta usado pelo aplicativo para fazer a conexão do dispositivo LAN na rede privada do cliente.</p>																								

Fallback

Campo	Descrição
Em fallback	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa configuração é utilizada para indicar se o serviço de SSL VPN está ou não em uso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para configurar o serviço sem estabelecer uma conexão SSL VPN, ou para desativar uma conexão SSL VPN, selecione essa opção. • Para ativar o serviço e estabelecer uma conexão SSL VPN, desmarque essa opção. • Os recursos de código curto e botão Definir serviço noturno de um Grupo de busca e Cancelar serviço noturno do grupo de busca podem ser usados para ativar e desativar um serviço de SSL VPN respectivamente. O serviço é indicado definindo-se o nome do serviço como o número do telefone ou os dados da ação. Não use aspas.

Links relacionados

[Serviços](#) na página 441

Remote Support Services

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Serviços > Remote Support Services**

Esse tipo de túnel é usado por sistemas IP Office no modo Subscription para conexões RSS roteadas para o sistema por meio do COM. Para mais detalhes, consulte [Usando o Customer Operations Manager para sistemas IP Office Subscription](#).

Túneis TCP

Essas configurações são usadas para definir as conexões de túnel TCP permitidas.

Campo	Descrição
Aplicativo	<p>Padrão = em branco</p> <p>É possível usar o menu suspenso para fazer a seleção entre diversos serviços (OneXPortal, SSH, Telnet, RDP, WebControl). Os campos personalizado e Número da porta do servidor são preenchidos automaticamente com os padrões para o aplicativo selecionado. Para outros serviços, selecione Protocolo.</p>
personalizado	<p>Padrão = em branco</p> <p>Só há compatibilidade com TCP.</p>
Endereço IP do servidor	<p>Padrão = em branco</p> <p>O endereço do servidor ao qual o túnel RSS se conecta.</p>
Número da porta do servidor	<p>Padrão = em branco</p> <p>A porta do servidor para a conexão de túnel.</p>

Links relacionados

[Serviços](#) na página 441

Capítulo 31: Códigos curtos

Configurações do sistema > Códigos curtos

A discagem feita por usuários no sistema pode ser comparada a códigos curtos. Quando há uma correspondência, o código curto correspondente define o que deve acontecer. Isso pode ser o acionamento de algum recurso, a alteração de uma configuração do sistema ou a alteração do número discado.

Para obter mais informações de configuração, consulte [Recursos do código breve](#) na página 1002.

Painel de conteúdo principal

O painel de conteúdo principal do **Códigos curtos** lista os códigos breves provisionados. O conteúdo da lista depende da opção de filtro selecionada. Clique nos ícones ao lado de um código breve para editar ou excluir.

Excluir em massa: É possível excluir vários registros. Selecione a caixa de seleção à direita de cada registro que deseja excluir e clique em **Excluir**. Será solicitada a confirmação da exclusão.

Clique em **Adicionar/editar código curto** para abrir a janela **Adicionar código curto**, onde poderá provisionar um usuário. Ao clicar em **Adicionar/editar código curto**, você será solicitado a especificar se o código breve será um objeto global ou específico para um servidor.

Links relacionados

[Adicionar código curto](#) na página 454

Adicionar código curto

Navegação: **Configurações do sistema > Códigos curtos > Adicionar/editar código curto**

Essas configurações são usadas para criar códigos curtos do sistema. Os códigos curtos do sistema podem ser discados por todos os usuários do sistema. Entretanto, o código curto do sistema é ignorado se a discagem do usuário corresponder a um usuário ou ao código curto de direitos do usuário.



Aviso:

A discagem do usuário dos números de emergência não deverá ser bloqueada. Se os códigos curtos forem editados, a capacidade dos usuários de discar os números de emergência deverá ser testada e mantida.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

- Para sistemas que usam consolidação de registros, só é possível adicionar e editar esse tipo de registro no nível da solução. Em seguida, o registro é copiado automaticamente para cada sistema IP Office na rede. Consulte [Consolidação de registros](#) na página 56.

Campo	Descrição
Código	Os dígitos de discagem utilizados para disparar o código curto. Tamanho máximo de 31 caracteres. Para obter detalhes sobre os caracteres que você pode usar, consulte Caracteres dos códigos curto na página 984.
Recurso	Selecione a ação a ser realizada pelo código curto. Para descrições dos recursos, consulte Recursos de código curto na página 1002.
Número de telefone	<p>O número discado pelo código curto ou os parâmetros da facilidade código curto. Esse campo pode conter números e caracteres. Pode conter, por exemplo, nomes de pontos de início do Voicemail Pro, nomes de usuários, nomes de grupos e números de telefone (incluindo aqueles com caracteres especiais). Tamanho máximo de 31 caracteres. Consulte Caracteres dos códigos curto na página 984.</p> <p>A maior parte dos serviços de telefonia e troncos SIP norte-americanos utiliza a discagem “em bloco”. Ou seja, eles esperam receber os dígitos de roteamento de uma chamada em um único conjunto simultâneo. Conseqüentemente, recomenda-se usar um ; no final de todos os códigos curtos de discagem que utilizem um N. Isso também é recomendado para todas as discagens em que os códigos curtos do tom de discagem secundário estejam sendo utilizados.</p>
ID do grupo de linhas	<p>Padrão = 0.</p> <p>Para os códigos curto que resultam na discagem de um número, ou seja, códigos curto com a facilidade Discar, esse campo é utilizado para inserir o destino inicial de roteamento da chamada. A lista suspensa pode ser utilizada para selecionar as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID de grupo de saída: As definições correntes da ID de grupo de saída dentro da configuração do sistema estão listadas. Se uma ID de grupo de saída for selecionada, a chamada será roteada para a primeira linha ou canal disponível dentro desse grupo. • ARS: Os registros ARS atualmente configurados no sistema são listados. Se um registro ARS for selecionado, a chamada será roteada pela configuração dentro desse registro ARS. Consulte Visão geral ARS. • Para chamadas correspondentes aos códigos curtos de Discagem de emergência, essa configuração é substituída pelas configurações ARS de emergência do local do ramal discador.
Localidade	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Para os códigos curto que roteiam as chamadas para o correio de voz, esse campo pode ser utilizado para definir o local das solicitações que deverão ser usadas se disponíveis no servidor do correio de voz.</p>
Forçar código de conta	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Para os códigos curto que resultam na discagem de um número, esse campo dispara o usuário sendo solicitado a inserir um código de conta válido antes de a chamada ter permissão de continuar.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Forçar código de autorização	Padrão = Inativo. Essa opção só é mostrada em sistemas em que os códigos de autorização tenham sido habilitados. Assim, quando selecionada, para os códigos curto que resultam na discagem de um número, o usuário precisa inserir um código de autorização válido para continuar a chamada.

Links relacionados

[Códigos curtos](#) na página 454

Capítulo 32: Assinatura

Configurações do sistema > Assinatura

Assinaturas são permissões pagas mensalmente usadas por sistemas no modo por assinatura. É possível dividi-las em dois grupos principais: assinaturas de usuário por usuário por mês e assinaturas de aplicativo por mês. Para mais informações, consulte [Assinaturas](#) na página 730.

As assinaturas são solicitadas no Avaya Channel Marketplace, usando o número exclusivo de ID do sistema. Uma vez feito o pedido, os detalhes do número do cliente e endereço do servidor de assinatura são fornecidos por e-mail. Em seguida, esses detalhes são usados durante a configuração inicial do sistema.

Campo	Descrições
ID do sistema	O número exclusivo usado para a validação de assinaturas. <ul style="list-style-type: none">• Para sistemas IP500 V2, trata-se da ID PLDS do cartão SD do sistema impressa no cartão. Para cartões mais antigos com ID de 10 dígitos, o número é prefixado com um 11.• Para outros sistemas, a ID é um valor exclusivo baseado em elementos do hardware do sistema no momento da instalação do sistema.
ID do cliente	Esse número é fornecido no e-mail indicado quando a ID do sistema for inscrita com a Avaya.
Nome do cliente	O nome do cliente usado quando a ID do sistema foi inscrita.
Servidor de licença	Esse endereço é fornecido no e-mail indicado quando a ID do sistema for inscrita com a Avaya.

Assinaturas disponíveis

É possível fazer o pedido das seguintes assinaturas para um sistema IP Office Subscription.

Tabela 1: Assinaturas de usuário

Assinatura	Descrição
Telephony User	Ativa um usuário com funções de telefonia usando um telefone de mesa.
Telephony Plus User	Ativa um usuário com funções de telefonia usando um telefone de mesa e/ou um cliente de softphone em um PC.
UC User	Ativa um usuário com a gama completa de funções de telefonia.

Tabela 2: Assinaturas de aplicativos

Assinatura	Descrição
Receptionist Console	Ativa o uso do aplicativo IP Office SoftConsole para atender e redirecionar chamadas. O número de assinaturas permite fazer a correspondência com o número de usuários a ser configurado como usuários receptionistas . Esses usuários ainda precisam de uma assinatura de usuário para a conexão do telefone deles (o IP Office SoftConsole não é um softphone).
Media Manager	Essa assinatura ativa o suporte para o Media Manager. Isso usa o Voicemail Pro para executar a gravação de chamada. Em seguida, o Media Manager coleta e armazena essas gravações. O Media Manager pode ser fornecido como um serviço local ou centralizado da seguinte maneira: <ul style="list-style-type: none"> • Execução local no mesmo servidor que o serviço Voicemail Pro e armazenamento das gravações em um disco rígido adicional instalado nesse servidor. Essa opção não é compatível em caso de uso de um Unified Communications Module. • Execução e armazenamento centralizados das gravações nos servidores baseados na nuvem que fornecem as assinaturas do sistema. Nesse caso, o número de assinaturas também controla o número máximo de gravações suportadas: <ol style="list-style-type: none"> 1. 150.000 2. 300.000 3. 500.000 4. 750.000 5. 1.000.000
Third-Party CTI	Essa assinatura ativa o suporte para conexões de CTI por aplicativos de terceiros. Isso inclui DevLink, DevLink3, TAPI de terceiros e TAPI WAV.
Avaya Contact Center Select	Essa assinatura ativa o suporte para o serviço Avaya Contact Center Select (ACCS) hospedado em um servidor distinto.
Avaya Call Reporter	Essa assinatura ativa o suporte para o aplicativo Avaya Call Reporter hospedado em um servidor distinto.

Capítulo 33: Diretório do sistema

Configurações do sistema > Diretório do sistema

O diretório do sistema contém registros para contatos externos, ou seja, seus nomes e números. Eles podem ser exibidos nos telefones para fazer chamadas de saída. Eles também podem ser usados para fazer a correspondência entre um nome e o número em chamadas de entrada.

Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Diretório de sistema centralizado](#) na página 738.

Painel de conteúdo principal

O painel de conteúdo principal do **Diretório do sistema** lista os registros de diretório provisionados. Clique nos ícones ao lado de um registro para editar ou excluir.

Clique em **Adicionar/editar entrada do diretório** para abrir a janela Adicionar diretório e configurar um novo registro de diretório.

Links relacionados

[Adicionar entrada no diretório](#) na página 459

Adicionar entrada no diretório

Navegação: **Configurações do sistema > Diretório do sistema > Adicionar/editar entrada do diretório**

Informações de configuração adicionais

Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Diretório de sistema centralizado](#) na página 738.

Configurações

Use essas configurações para criar os registros do diretório armazenados na configuração do sistema. Os registros de diretório também podem ser manualmente importados de um arquivo CSV. O sistema também pode utilizar os Serviços do diretório para importar automaticamente registros do diretório de um servidor LDAP em intervalos regulares.

Um sistema também pode importar automaticamente registros de diretório de outro sistema. Os registros importados automaticamente são utilizados como parte do diretório do sistema, mas não fazem parte da configuração editável. Os registros importados automaticamente não podem substituir registros inseridos manualmente.

Em uma rede do Server Edition, essas definições só podem ser configuradas no nível da rede e elas são armazenadas na configuração do Servidor Primário. Todos os outros sistemas da rede são configurados para compartilhar as definições do diretório do Servidor Primário através das configurações do Manager em **Sistema | Serviços de diretório | HTTP**.

Caracteres especiais de diretório

Os caracteres a seguir são suportados nos registros do diretório. Eles são suportados em registros de configuração do sistema e em registros importados.

- **? = qualquer dígito** Os registros do diretório contendo uma ? são usados apenas para correspondência de nomes em relação aos dígitos discados ou recebidos em chamadas de entrada ou saída. Eles são excluídos do diretório discável. No exemplo a seguir, qualquer chamada na qual o número discado ou recebido comece com 9732555 terá o nome Homdel associado a ela.
 - **Nome:** Holmdel
 - **Número:** 9732555?
- **() = dígitos opcionais** É possível usar parênteses para confinar uma parte opcional de um número, normalmente o código de área. Apenas dois parênteses são suportados no número. Os registros contendo dígitos entre () parênteses são utilizados apenas para discagem do usuário. A cadeia de caracteres é discada após a remoção dos () parênteses.
- **Caracteres -** Os registros do diretório também podem conter caracteres -. Registros contendo caracteres - são usados apenas para discagem. A cadeia de caracteres é discada após a remoção dos caracteres -.

Essas configurações podem ser editadas online. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Índice	Faixa = 000 a 999, ou Nenhum. Esse valor é usado com números abreviados do sistema discados em telefones das séries M e T. O valor pode ser alterado, porém cada valor é aplicado apenas a um registro de diretório por vez. Definir o valor em Nenhum torna a discagem abreviada inacessível a partir dos telefones das Séries M e T, porém ela pode ser acessada a partir das funções de diretório de outros tipos de telefones e aplicativos. o recurso do código curto Discagem rápida pode ser usado para criar códigos curto para discar o número armazenado com um valor de índice específico.
Nome	Digite o texto a ser utilizado para identificar o número. Os nomes não devem iniciar por números.
Número.	Digite o número que corresponderá ao nome acima. O número é processado em relação ao usuário aplicável e aos códigos curtos do sistema. Observe que, se o sistema tiver sido configurado para utilizar um prefixo de discagem externa, esse prefixo deverá ser adicionado aos números do diretório.

Links relacionados

[Diretório do sistema](#) na página 459

Capítulo 34: Sistema

Configurações do sistema > Sistema

Esse menu fornece acesso a um conjunto de submenus para configurações que controlam o comportamento de todo o sistema.

A página Sistema lista todos os sistemas na solução do IP Office Server Edition. Há um registro do sistema para cada sistema gerenciado. Clique no ícone à direita do registro para abrir as páginas de configuração do sistema.

Links relacionados

- [Sistema](#) na página 461
- [Correio de voz](#) na página 470
- [Eventos do sistema](#) na página 478
- [SMTP](#) na página 485
- [DNS](#) na página 486
- [SMDR](#) na página 487
- [LAN1](#) na página 489
- [LAN2](#) na página 506
- [VoIP](#) na página 507
- [Serviços de diretório](#) na página 512
- [Telefonia](#) na página 518
- [Centro de Contato](#) na página 535
- [Avaya Cloud Services](#) na página 535
- [Avaya Push Notification Services](#) na página 537
- [Operações remotas](#) na página 538

Sistema

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Sistema**

Informações adicionais de configuração

Para obter mais informações sobre configurações de horário, consulte a seção [Data e hora do sistema](#) na página 787.

Definições de configuração

É possível configurar essas configurações on-line, com exceção de **Localidade** e **Favorecer rotas RIP às rotas estáticas**. É necessário editar essas configurações offline e executar uma reinicialização do sistema. Para entrar no modo de edição off-line, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Nome	<p>Padrão: = Endereço MAC do sistema.</p> <p>Um nome para identificar o sistema. Isso normalmente é utilizado para identificar a configuração pela localidade ou nome da empresa do cliente. Alguns recursos, como o Gatekeeper, exigem que o sistema tenha um nome. Esse campo faz distinção entre maiúsculas e minúsculas, e dentro de qualquer rede de sistemas deve ser exclusivo. Não use <, >, , \0, :, *, ?, . ou /.</p>
Informações de contato	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Esse campo só deve ser editado por usuário de serviço com direitos de administrador. Quando a Informação de contato é inserida, ela definirá o sistema sob “controle especial”.</p> <p>Quando a informação de contato é definida por meio de uma versão autônoma do Manager, avisos de que “Essa configuração está sob controle especial” são dados no momento em que a configuração é aberta novamente. Isso pode ser utilizado para avisar outros usuários do Manager que o sistema está sendo monitorado por algum motivo específico e lhes fornecer os detalhes de contato da pessoa que está fazendo o monitoramento.</p>
Localidade	<p>Define as configurações padrão de telefonia e idioma com base na seleção. Ela também define diversas configurações de linha externa e, portanto, deve ser definida corretamente para garantir a operação correta do sistema. Consulte Configurações de localidade do Avaya IP Office. Para usuários individuais, é possível substituir as configurações do sistema usando as próprias configurações locais. Selecione Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Usuário > Local.</p>
Local	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>Especifique uma entrada de Local para o sistema, consulte Usando locais na página 743. Em seguida, esse local será usado como as configurações padrão de Local para todos os ramais e linhas do sistema, a menos que sejam especificamente configurados com um local diferente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se as entradas de Local tiverem sido definidas, um local deverá ser atribuído ao sistema e a todos os sistemas na rede.
<p>Personalizar configurações de localidade</p> <p>O local Personalizar corresponde a local Arábia Saudita, mas com os seguintes controles adicionais exibidos a seguir. Para outras localidades, estas são definidas em .</p>	
Plano de tons	<p>Padrão = Plano de tom 1</p> <p>Os tons de controle do plano de tom e os padrões de toque. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plano de tom 1: Estados Unidos. • Plano de tom 2: Reino Unido. • Plano de tom 3: França. • Plano de tom 4: Alemanha. • Plano de tom 5: Espanha.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tipo de CLI	<p>Usado para definir a detecção de CLI usada para troncos analógicos de entrada. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • DTMF • FSK V23 • FSK BELL202
ID do dispositivo	<p>Somente Server Edition. Exibe o valor definido como ID do dispositivo na guia Sistema Eventos do sistema Configuração. Se um SSL VPN estiver configurado, a Avaya recomenda que o ID do dispositivo corresponda ao Nome da conta de serviço do SSL VPN. Cada nome tem um endereço de IP de túnel de VPN SSL associado. Ter a ID do dispositivo associada a um nome de conta de serviço VPN SSL ajuda a identificar o endereço de IP do túnel VPN SSL para uso remoto ao gerenciar o IP Office.</p>
Endereço IP do servidor TFTP	<p>Padrão = 0.0.0.0 (<i>Desativado. Em sistemas Server Edition, o padrão para servidores Secundários e de Expansão é o endereço do Servidor primário</i>).</p> <p>Caso o Tipo de servidor de arquivos do telefone abaixo esteja definido como Personalizado, esse endereço é incluído como o endereço do servidor de arquivos TFTP enviado na resposta DHCP do sistema para os telefones.</p> <p>O endereço 255.255.255.255 pode ser usado para fazer o broadcast para o primeiro servidor TFTP disponível na rede.</p> <p>O Manager pode atuar como um servidor TFTP e fornecer arquivos a partir de seu diretório de binários configurado. Isso exige que a configuração Arquivo > Preferências > Preferências > Ativar servidores BootP e TFTP do aplicativo esteja ativada.</p> <p>Em sistemas IP500 V2, o endereço de IP do LAN1 pode ser inserido para especificar o cartão de memória do próprio sistema como a origem de arquivos do TFTP. Isso exige que a configuração de segurança Configurações de segurança > Interfaces desprotegidas > Controles do aplicativo > Leitura do diretório TFTP esteja ativada.</p>
Endereço IP do servidor HTTP	<p>Padrão = 0.0.0.0 (Inativo).</p> <p>Caso esteja definido, esse endereço é usado em diversos cenários:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respostas DHCP: caso o Tipo de servidor de arquivos do telefone abaixo esteja definido como Personalizado, esse endereço é incluído como o endereço do servidor de arquivos HTTP enviado na resposta DHCP do sistema para os telefones. • Redirecionamento HTTP: caso Redirecionamento HTTP abaixo esteja ativado, as solicitações de arquivo binário do telefone 9608, 9611, 9621, 9641 e H.323 enviadas para o sistema são redirecionadas para esse endereço. • Telefones B199/H175/Vantage: solicitações de arquivo de firmware do telefone enviadas para o sistema diretamente desses tipos de telefone sempre são redirecionadas para esse endereço (telefones B199 com o R1.0 FP6 ou superior).


A tabela continua...

Campo	Descrição
URI de servidor HTTP	<p>Usado por sistemas no modo Subscription.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na implantação inicial, o campo é definido com um valor fornecido pelo Customer Operations Manager da implantação. • Se definido, as solicitações de arquivo de software do Aplicativo Avaya Workplace e de telefones Vantage são redirecionadas para o endereço URI de servidor HTTP. • Caso não esteja definido, o Aplicativo Avaya Workplace e os telefones Vantage usarão a configuração Endereço IP do servidor HTTP.
Tipo de servidor de arquivos do telefone	<p>Padrão = cartão de memória (IP500 V2)/disco (sistema Linux).</p> <p>Para telefones IP (H.323 e SIP) que usam o sistema como seu servidor DHCP, a resposta DHCP pode incluir o endereço de um servidor de arquivos a partir do qual o telefone deve solicitar arquivos. A definição desse campo controla qual endereço é utilizado na resposta DHCP. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personalizado: a resposta DHCP que o sistema fornece aos telefones contém os endereços definidos nos campos Endereço IP do servidor TFTP e Endereço IP do servidor HTTP. • Disco: (<i>apenas sistemas Linux</i>) o sistema responderá a solicitações de arquivo a partir de telefones usando arquivos em seu próprio disco rígido. A resposta DHCP que o sistema oferece aos telefones contém o endereço de sua própria LAN como o endereço do servidor de arquivos TFTP e HTTP. • Cartão de memória: (<i>apenas IP500 V2</i>) o sistema responderá a solicitações de arquivo a partir de telefones usando arquivos em seu próprio cartão de memória. A resposta DHCP que o sistema oferece aos telefones contém o endereço de sua própria LAN como o endereço do servidor de arquivos TFTP e HTTP. Oferece suporte para até 50 telefones IP no total. • Manager: (<i>apenas IP500 V2</i>) o sistema encaminhará qualquer solicitação de arquivo de telefone H.323 para o Gerenciador do Endereço de IP do PC definido abaixo. A resposta DHCP que o sistema oferece aos telefones contém o endereço da LAN do sistema como o endereço do servidor de arquivos HTTP. <p>- O Relay HTTP-TFTP é suportado ao usar o Manager como o servidor TFTP (não suportado por sistemas baseados em Linux). Para tanto, o Endereço de IP do Servidor TFTP é configurado para o endereço do Manager PC e o Endereço de IP do servidor HTTP para o endereço de IP da unidade de controle. Esse método é suportado para até 5 telefones IP no total.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Redirecionamento HTTP	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Para alguns telefones que usam o IP Office como o servidor de arquivos, a solicitação deles por arquivos de firmware pode ser redirecionada para outro servidor de arquivos. Isso é útil quando os arquivos de firmware são grandes ou para permitir que vários sistemas IP Office compartilhem um servidor comum de arquivos de firmware.</p> <p>Quando ativada, as solicitações de arquivo de firmware são redirecionadas para o endereço definido pelo campo Endereço IP do servidor HTTP. Esse campo está disponível quando Tipo de servidor de arquivos do telefone está definido como Cartão de memória ou Disco.</p> <p>O redirecionamento HTTP do IP Office só é compatível com os seguintes telefones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefones 9600 Series e J100 Series. • Solicitações de firmware de telefones B199, H175 e Vantage sempre são redirecionadas para o Endereço IP do servidor HTTPS independentemente das configurações Redirecionamento HTTP e Tipo de servidor de arquivos do telefone. - Para o R11.1.2.4, isso também é aplicado a telefones B199 com firmware R1.0 FP6 ou superior.
Endereço IP do PC do Manager	<p>Padrão = 0.0.0.0 (Broadcast).</p> <p>Esse endereço é utilizado quando o Tipo de servidor de arquivos do telefone está definido para Manager.</p>
Somente aplicativos HTTP da Avaya	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando selecionado, o sistema somente responderá às solicitações HTTP das origens que ele identifica como outro sistema IP Office, um telefone ou aplicativo Avaya.</p>
Ativar provisionamento HTTP do Softphone	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa opção deve ser ativada se o IP Office Video Softphone está sendo suportado.</p>
Usar portas preferenciais de telefone	<p>Padrão = desativado</p> <p>Quando selecionado, o sistema permite que os usuários configurem firewalls para bloquear as portas 80 e 443 caso seja fornecido um mecanismo alternativo de administração. Se há suporte, os telefones podem usar a porta 411 ou a 8411. Os telefones legados que, mesmo assim, exigem de 80 e a 443 podem continuar usando essas portas por meio do servidor HTTP do IP Office. Quando possível, as solicitações HTTP de telefones recebidas nas portas 80 e 443 devem fazer com que o telefone passe a usar 8411/411. Entretanto, os arquivos continuam a ser entregues nas portas 80 e 443 para permitir a funcionalidade dos telefones não compatíveis. Os arquivos de configuração entregues aos telefones que não estão protegidos por um SBC definem 8411 para HTTP e, adicionalmente, 411 para TLS se há suporte para isso no telefone e se o telefone é remoto ou se a solicitação recebida já está protegida.</p> <p>Quando desmarcada, os telefones podem continuar se conectando por meio de todas as quatro portas. Os endereços IP de HTTP fornecidos por DHCP são entregues.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Favorecer rotas RIP em vez de rotas estáticas	<p>Padrão = desativado</p> <p>O RIP pode ser habilitado nas interfaces LAN1 e LAN2 do sistema e em Serviços específicos. Quando essa configuração está ativa, a rota RIP para um destino substitui qualquer rota estática para o mesmo destino nas Rotas IP do sistema, independentemente da métrica da rota RIP. A única exceção são as rotas RIP com uma métrica de 16, que são sempre ignoradas.</p> <p> Nota:</p> <p>Se a rota anterior aprendida pelo RIP falhar, o sistema aplica uma métrica de 16 cinco minutos após a falha. Quando inativo, qualquer rota RIP para um destino ao qual uma rota estática foi configurada é ignorada. Esta opção não é suportada em sistemas baseados no Linux.</p>
Backup automático	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Este comando está disponível em sistemas IP500 V2. Quando selecionado, como parte de seu processo de backup diário, o sistema copia automaticamente as pastas e os arquivos da pasta <code>/primary</code> do cartão SD do sistema para sua pasta <code>/backup</code>. Quaisquer arquivos ou pastas correspondentes já presentes na pasta <code>/backup</code> são sobrescritos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Em sistemas no modo por assinatura, o COM é compatível com um backup diário separado das definições de configuração.
Solução de arquivamento de mídia	<p>Para sistemas no modo por assinatura, esse campo definido como o aplicativo é usado como o aplicativo de biblioteca de gravação de voz (VRL) para gravações de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> Media Manager local - usar o serviço Media Manager em execução local no mesmo servidor que o serviço de correio de voz. Consulte Administrando o Media Manager da plataforma Avaya IP Office™. Media Manager centralizado - usar o serviço Media Manager fornecido pelos mesmos serviços baseados na nuvem que fornecem as assinaturas do sistema.
Servidor de mensagens	<p>Esse campo define qual serviço é usado como o servidor de IM para aplicativos Avaya compatíveis com mensagens instantâneas. As seguintes opções são compatíveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> one-X Portal - o servidor one-X Portal for IP Office do sistema é usado para viabilizar mensagens instantâneas entre aplicativos IP Office, inclusive o aplicativo Avaya Workplace. Os aplicativos Workplace precisam se registrar diretamente no sistema IP Office (eles não podem usar recursos como SSO ou e-mail. Em vez disso, precisam inserir o URL para o arquivo <code>46xxsetting.txt</code>). Avaya Spaces - os recursos de mensagens instantâneas e presença do aplicativo Workplace são obtidos por meio do Spaces. Ela não inclui usuários que não sejam do Spaces. Os aplicativos Workplace podem se registrar usando qualquer um dos métodos compatíveis por meio do Spaces (endereço de e-mail, SSO). Requer o Sistema Avaya Cloud Services configurado.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Provedor	<p>Padrão = Não visível.</p> <p>Este campo estará visível somente se o sistema tiver sido marcado pela adição de uma licença especial de um provedor de equipamento específico. A marca é fixada, ou seja, ela permanece mesmo que a licença seja removida subsequentemente. O número mostrado é uma referência única para o provedor de equipamento particular para o qual o sistema foi marcado. Quando marcado, o nome do provedor de equipamento é exibido no display do telefone ocioso e outros recursos relacionados ao provedor são ativados.</p>
Revendedor	<p>Esse campo é exibido em sistemas no modo por assinatura. O valor é definido automaticamente quando o sistema é inscrito pela primeira vez. O valor não deve ser alterado, exceto sob orientação da Avaya, pois pode causar a perda das assinaturas do sistema e dos serviços de gerenciamento remoto por meio do COM.</p>
Origem da configuração de definição de horário	<p>As configurações de hora e data só são exibidas para sistemas baseados em IP500 V2. Para servidores baseados em Linux, hora e data são definidos por meio dos menus Exibição de plataforma do servidor.</p> <p>Para sistemas IP500 V2, a hora é definida manualmente, obtida usando solicitações do protocolo de hora (RFC868) ou obtida com uma solicitação de NTP (Network Time Protocol) (RFC958). Esse campo serve para selecionar qual o método é utilizado, e para aplicar as configurações auxiliares com base no método selecionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum: o sistema não deve fazer nenhuma solicitação de hora. Um usuário com direitos do telefone do sistema pode definir e alterar a hora e a data do sistema posteriormente. No entanto, o sistema ainda pode aplicar automaticamente as alterações de horário de verão a horas definidas manualmente. • Voicemail Pro/Manager: tanto o serviço Voicemail Pro quanto o programa Manager podem agir como servidores de tempo RFC868 para o sistema. O uso de outras origens no servidor RFC868 não é suportado. Eles fornecem tanto o valor da hora UTC como a hora local na forma definida no PC. O sistema faz uma solicitação ao endereço especificado após a reinicialização e, posteriormente, a cada 8 horas. Essa opção não deve ser usada com um Unified Communications Module, pois, nesse cenário, o servidor de caixa postal está sendo hospedado pelo IP Office e obtém a hora a partir dele. • SNTP: utilize a lista de servidores SNTP para obter a hora UTC. Os registros na lista são utilizados um de cada vez, e na ordem, até que haja uma resposta. O sistema faz uma solicitação aos endereços especificados após a reinicialização e, posteriormente, a cada hora.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Endereço IP do gravador de arquivo	<p>Padrão = 0.0.0.0 (Desabilitado)</p> <p>Esse campo define o endereço do PC que pode enviar arquivos para o cartão SD do sistema, instalado no sistema usando métodos HTTP ou TFTP que não sejam o gerenciamento de arquivo incorporado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em sistemas não baseados no Linux, esse campo define o endereço do PC que pode enviar arquivos para o cartão de memória usando métodos HTTP ou TFTP que não sejam o gerenciamento de arquivos incorporado. • Em sistemas baseados no Linux, ele é aplicado ao acesso de gerenciamento de arquivos não incorporado na pasta <code>/opt/ipoffice</code> no servidor. <p>Um endereço de 255.255.255.255 permite acesso de qualquer endereço. Se o gerenciamento incorporado de arquivos for utilizado, esse endereço será substituído pelo endereço do PC que utiliza o gerenciamento incorporado de arquivos (a menos que esteja definido para 255.255.255.255).</p>
Número de série do Dongle	<p>Exibido em IP500 V2 anteriores à versão 10.0 usando somente o licenciamento ADI. Em sistemas que usam o licenciamento PLDS, consulte o ID do host do PLDS (Licença > Licença).</p> <p>Este campo é somente para informações. Ele mostra o número de série do dongle Key Feature junto ao qual o sistema validou suas licenças pela última vez. Local é exibido para a chave de recurso de porta serial, cartão inteligente ou SD do sistema conectado diretamente à unidade de controle. Remoto é exibido para a chave de recurso paralela ou USB conectada a um PC servidor com chave de recurso. O número de série está impresso no cartão SD do sistema com o prefixo FK.</p>
Identificação do sistema	<p>Exibido para sistemas baseados em Linux. Este campo é somente para informações.</p> <p>Este é o único sistema de referência que é usado para validar a edição das licenças para este sistema particular. Para um servidor físico este é um valor único baseado no hardware do servidor. Para um servidor virtual, esse valor é baseado em vários fatores incluindo os endereços de IP LAN1 e LAN2, nome de host e fuso horário. Se algum deles estiver alterado, as alterações da ID do sistema e quaisquer licenças existentes tornam-se inválidas.</p>
Endereço IP AVPP	<p>Padrão = 0.0.0.0 (Desabilitado)</p> <p>Quando os telefones sem fio Avaya 3600 Series SpectraLink estão sendo utilizados com o sistema, esse campo é utilizado para especificar o endereço de IP do Processador prioritário de voz Avaya (AVPP).</p>

Origem da configuração de hora | Nenhuma/SNTP

Essas configurações são exibidas em sistemas baseados no IP500 V2 em que a **Origem da configuração do tempo** foi definida como **Nenhuma** ou **SNTP**. Para servidores baseados em Linux, hora, data e fuso horário são definidos por meio dos menus **Exibição de plataforma** do servidor.

- Se as entradas de **Local** tiverem sido definidas, será necessário atribuir um local ao sistema. As configurações de hora do local (exceto de origem da hora) substituem as configurações abaixo, a menos que estejam definidas como **Igual ao sistema**.

Campo	Descrição
Endereço do servidor de horário	<p>Padrão = em branco</p> <p>Exibido quando a Origem da configuração do tempo é definida para o SNTP. Insira uma lista de endereços IP, nomes de host ou nomes de domínios totalmente qualificados (FQDN) para os servidores SNTP. Separe cada registro com um espaço. A utilização de endereços de broadcast não é suportada. A lista é utilizada na ordem dos registros até que uma resposta seja recebida.</p>
Fuso horário	Selecione um fuso horário da lista. Define a diferença de horário padrão e o DST para corresponder ao fuso horário escolhido.

Campo	Descrição
Compensação da hora local em relação ao horário UTC	<p>O padrão se baseia no fuso horário selecionado atualmente.</p> <p>Essa definição é utilizada para determinar a diferença entre a hora local e o valor da hora UTC fornecidos por um servidor SNTP. Por exemplo, se o sistema estiver 5 horas atrás do UTC, esse campo deverá ser configurado com -05:00 para realizar o ajuste. A diferença de horário pode ser ajustada em incrementos de 15 minutos. Se também utilizar as configurações de horário de verão abaixo, aplique essa diferença para determinar a hora local não DST.</p>
Ajuste automático para horário de verão	<p>O padrão se baseia no fuso horário selecionado atualmente.</p> <p>Quando ativada, o sistema corrige automaticamente as alterações do horário de verão (Daylight saving time, DST), conforme configurado em Configurações de adiantar/atrasar relógio abaixo.</p>
Configurações de adiantar/atrasar relógio	<p>O padrão se baseia no fuso horário selecionado atualmente.</p> <p>Esse campo exibe 10 entradas de quando o IP Office deve aplicar e, posteriormente, remover um horário de verão. Por padrão, até 10 entradas são adicionadas automaticamente com base no local do sistema.</p> <p>Para editar uma entrada, selecione-a e clique em Editar.</p> <p>Para excluir uma entrada, selecione-a e clique em Excluir.</p> <p>Para adicionar uma nova entrada, talvez seja necessário excluir uma entrada existente. Em seguida, é possível editar a opção Adicionar nova entrada que aparece na lista.</p> <p>Ao editar uma entrada, ela tem as seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compensação de DST: o número de horas para compensar no horário de verão. • Adiantar/atrasar relógio: selecione Adiantar relógio para definir a data e a hora em que o relógio será adiantado (iniciar o horário de verão). Selecione Atrasar relógio para definir a data em que o relógio será atrasado (finalizar o horário de verão). • Horário local para adiantar: a hora do dia para avançar ou retroceder o relógio. • Data para adiantar/atrasar relógio: a data para adiantar ou atrasar o relógio. Selecione a data clicando duas vezes nela no calendário.

Origem da configuração de hora | Voicemail Pro/Manager

Essas configurações são mostradas em sistemas baseados no IP500 V2 em que a **Origem da configuração do tempo** foi definida como **Voicemail Pro/Manager**.

Campo	Descrição
Endereço IP	<p>Padrão = 0.0.0.0 (difusão) O endereço para o qual a solicitação RFC868 é enviada. 0.0.0.0 significa operação padrão. Nesse modo, após uma reinicialização, a unidade de controle faz solicitações de hora em suas interfaces LAN. Primeiro, ela faz uma solicitação para o endereço IP definido e, caso não receba resposta, faz uma solicitação de difusão.</p> <p>Se você estiver executando o Manager quando o correio de voz iniciar, este não iniciará como um servidor de hora. Portanto, recomenda-se que nenhuma cópia do Manager esteja sendo executada ao iniciar ou reiniciar o servidor do correio de voz. É possível desativar a função do Manager como um servidor de hora RFC868 desmarcando a opção Habilitar servidor de hora (Arquivo > Preferências > Editar > Preferências).</p>
Compensação de horário	Padrão = 00:00. Esse valor normalmente não é definido, já que quaisquer alterações de hora, incluindo as alterações de economia diurna, que ocorram no PC serão correspondidas pelo sistema.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 461

Correio de voz

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Caixa postal**

Informações adicionais de configuração

Para informações sobre as **Opções de resiliência SCN**, consulte o manual [Visão geral de resiliência do IP Office](#).

Definições de configuração

As configurações a seguir são utilizadas para definir o tipo e o local do servidor de correio de voz do sistema. Os campos são habilitados ou esmaecidos conforme apropriado para o tipo de correio de voz selecionado. Consulte o manual de instalação apropriado do correio de voz do sistema para obter os detalhes completos.

Estas configurações podem ser editadas online, com exceção do **Tipo de correio de voz** e do **Endereço IP de correio de voz**. Estas configurações precisam ser editadas offline e exigem a reinicialização do sistema. Para entrar no modo de edição off-line, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Tipo de caixa postal

Campo	Descrição
Tipo de caixa postal	Define o tipo de serviço de caixa postal utilizado pelo servidor IP Office.
Nenhum	Sem operação de correio de voz.
Tronco MWI analógico	Selecione essa opção para suportar o recebimento de um sinal indicador de espera de chamada (MWI) de troncos analógicos que terminam no cartão ATM4U-V2. MWI é um recurso do telefone que ativa um indicador visual no telefone em que existem mensagens gravadas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Avaya Aura Messaging	<p>Selecione esta opção se você quiser configurar o sistema para utilizar o Avaya Aura Messaging como o sistema central do correio de voz. Se escolher esta opção, você ainda poderá utilizar o Embedded Voicemail ou o Voicemail Pro em cada ramificação para fornecer operação e anúncios de atendimento automático para chamadas em espera. Quando selecionada, o acesso ao correio de voz é roteado através da linha SM para os números especificados no campo Número AAM. O Número AAM PSTN opcional pode ser configurada para uso quando a linha SM não estiver em serviço.</p> <p>Em uma configuração em que os números da caixa do correio de voz configurados no Avaya Aura Messaging ou na Mensagem modular são os mesmos que os da discagem direta ao ramal do chamador, o código de acesso para rotear a chamada PSTN deverá ser a ID do chamador que está retido ("W" no número de telefone do código de acesso). Isso serve para garantir que, durante dias chuvosos, o sistema do correio de voz não entrará automaticamente na caixa de correio de voz do chamador com base no ID do mesmo.</p>
Call Pilot	<p>Selecione esta opção se quiser configurar o sistema para utilizar o CallPilot via SIP como o sistema de correio de voz central. Se escolher esta opção, você ainda poderá utilizar o Embedded Voicemail ou Voicemail Pro o em cada ramificação para fornecer operação e anúncios de atendimento automático para chamadas em espera. Quando selecionada, o acesso ao correio de voz é roteado através da linha SM para os números especificados no campo Ligar para Call Pilot.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O campo Ligar para CallPilot PSTN e a caixa de seleção associada Habilitar instruções de correio de voz usando DTMF não são suportados. O IP Office não poderá acessar o sistema CallPilot através da PSTN quando a linha do Session Manager estiver inoperante. • Os usuários podem acessar sua caixa postal CallPilot discando o código curto de recebimento da caixa postal. O acesso à caixa postal CallPilot a partir do auto-atendente não pode ser habilitado configurando-se uma ação de transferência normal para indicar o código curto de recebimento da caixa postal. Se desejado, ele pode ser habilitado configurando-se uma ação de transferência normal para indicar o número do CallPilot.
Caixa postal centralizada	<p>Selecione esta opção ao utilizar um sistema Voicemail Pro instalado e licenciado em outros sistemas de uma rede multissite. O grupo de linhas de saída da conexão de linha do IP Office do sistema com o Voicemail Pro deve ser inserido como o Destino de caixa postal.</p> <p>Em uma rede Server Edition, esta opção é usada no servidor secundário e em sistemas de expansão para indicar que eles usam o servidor primário como servidor de correio de voz.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Caixa postal distribuída	<p>Essa opção poderá ser utilizada quando servidores adicionais de caixa postal do Voicemail Pro forem instalados em uma rede SCN e configurados para trocar mensagens com o servidor de caixa postal centralizada utilizando e-mail. Essa opção será usada se o sistema vier a utilizar, em vez do servidor central, um dos servidores adicionais para seus serviços de correio de voz. Esta opção não é suportada pelos sistemas Server Edition.</p> <p>Quando selecionado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O campo Destino da caixa postal é usado para a linha IP H.323 de saída para o sistema central. • O Endereço IP da caixa postal é usado para o endereço IP do servidor de caixa postal distribuída que o sistema deve usar.
Embedded Voice-mail	<p>Os sistemas IP500 V2 podem armazenar mensagens e avisos de caixa postal no cartão de memória do próprio sistema. Também há compatibilidade com a configuração interna de atendente automático. Para obter detalhes, consulte Instalação do IP Office Embedded Voicemail.</p>
Caixa postal de grupo	<p>Essa opção é utilizada para dar suporte a sistemas de caixa postal de terceiros vinculados por portas de ramais no grupo especificado como o Destino de caixa postal. Não compatível com sistemas Server Edition.</p>
Modular Messaging por SIP	<p>Selecione esta opção se você quiser configurar o sistema para utilizar Modular Messaging via SIP como o sistema central do correio de voz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando selecionada, o acesso ao correio de voz é roteado através da linha SM para os números especificados no campo Número MM. • O Número MM PSTN opcional pode ser configurada para uso quando a linha SM não estiver em serviço.
Caixa postal Audix remota	<p>Selecione esta opção se utilizar um sistema remoto de correio de voz Avaya Intuity Audix ou MultiMessage. Requer a entrada de uma licença de Correio de voz Audix. Esta opção não é suportada pelos sistemas Server Edition.</p>
Voicemail Lite/Pro	<p>Selecione essa opção ao utilizar o Voicemail Pro. O endereço de IP do PC utilizado deverá ser definido como o Endereço de IP do correio de voz. Em uma rede Server Edition, a opção é usada no servidor primário. Ela também pode ser usada no servidor secundário se o servidor secundário incluir seu próprio servidor de correio de voz. O uso do Voicemail Pro requer tantas licenças quanto o número de chamadas simultâneas que se pretende fazer.</p>

Campo	Descrição
Modo de caixa postal	<p>Padrão = IP Office Mode.</p> <p>Esse campo só é exibido aqui para o Embedded Voicemail. Para sistemas que usam o Voicemail Pro, ele pode ser alterado usando a configuração Interface padrão de telefonia exibida no IP Office Web Manager e no aplicativo Voicemail Pro.</p> <p>O correio de voz fornecido pelo sistema IP Office pode usar os acionamentos de tecla do Modo IP Office ou do Modo Intuity para funções da caixa postal. Os usuários finais deverão receber o guia de usuário apropriado da caixa postal do modo selecionado. Você pode alternar entre os modos sem perder dados do usuário, como senhas, saudações ou mensagens.</p> <p>Os seguintes guias de usuário estão disponíveis no web site de suporte da Avaya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usando o IP Office Embedded Voicemail no modo Intuity • Usando o IP Office Embedded Voicemail no modo IP Office • Usando uma caixa postal do Voicemail Pro no modo Intuity • Usando uma caixa postal do Voicemail Pro no modo IP Office
Destino da caixa postal	<p>Padrões: não Server Edition = em branco; Server Edition = conexão do tronco IP ao servidor primário.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando o Tipo de correio de voz é configurado como Correio de voz remoto Audix, Correio de voz centralizado ou Correio de voz distribuído, essa configuração é usada para inserir o grupo de linhas de saída para a linha configurada para a conexão ao sistema telefônico que hospeda o servidor do correio de voz central. • Quando o Tipo de correio de voz é configurado como Correio de voz de grupo, essa configuração é usada para especificar o grupo cujos ramais do usuário estejam conectados ao sistema de correio de voz de terceiros. • Quando o Tipo de correio de voz é configurado como Tronco analógico MWI, essa configuração é usada para especificar o número de telefone do centro de mensagens. Todos os troncos analógicos configurados para o Tronco analógico MWI devem ter o mesmo destino.
Endereço IP de caixa postal	<p>Padrões: não Server Edition = 255.255.255.255; servidor primário = endereço IP do servidor primário.</p> <p>Essa configuração é usada quando o Tipo de mensagem de voz é definido como Voicemail Pro ou Mensagem de voz distribuída. É o endereço de IP do PC que está executando o servidor de correio de voz que o sistema deverá utilizar para seus serviços de correio de voz. Se definido como 255.255.255.255, a unidade de controle fará um broadcast pela LAN para obter uma resposta do servidor de correio de voz. Se definido como um endereço IP específico, o sistema irá conecta-se apenas ao servidor de correio de voz em execução nesse endereço. Se o sistema tiver um UCM que hospede o Voicemail Pro, o campo deverá ser definido como 169.254.0.2.</p>
Endereço IP de backup da caixa postal	<p>Padrões: Servidor primário = Endereço IP do servidor secundário, Todos os outros = 0.0.0.0 (Inativo).</p> <p>Opção suportada com o Voicemail Pro. Um servidor de correio de voz adicional pode ser configurado e permanecer sem uso. Quando o contato com o servidor de correio de voz especificado pelo Endereço IP do correio de voz é perdido, a responsabilidade pelos serviços de correio de voz é temporariamente transferido ao endereço desse servidor de backup.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tempo máximo de gravação	O padrão é = 120 segundos. Intervalo = 30 a 180 segundos. Esse campo estará disponível somente quando o Embedded Voicemail for selecionado como o Tipo de correio de voz . O valor define o tempo máximo de gravação de mensagens e prompts.
Botão de mensagens vai para a Voz visual	Padrão = Ativo. O Visual Voice permite aos usuários de telefones verificar suas caixas postais de correio de voz e executar ações como reproduzir, excluir e encaminhar mensagens através de menus exibidos em seus telefones. Por padrão, em telefones com o botão de MENSAGENS , a navegação é realizada por solicitações faladas, também conhecidas mensagens interativas faladas. Essa opção permite que isso seja substituído pelo Visual Voice em telefones que suportam menus do Visual Voice. Para mais detalhes, consulte a ação do botão.
Ativar chamada ativa de notificação	Padrão = Inativo (<i>Chamadas externas não permitidas</i>). Essa configuração é usada para ativar ou desativar o suporte ao sistema para chamadas externas em Embedded Voicemail e no Voicemail Pro. Quando selecionada, todas as chamadas externas e a configuração das chamadas externas por caixa de correio são desabilitadas. No Voicemail Pro, a chamada ativa de notificação também pode ser desabilitada no nível da caixa postal do usuário individual, usando o cliente do Voicemail Pro.

Reservas de canal de correio de voz

Essas configurações permitem que os canais usados para chamadas ao correio de voz sejam reservados para funções específicas. Os canais não reservados podem ser utilizados para qualquer função, mas os canais reservados só podem ser utilizados para a função indicada.

Campo	Descrição
Canais não Reservados	Padrão = todos os canais Essa configuração mostra o número de canais de correio de voz, entre o total disponível, que não foram reservados.
Atendente automático	Padrão = 0 Essa configuração define o número de canais reservados para chamadas direcionadas para um dos atendentes automáticos configurados.
Anúncios	Padrão = 0 Essa configuração define o número de canais reservados para anúncios. Quando não há canais disponíveis, as chamadas continuam sem anúncios.
Gravação de voz	Padrão = 0 Essa configuração define o número de canais reservados para gravação de voz que não a gravação de voz obrigatória (veja abaixo). Se não houver canais disponíveis, a gravação não ocorre, embora o progresso da gravação possa ser indicado.
Acesso ao Correio de Voz	Padrão = 0 Essa configuração define o número de canais reservados para usuários que acessam as caixas postais para receber mensagens.
Gravação de voz obrigatória	Padrão = 0 Essa configuração define o número de canais reservados para gravação de voz obrigatória. Quando não há canais disponíveis para a chamada definida como gravação obrigatória, a chamada é impedida e o chamador escuta o tom de ocupado.

Gravação de chamada

Estas configurações aplicam-se à gravação de chamada fornecida pelo Voicemail Pro.

Campo	Descrição
Retenção de gravação máxima (dias)	Padrão = 30 dias. Intervalo de 1 a 365 dias. Usado para sistemas por assinatura que usam o Centralized Media Manager para armazenar gravações de chamada. Esse campo define por quanto tempo as gravações devem ser mantidas na biblioteca de gravação antes que sejam excluídas automaticamente.
Reinício automático de gravação pausada (s)	Padrão = 15 segundos O valor usado para definir um atraso após o qual a gravação é retomada automaticamente.
Ocultar gravação automática	Padrão = em branco Além do alerta sonoro do aviso de gravação de chamada, o Aplicativo Avaya Workplace exibe uma mensagem informando que a reunião ou a chamada está sendo gravada.
Reproduzir aviso para gravação de chamada	Padrão = Ativo Define se um aviso de informação será reproduzido para todos os chamadores quando a chamada deles estiver sendo gravada. Em alguns países, há uma exigência legal de informar os chamadores antes da gravação de suas chamadas. Portanto, é necessário obter confirmação antes de desativar essa opção. Essa opção não é exibida no IP Office Manager. É possível defini-la por meio do IP Office Web Manager ou do aplicativo Voicemail Pro.

AI de fala

Essas configurações estão disponíveis em sistemas no modo por assinatura. Se ativadas, o sistema pode usar serviços de sintetização de voz (Text-to-speech, TTS) e reconhecimento automático de fala (Automatic Speech Recognition, ASR) com atendentes automáticos e conferências Meet-me do sistema.

Campo	Descrição
Google Speech AI	Padrão = desativado Se ativadas, o sistema pode usar serviços de sintetização de voz (Text-to-speech, TTS) e reconhecimento automático de fala (Automatic Speech Recognition, ASR) com atendentes automáticos e conferências Meet-me do sistema.
Idioma da fala	Padrão = corresponder ao idioma local do sistema, se possível. Define o idioma padrão usado para avisos de TTS. Isso pode ser substituído pela configuração específica do atendente automático ou conferência Meet-me do sistema.
Voz da fala	Define a voz a ser usada com o idioma da fala. O número de vozes disponíveis varia de acordo com o idioma de fala selecionado.

Interrupção por DTMF

Permite que os padrões do sistema sejam definidos. Posteriormente, eles são aplicados a todas as caixas postais de usuários, a menos que os usuários tenham configurações diferentes.

Há suporte para o recurso Estacionar e localizar quando o tipo de mensagem de voz do sistema está configurado como **Embedded Voicemail** ou **Voicemail Pro**. Permite que uma chamada seja estacionada enquanto um anúncio é enviado para um grupo de busca ou ramal. Este recurso pode ser configurado para Interrupção DTMF 0, Interrupção DTMF 2, ou Interrupção DTMF 3.

O recurso Estacionar e Anunciar também é suportado em sistemas em que o Avaya Aura Messaging, o Modular Messaging via SIP ou o CallPilot (para implantações do IP Office Aura Edition com CS 1000) estiverem configurados como sistema de correio de voz central e o Embedded Voicemail local ou o Voicemail Pro fornecer a operação de atendedor automático.

Campo	Descrição
Recepção/interrupção (DTMF 0)	<p>O número para o qual um chamador será transferido se pressionar 0 ao escutar a saudação da caixa postal, em vez de deixar uma mensagem (*0 no Embedded Voicemail no modo IP Office).</p> <p>Nos sistemas de correio de voz definidos para o modo de emulação Intuity, o proprietário da caixa postal também pode acessar essa opção ao receber suas mensagens discando *0.</p> <p>Se a caixa postal tiver sido acessada pelo fluxo de chamadas do Voicemail Pro contendo a ação Deixar mensagem, as opções fornecidas quando 0 for pressionado serão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No modo IP Office, a chamada segue as conexões dos resultados da ação Deixar mensagem, mais precisamente os resultados Falha ou Sucesso, dependendo de o chamador pressionar 0 antes ou após o tom de gravar. • No modo Intuity, pressionar 0 sempre segue a configuração Recepção/Interrupção (DTMF 0). • Quando o recurso Estacionar e Estacionar é selecionado para uma Interrupção DTFM, as seguintes caixas suspensas são exibidas: <ul style="list-style-type: none"> - Número de paginação: exibe uma lista dos grupos e usuários (ramais). Selecione um Grupo de busca ou ramal para configurar esta opção. - Nova tentativa - o intervalo é 0 a 5. A configuração padrão é 0. - Tempo limite de novas tentativas: fornecido no formato M:SS (minutos:segundos). O intervalo pode ser configurado em incrementos de 15 segundos. A configuração mínima é de 15 segundos e a máxima é de 5 minutos. O valor padrão é 15 segundos.
Interrupção (DTMF 2)	O número para o qual um chamador será transferido se pressionar 2 ao escutar a saudação da caixa postal, em vez de deixar uma mensagem (*2 no Embedded Voicemail no modo IP Office).
Interrupção (DTMF 3)	O número para o qual um chamador será transferido se pressionar 3 ao escutar a saudação da caixa postal, em vez de deixar uma mensagem (*3 no Embedded Voicemail no modo IP Office).

Complexidade do código de correio de voz

Define os requisitos do código do correio de voz.

Para sistemas IP Office que têm **Tipo de correio de voz** definido como **Centralizado**, as configurações de **Complexidade do código de correio de voz** devem ser iguais ao sistema IP Office que está conectada ao Voicemail Pro.

Campo	Descrição
Imposição	Padrão = Ativo. Quando ativo, um PIN de usuário será necessário. A imposição não é forçada durante a atualização e sim após a verificação. Ela não pode ser apagada.
Comprimento mínimo	Padrão = 6. O máximo é de 31 dígitos. Configurações mais antigas podem continuar tendo 4 dígitos com no máximo 20 dígitos.
Complexidade	Padrão = Ativo. Quando ativo, as regras de complexidade a seguir serão impostas. <ul style="list-style-type: none"> • O número do ramal do usuário não poderá ser usado. • PINs com dígitos repetidos não são permitidos (111111). • PINs com sequências, em ordem crescente ou decrescente, não serão permitidos (123456, 654321). O número de usuários com uma complexidade inválida do código de correio de voz é exibido em destaque abaixo do campo com texto na cor vermelha.

Configurações SIP

No Embedded Voicemail e Voicemail Pro, para chamadas realizadas ou recebidas em uma linha SIP em que qualquer campo URI do SIP esteja configurado como **Usar dados internos**, esses dados são provenientes dessas configurações. Essas opções serão mostradas se o sistema tiver troncos SIP ou estiver definido para usar **Embedded Voicemail**, **Voicemail Lite/Pro**, **Correio de voz centralizado** ou **Correio de voz distribuído**.

Campo	Descrição
Nome de SIP	Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Número do ramal em outras guias. Esse valor é usado para campos, além do cabeçalho <i>Contact</i> , no qual a entrada de URI SIP em uso tem seu campo Contato definido como Usar dados internos . <ul style="list-style-type: none"> • Nas chamadas de entrada, caso a opção URI local esteja definida como Usar dados internos, o sistema pode fazer a correspondência entre o valor de cabeçalho <i>R-URI</i> ou <i>From</i> recebido e um Nome de SIP de usuário e/ou grupo. Isso exige que os URIs SIP Grupo de entrada correspondam a uma rota de chamada de entrada com a mesma ID do grupo de linhas e um . (ponto) no destino.
Nome de exibição de SIP (alias)	Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Nome em outras guias. O valor desse campo é utilizado quando o campo Exibir do URI SIP que está sendo utilizado está definido como Usar dados internos .
Contato	Padrão = Em branco na guia Correio de voz/Número do ramal em outras guias. O valor é usado para o cabeçalho <i>Contact</i> quando o campo Contato do URI SIP que está sendo usado para uma chamada SIP está definido como Usar dados internos .
Anônimo	Padrão = Habilitado na guia Correio de voz/Desativado em outras guias. Se o campo <i>From</i> no URI SIP for definido como Usar dados internos , a seleção dessa opção irá inserir <i>Anonymous</i> nesse campo em vez do Nome de SIP definido acima. Consulte Chamadas SIP anônimas na página 943.

Prompts de idioma do correio de voz

Quando o sistema encaminha uma chamada ao servidor de correio de voz, ele indica o local para o qual os prompts correspondentes deverão ser fornecidos se disponíveis. O local enviado ao servidor de correio de voz pelo sistema é determinado como a seguir: Se o

conjunto de prompts necessários não estiver disponível, o correio de voz alternará para outro idioma apropriado e, por fim, para o inglês (consulte o manual de instalação apropriado do correio de voz para obter detalhes).

- **Localidade do código curto:** a localidade do código curto, se definida, será utilizada se a chamada for roteada para o correio de voz por meio do código curto.
- **Localidade da rota de chamadas de entrada:** a localidade da rota de chamadas de entrada, se definida, será utilizada se o chamador for externo.
- **Localidade do usuário:** a localidade do usuário, se definida, será utilizada se o chamador for interno.
- **Localidade do sistema:** se nenhum usuário ou localidade da rota de chamadas de entrada for definido, a localidade do sistema será utilizada, a menos que substituída por uma localidade do código curto.

Sistemas que usam o Embedded Voicemail, se o conjunto necessário de prompts de idiomas atualizados para correspondência do local não estiver presente no cartão SD do sistema, o Manager exibirá uma mensagem de erro. O conjunto necessário de avisos pode ser carregado diretamente do Manager por meio da opção **Adicionar/exibir locais VM**.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 461

Eventos do sistema

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Eventos do sistema**

O sistema suporta um número de métodos pelos quais os eventos em andamento no sistema podem ser informados. Eles se juntam aos relatórios históricos e em tempo real disponíveis pelo aplicativo System Status (SSA).

Links relacionados

[Sistema](#) na página 461

[Configurações SNMP](#) na página 478

[Adicionar Interceptação SNMP](#) na página 480

Configurações SNMP

Navegação: **Configurações do sistema > SNMP do sistema > Configurações de SNMP**

Esse formulário é utilizado para configuração geral relacionada aos alarmes do sistema.

Note que os parâmetros QoS somente estão disponíveis no Manager.

Configurações

Essas configurações só podem ser editadas offline. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Configuração de Agente SNMP	

A tabela continua...

Campo	Descrição
SNMP habilitado	Padrão = Inativo. Habilita o suporte a SNMP. Essa opção não é necessária se for utilizado SMTP ou Syslog.
Comunidade (leitura apenas)	Padrão = em branco. O nome da comunidade SNMP à qual pertence o sistema.
Porta SNMP	Padrão = 161. Intervalo = 161, ou 1024 a 65535. A porta em que o sistema escuta a interrogação SNMP.
ID do dispositivo	É um campo de texto usado para acrescentar informações adicionais aos alarmes. Se uma VPN SSL estiver configurada, a Avaya recomenda que a ID do dispositivo corresponda a um Nome de conta de serviço VPN SSL. Cada nome tem um endereço de IP de túnel de VPN SSL associado. Ter a ID do dispositivo associada a um nome de conta de serviço VPN SSL ajuda a identificar o endereço de IP do túnel VPN SSL para uso remoto ao gerenciar o IP Office.
Contato	Esse é um campo de texto utilizado para adicionar informações complementares de alarmes.
Localização	Esse é um campo de texto utilizado para adicionar informações complementares de alarmes.
<p>Parâmetros de QoS</p> <p>Esses parâmetros são usados se a configuração Configurações do sistema > Sistema > Eventos do sistema > Ativar o monitoramento RTCP na porta 5005 está Ativada. Eles são utilizados como limites de alarmes para os dados QoS recebidos pelo sistema para chamadas realizadas por telefones H.323 Avaya e para telefones que utilizam canais VCM. Se a chamada monitorada ultrapassar qualquer um dos limites, o alarme será enviado ao aplicativo System Status. Os alarmes de Qualidade de serviço também podem ser enviados do sistema utilizando-se Alarmes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O alarme ocorre no final da chamada. Se a chamada estiver em espera ou estacionada, e depois for recuperada, o alarme poderá ocorrer para cada segmento da chamada que ultrapassou o limite. • Quando a chamada for entre dois ramais do sistema, é possível que os dois ramais venham a gerar um alarme para a chamada. • O alarme não será disparado para os parâmetros QoS gravados durante os primeiros 5 segundos da chamada. 	
Atraso no tempo de resposta (mseg)	Padrão = 350. Menos de 160 ms corresponde à alta qualidade. Menos que 350 ms significa boa qualidade. Qualquer atraso maior será perceptível por aqueles envolvidos na chamada. Observe que, dependendo do codec de compressão que estiver sendo utilizado, poderá haver atrasos do processamento do sinal e não pode ser removido: G.711 = 40 ms, G.723a = 160 ms, G.729 = 80 ms.
Tremulação (mseg)	Padrão =20. A tremulação é a medição da variação do tempo para diferentes pacotes de voz na mesma chamada para chegar ao destino. A tremulação excessiva se tornará audível como eco.
Perda do pacote (%)	Padrão = 3,0. A perda excessiva do pacote se tornará audível na forma de palavras cortadas, e também poderá causar atrasos no estabelecimento da chamada.

A tabela continua...

Campo	Descrição		
		Boa qualidade	Alta qualidade
	Retardo no tempo de resposta	< 350 ms	< 160 ms
	Tremulação	< 20 ms	< 20 ms
	Perda do pacote	< 3%	< 1%

Links relacionados

[Eventos do sistema](#) na página 478

Adicionar Intercepção SNMP

Navegação: **Configurações do sistema > SNMP do sistema > Adicionar/editar intercepção SNMP**

Edição offline

Essas configurações têm de ser editadas offline.

Para inserir a edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Este formulário é utilizado para configurar o que pode causar o envio de alarmes usando métodos de alarme diferentes.

- Na guia **Sistema | Eventos do sistema | Configuração**, até cinco interrupções de alarme podem ser configuradas para uso com as definições SNMP.
- Utilizando as definições dos sistemas **Sistema | SMTP**, até três alarmes de email podem ser configurados para envio. O destino do email é definido como parte da configuração do alarme abaixo.
- Até dois alarmes podem ser configurados para envio para um destino Syslog incluído nas definições dos alarmes.

Definições de configuração

Essas configurações só podem ser editadas offline. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Novo alarme	Esta área é utilizada para mostrar e editar o alarme.
Destino	Para usar o SNMP ou E-mail as definições apropriadas devem ser configuradas na subguia Configuração. Observe que se o número máximo de destinos de alarmes configuráveis daquele tipo foi alcançado, o tipo de destino também ficará inabilitado (em cinza). É possível configurar até 5 destinos de alarme para SNMP, 3 para e-mails SMTP e 2 para Syslog

A tabela continua...

Campo	Descrição
Interceptação	<p>Se selecionado, os detalhes exigidos além dos Eventos selecionados são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Endereço do servidor: padrão = em branco. O endereço IP ou nome do domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor SNMP ao qual as informações de ameaças são enviadas. • Porta: padrão = 162. Faixa = 0 a 65535. A porta de transmissão do SNMP. • Comunidade: padrão = em branco A comunidade SNMP para as interceptações transmitidas. Deve corresponder ao servidor receptor SNMP. • Formato: padrão = IP Office. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> - IP Office Formato de alarmes de evento SNMP de acordo com o IP Office. - SMGR Formato de alarmes de evento SNMP de acordo com o SMGR.
Syslog	<p>Se selecionado, os detalhes exigidos além dos Eventos selecionados são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Endereço IP: padrão = em branco. O endereço de IP do servidor Syslog para o qual as informações da interrupção são enviadas. • Porta: padrão = 514. Faixa = 0 a 65535. A porta de destino do Syslog. • Protocolo: padrão = UDP. Selecione UDP ou TCP. • Formato: padrão = Enterprise. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> - Enterprise Formato de alarmes de evento syslog de acordo com o Enterprise. - IP Office Formato de alarmes de evento Syslog de acordo com o IP Office.
E-mail	<p>Se selecionado, os detalhes exigidos além dos Eventos selecionados são:</p> <p>E-mail: o e-mail de destino.</p>
Nível mínimo de segurança	<p>Padrão = Avisos.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avisos: todos os eventos, de avisos a críticos, são enviados. • Secundário: eventos secundários, principais e críticos são enviados. Avisos não são enviados. • Principal: eventos principais e críticos são enviados. Avisos e eventos secundários não são enviados. • Crítico: somente eventos críticos são enviados.
Eventos	<p>Padrão = nenhum</p> <p>Define quais tipos de eventos do sistema devem ser selecionados e enviados. A tabela a seguir lista os alarmes associados a cada tipo de evento. O texto em itálico nas mensagens é substituído pelos dados apropriados. Se apropriado, os itens entre colchetes [] são incluídos na mensagem. A linha do assunto dos alarmes de email SMTP tem a forma "Nome do sistema: Endereço IP - Alarme do sistema".</p>

Tipo	Eventos	Estado do evento	Mensagem
Entidade	Aplicativo	Operação do correio de voz	O servidor do correio de voz está operacional.
		Falha Correio de voz	O servidor do correio de voz está com defeito.

A tabela continua...

Tipo	Eventos	Estado do evento	Mensagem
		Evento do correio de voz - armazenamento OK	Armazenamento do servidor do correio de voz está OK.
		Evento do correio de voz - armazenamento quase cheio	O armazenamento do servidor do correio de voz está quase cheio.
		Evento do correio de voz - armazenamento cheio	armazenamento cheio O armazenamento do servidor de correio de voz está cheio.
	Serviço	Licença do recurso ausente	Tentativa de usar um recurso para o qual não existe licença instalada. Tipo de licença: <nome>
		Todas as licenças estão em uso	Todas as seguintes licenças estão em uso. Tipo de licença: <nome>
		Fonte do relógio alterada	Fonte do clock 8kHz alterada. Detalhes serão fornecidos.
		Falha no logon	O motivo da falha do logon será fornecido.
		Nenhum canal está disponível	Nenhum canal livre estava disponível. ID do grupo de saída: <número>
		Falha no arquivo de música em espera	Falha no carregamento do arquivo de origem da Música em espera.
		Todos os recursos estão em uso	Os seguintes recursos do sistema estão todos em uso: o <tipo de recurso> será fornecido.
		Erro no slot da placa do fabricante original	O sistema executando o software secundário ou a descrição do erro na placa do fabricante original serão fornecidos.
		Falha na interconexão de rede	Os detalhes da falha de interconexão de rede serão fornecidos.
		mensagem SIP muito grande	erro Rx mensagem SIP - muito grande - ignorado.
	Cartão Compact Flash	Alterar	A placa PCMCIA em <i>nome</i> mudou.
	Módulo de expansão	Operacional	O link do módulo de expansão <i>nome</i> está ativo.
		Falha	O link do módulo de expansão <i>nome</i> está inativo.
		Erro	O link do módulo de expansão <i>nome</i> tem um erro de link.
		Alterar	O link do módulo de expansão <i>nome</i> mudou.
	Tronco	Operacional	O tronco número (nome) [no módulo de expansão número] está operacional.
Falha		O tronco número (nome) [no módulo de expansão número] está inativo.	
Tronco	Falha na captura de tronco	Falha na captura: Canal [número] ou Porta [número].	

A tabela continua...

Tipo	Eventos	Estado do evento	Mensagem
		Falha no tronco de saída das chamadas entrantes	Tronco de saída das chamadas entrantes: Canal [número] ou Porta [número].
		CLI não recebido	CLI não recebido: Canal [número] ou Porta [número].
		DDI incompleto	DDI incompleto. Número de dígitos esperado: .
		LOS	LOS
		FDS	FDS
		Alarme vermelho	Alarme vermelho
		Alarme azul	Alarme azul
		Alarme amarelo	Alarme amarelo
		Falha na conexão do IP	Falha na conexão do IP Número de linha do tronco IP: <número> ou endereço de IP remoto: <endereço de IP>.
	Conexão inválida à Small Community Network	Conexão inválida à Small Community Network. Número de linha do tronco IP: <número> ou endereço de IP remoto: <endereço de IP>.	
	Link	O dispositivo mudou	Dispositivo alterado. Número de ramal local: .
		Falha de comunicação do servidor de LDAP	Falha de comunicação do servidor de LDAP
		Recurso inativo	Link/recurso inativo. Tipo, número e nome do módulo serão fornecidos.
		Falha de comunicação do servidor de SMTP	Falha de comunicação do servidor de SMTP
		Falha na conexão com Voicemail Pro	Falha na conexão com Voicemail Pro
Falha na conexão com o discador		A conexão com o discador foi perdida.	
VCM	Operacional	Agora o módulo VCM <i>nome</i> está operacional.	
	Falha	Falha no módulo VCM <i>nome</i> .	
Cartão de memória	Cartão inválido		
	Capacidade livre		
Genérico	Genérico	Alarme de reinicialização de local não primário	Sistema executando software de backup.
		Cartão SD inválido	Cartão SD (do Sistema ou Opcional) incompatível ou inválido instalado.
		Falha no link da rede	A interface de rede <i>nome</i> (endereço de IP) foi desconectada.

A tabela continua...

Tipo	Eventos	Estado do evento	Mensagem
		Link de rede operacional	A interface de rede <i>nome</i> (endereço de IP) foi conectada.
		Início a quente do sistema	O sistema foi reiniciado (início a quente).
		Início a frio do sistema	O sistema foi iniciado a partir de falha de energia (início a frio).
		Comunidade inválida do SNMP	Comunidade inválida especificada na solicitação de SNMP.
vitalícia	Servidor de licença	Servidor operacional	O servidor de licenças está operacional.
		Falha do servidor	O servidor de licenças não está mais operacional.
	Falha na chave de licença	Falha na chave de licença	
Loopback	Loopback	Término de loopback de linha	O número do tronco (<i>nome</i>) [no módulo de expansão <i>número</i>] está no loopback da extremidade mais próxima.
		Término do loopback da carga de pacote	O número do tronco (<i>nome</i>) [no módulo de expansão <i>número</i>] está no loopback da extremidade mais próxima com carga.
		Loopback desativado	O número do tronco (<i>nome</i>) [no módulo de expansão <i>número</i>] não tem loopback.
Alteração do telefone	Alteração do telefone	O telefone foi desconectado	O telefone com a identificação <i>n</i> foi removido do ramal <i>ramal</i> (<i>unidade</i> , porta <i>número</i>).
		O telefone foi conectado	O telefone com o tipo <i>tipo</i> (<i>número de identificação</i>) foi conectado no ramal <i>ramal</i> (<i>unidade</i> , porta <i>número</i>).
Qualidade de serviço	Monitoramento de QoS	Se Ativar o monitoramento RTCP na porta 5005 for selecionado, qualquer chamada monitorada que exceder os parâmetros QoS definidos vai gerar um alarme.	
Syslog	Auditoria básica	Eventos gravados no Controle de auditoria do sistema. Disponível apenas na saída do Syslog.	
	Auditoria estendida	Informações sobre modificação de configuração. Cada mensagem contém uma modificação de atributo de objeto de configuração ou configurações de segurança, e opcionalmente valores anteriores e novos.	
	System Monitor	Se selecionado, os rastros do System Monitor são empacotados em rastros de Syslog.	
Sistema	Configuração	Conflito de planos de discagem na Small Community Network	Conflito de planos de discagem na Small Community Network
		Não há rota para chamadas entrantes para a chamada	A linha a seguir não tem Rota para chamadas de entradas para uma chamada. Linha: <número> ou ID do grupo de linha: <número>.

A tabela continua...

Tipo	Eventos	Estado do evento	Mensagem
		Falha na instalação do hardware	Os detalhes da falha na instalação do hardware serão fornecidos.
	Desligamento do sistema		
	Backup em execução		
	Chamadas de emergência	Chamada de emergência bem-sucedida	Chamada de emergência bem-sucedida Chamada de emergência! Local: <i>local</i> Discado: <i>número discado</i> Chamado: <i>número</i> enviado na linha ID do chamador: <i>ID</i> Usr: <i>usuário</i> Ramal: <i>ramal</i>
		Falha na chamada de emergência	Falha na chamada de emergência Chamada de emergência! Local: <i>local</i> Discado: <i>número discado</i> Causa da falha: <i>causa</i> Usr: <i>usuário</i> Ramal: <i>ramal</i>

Tipos de alarme

Observe o seguinte.

- **Alarmes de armazenamento do Voicemail Pro:** o limite para alarme pode ser ajustado no aplicativo do Voicemail Pro.
- **Alarmes de armazenamento do Embedded Voicemail:** um alarme de disco cheio é gerado quando o cartão de memória do Embedded Voicemail atinge 90% de sua capacidade. Além disso, um alarme de espaço crítico é gerado quando a capacidade atinge 99% e um alarme de OK é gerado quando o espaço em disco retorna para abaixo de 90% de capacidade.
- **Loopback:** esse tipo de alarme está disponível apenas para sistemas instalados nos Estados Unidos.

A lista de alarmes do IP Office está disponível no CD do admin na pasta \snmp_mibs\IPOffice.

Links relacionados

[Eventos do sistema](#) na página 478

SMTP

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > SMTP**

Edição offline

Essas configurações têm de ser editadas offline.

Para inserir a edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Definições de configuração

O SMTP é utilizado como método para enviar alarmes de sistema. O destino do e-mail é definido como parte dos alarme de e-mail configurados em **Configurações do sistema > SNMP do sistema > Adicionar/editar interceptação SNMP**.

O SMTP é utilizado com Embedded Voicemail para Email de correio de voz. O destino do correio de voz é definido pelo endereço Email do correio de voz do usuário.

Campo	Descrição
Endereço do servidor	Padrão = em branco Este campo define o endereço de IP do servidor SMTP sendo utilizado para encaminhar alarmes enviados pelo email.
Porta	Padrão = 25. Faixa = 0 a 65534. Este campo define a porta de destino no servidor SMTP.
Endereço de e-mail do remetente	Padrão = em branco Este campo define o endereço do remetente a ser utilizado em alarmes enviados pelo correio. Dependendo das necessidades de autenticação do servidor SMTP talvez seja necessário um endereço de email válido hospedado naquele servidor. Caso contrário, o servidor de e-mail do SMTP deverá ser configurado para suportar a retransmissão do SMTP.
Usar STARTTLS	Padrão = Inativo. (Versão 9.0.3). Selecione este campo para habilitar a criptografia TLS/SSL. A criptografia permite integração do correio de voz ao e-mail com provedores de e-mail hospedados, que permitem o SMTP apenas por um transporte seguro.
Servidor requer autenticação	Padrão = desativado Este campo deve ser selecionado se o servidor SMTP utilizado requer uma autenticação para permitir o envio de e-mails. Quando selecionado, os campos Nome de usuário e Senha ficam disponíveis
Nome de usuário	Padrão = Em branco Este campo define o nome do usuário a ser utilizado para a autenticação do servidor SMTP.
Senha	Padrão = Em branco Este campo define a senha a ser utilizada para a autenticação do servidor SMTP.
Usar autenticação de resposta à verificação (CRAM-MD5)	Padrão = Inativo. Este campo deve ser selecionado se o SMTP utiliza o CRAM-MD5.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 461

DNS

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > DNS**

O DNS é um mecanismo através do qual a URL solicitada pelo usuários, tais como www.avaya.com, é resolvida nos endereços de IP. Essas solicitações são enviadas ao servidor Domain Name Server (DNS), que converte a URL em um endereço de IP. Normalmente, endereço do servidor DNS que os clientes devem utilizar será especificado pelo provedor de serviços de Internet (ISP).

O WINS (Windows Internet Name Service) é um mecanismo semelhante utilizado na rede Windows para converter os nomes dos PC e dos servidores em endereços de IP por meio do servidor WINS.

Se o sistema funcionar como um servidor DHCP, além de fornecer aos clientes suas próprias definições de endereço de IP, e se solicitado pelo cliente, ele indica as configurações DNS e WINS.

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para entrar no modo de edição off-line, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Definições de configuração

Campo	Descrição
Endereço IP do serviço DNS	Padrão = 0.0.0.0 (Não forneça DNS/Use redirecionamento DNS) Esse é o endereço IP de um servidor DNS. O seu provedor de serviço Internet ou administrador de rede fornece essa informação. Se esse campo for deixado em branco, o sistema utilizará seu próprio endereço como o servidor DNS para o cliente DHCP e encaminhará as solicitações de DNS ao provedor de serviços quando a opção Solicitar DNS for selecionada no serviço utilizado (Serviço IP).
Endereço IP do servidor DNS de backup	Padrão = 0.0.0.0 (Sem backup) Esse é um endereço alternativo do servidor DNS usado caso o endereço do servidor acima não responda.
Domínio DNS	Padrão = em branco (sem domínio) Este é o nome de domínio para o seu endereço de IP. O seu provedor de serviço Internet ou administrador de rede o fornece. Tipicamente, esse campo é deixado em branco.
Endereço IP do servidor WINS	Padrão = 0.0.0.0 (Não fornecer WINS) Este é o endereço de IP de seu servidor WINS local. É utilizado apenas pelos PC Windows e normalmente indicam a um servidor NT designado por seu administrador de rede como o seu servidor WINS. A definição de um valor resultará também no envio de um modo "híbrido". No Server Edition, esse campo está disponível somente em Expansion System (V2) especializados.
Endereço IP do servidor WINS de backup	Padrão = 0.0.0.0 (Sem backup) Esse é um endereço alternativo do servidor WINS usado caso o endereço do servidor acima não responda.
Escopo WINS	Padrão = Em branco (sem escopo) É fornecido pelo administrador de rede ou deixado em branco. Nos sistemas Server Edition, esse campo está disponível somente em servidores Expansion System (V2) .

Links relacionados

[Sistema](#) na página 461

SMDR

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > SMDR**

É possível configurar o sistema para gerar registros de saída de Relatório de detalhes de mensagens da estação (Station Message Detail Reporting, SMDR) para cada chamada concluída.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Resultado	<p>Padrão = Sem resultado.</p> <p>Selecione o tipo de registro de chamada que o sistema deve criar. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sem saída – não gerar registros SMDR. • Apenas SMDR – gerar registros SMDR e enviá-los usando as configurações abaixo. • Apenas hospedado - usado apenas para sistemas por assinatura. Armazena os registros SMDR do sistema nos serviços de nuvem compatíveis com o sistema. É possível definir usuários específicos para acessar essas configurações por meio do portal do usuário.
SMDR: comunicações de Station Message Detail Recorder	
Este campo está disponível quando o SMDR é selecionado como saída. Para obter informações sobre o registro SMDR, consulte o anexo sobre SMDR.	
Endereço IP	<p>Padrão = 0.0.0.0 (Ouvir).</p> <p>O endereço de IP de destino dos registros SMDR. Sempre que um novo registro for gerado, o sistema tentará enviar o registro para o endereço especificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O endereço 0.0.0.0 deixa o sistema no modo de escuta. Usando um aplicativo como o HyperTerminal ou o Putty, uma conexão TCP/IP com o endereço IP do sistema e a porta TCP especificada coletará quaisquer registros novos e/ou armazenados em buffer. • Qualquer outro endereço coloca o sistema no modo de envio. Sempre que um novo registro for gerado, o sistema tenta enviar o registro para o endereço e a porta especificados usando uma conexão TCP/IP. Se a conexão não for bem-sucedida, o registro é armazenado em buffer (veja abaixo) até a ocorrência de uma conexão bem-sucedida para um novo registro subsequente.
Porta TCP	<p>Padrão = 0.</p> <p>A porta IP para envio ou coleta de registros SMDR.</p>
Registros em buffer	<p>Padrão = 500. Faixa = 10 a 3000.</p> <p>O sistema armazena novos registros em buffer quando não há conexão TCP/IP. Ele pode armazenar até 3.000 registros SMDR.</p> <p>Se o cache estiver cheio, o sistema descarta o registro mais antigo sempre que um novo registro for adicionado.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Separação de chamada para desvios	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando habilitada, o SMDR produz registros distintos de chamadas iniciais e chamadas encaminhadas para chamadas encaminhadas fora da central utilizando um tronco externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Os dois conjuntos de registros têm a mesma ID da chamada. Os campos Horário inicial da chamada dos registros de chamadas encaminhadas são redefinidos a partir do momento do encaminhamento no tronco externo. <p>Isso é aplicável a:</p> <ul style="list-style-type: none"> Chamadas encaminhadas por meio dos recursos encaminhamento incondicional, encaminhar se sem resposta, encaminhar se ocupado, DND ou mobile twinning. Chamadas encaminhadas fora da central por uma rota para chamada de entrada.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 461

LAN1

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > LAN1**

Utilizado para configurar o comportamento dos serviços fornecidos pela primeira interface da LAN do sistema.

Até 2 LANs (LAN1 e LAN2) podem ser configuradas. A unidade de controle tem 2 portas RJ45 Ethernet, indicadas como LAN e WAN. Elas formam uma central de camada 3 gerenciada por full-duplex. Na configuração do sistema, a porta física LAN é a LAN1, a porta física WAN é a LAN2.

Configurar ambas as interfaces com o mesmo endereço de IP na mesma sub-rede não é suportado. No entanto, nenhum aviso é emitido quando esta configuração é implementada.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 461

[Configurações](#) na página 489

[VoIP](#) na página 491

[Topologia de rede](#) na página 500

[Grupos DHCP](#) na página 505

Configurações


Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > LAN1 > Configurações**

Definições de configuração

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Endereço IP	Padrão = 192.168.42.1 ou cliente DHCP. Esse é o endereço de IP da unidade de controle na LAN1. Se a unidade de controle também estiver atuando como um servidor DHCP na LAN, esse endereço será o endereço inicial da faixa de endereços de DHCP.
Máscara IP	Padrão = 255.255.255.0 ou cliente DHCP. Essa é a máscara de sub-rede IP utilizada com o endereço de IP.
Trans. primária Endereço IP	Padrão = 0.0.0.0 (Desabilitado) Essa configuração somente está disponível nas unidades de controle que suportam uma LAN2. Quaisquer pacotes IP de entrada sem um serviço ou sessão são transmitidos a esse endereço, quando definido.
Modo RIP	Padrão = Nenhum. Protocolo de Informações de Roteamento (RIP) é o método pelo qual os roteadores de rede podem trocar informações sobre os locais de dispositivos e rotas. As rotas aprendidas utilizando RIP são conhecidas como 'rotas dinâmicas'. O sistema também suporta 'rotas estáticas' através de seus registros de Rota IP. Em sistemas Server Edition, essa configuração está disponível somente em Expansion System (V2) sistemas. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum: A LAN não ouve nem envia mensagens RIP • Ouvir somente (Passivo): Ouvir mensagens RIP-1 e RIP-2 a fim de determinar as rotas RIP na rede. • RIP1: Ouve as mensagens RIP-1 e RIP-1 e envia as respostas RIP-2 como broadcast de sub-rede. • Broadcast RIP2 (compatibilidade com RIP1): Ouve as mensagens RIP-1 e RIP-2 e envia as respostas RIP-2 como broadcast de sub-rede. • Multicast RIP2: Ouvir as mensagens RIP-1 e RIP-2 e enviar as respostas RIP-2 ao endereço multicast RIP-2.
Ativar NAT	Padrão = desativado Essa configuração controla se o NAT deve ser utilizado para tráfego IP da LAN1 para a LAN2. Essa configuração não deverá ser utilizada na mesma interface LAN que o módulo de expansão conectado WAN3.
Número de endereços de IP de DHCP	Padrão = 200 ou cliente DHCP. Faixa = 1 a 999. Define o número de endereços de IP sequenciais disponíveis para clientes DHCP.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Modo DHCP	<p>Padrão = Cliente DHCP.</p> <p>Controla o modo DHCP da unidade de controle para a LAN. Ao fazer DHCP:</p> <ul style="list-style-type: none"> Os dispositivos LAN são endereços alocados da parte inferior da faixa de endereços disponível para a parte superior. Os usuários Dial In são endereços alocados da parte superior da faixa disponível para a parte inferior. Se a unidade de controle estiver atuando como servidor DHCP na LAN1 e na LAN2, os endereços dos usuários DialIn serão inicialmente alocados a partir do grupo de endereços da LAN1. <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> Servidor: Quando essa opção é selecionada, o sistema atuará como um Servidor DHCP nessa LAN, alocando endereços a outros dispositivos na rede e a usuários DialIn PPP. Inativo Quando essa opção for selecionada, o sistema não utilizará o DHCP. Ele não atuará como servidor DHCP e não solicitará um endereço de IP de um servidor DHCP nessa LAN. Dial In Quando essa opção for selecionada, o sistema alocará endereços DHCP somente a usuários DialIn PPP. Em sistemas que utilizam grupos DHCP, somente endereços de um grupo da mesma sub-rede do próprio endereço LAN do sistema serão utilizados. Cliente Quando essa opção for selecionada, o sistema solicitará seu endereço de IP e máscara de IP de um servidor DHCP na LAN. <p> Nota:</p> <p>Não use esta opção com uma linha de concessão de tempo limitada.</p> <ul style="list-style-type: none"> Avançado: o sistema pode ser configurado com alguns pools DHCP a partir dos quais pode emitir endereços IP.

Links relacionados

[LAN1](#) na página 489

VoIP

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > LAN1 > VoIP**

Informações adicionais de configuração

Para obter mais informações sobre ramais remotos H.323, consulte “Configurar ramais remotos H.323” no capítulo **Configurar as definições gerais do sistema** em [Administrando a plataforma Avaya IP Office™ com o Web Manager](#).

Definições de configuração

Utilizada para definir os padrões do sistema para operação VoIP na interface LAN.

As configurações a seguir podem ser editadas online.

- **Criação automática de ramal**
- **Criar usuário automaticamente**

- Sinalização H.323 por TLS
- Porta de sinalização de chamadas remotas
- Criação automática de ramal/usuário
- Ativar o monitoramento RTCP na porta 5005
- Endereço IP do coletor RTCP para telefones
- Escopo
- Keepalives Iniciais
- Tempo-limite periódico
- VLAN
- Número de opções específicas de sites 1100 VLAN de voz (SSON)
- IDS de 1100 VLAN de voz

As configurações restantes precisam ser editadas offline. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Ativar gatekeeper H.323

Campo	Descrição
Ativar gatekeeper H.323	Padrão = desativado Essa configuração habilita a operação do gatekeeper.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Sinalização H.323 por TLS	<p>Padrão = Desativado. Para implementações hospedadas, o padrão = preferido.</p> <p>Quando habilitado, o TLS é usado para garantir o registro e a comunicação de sinalização de chamada entre o IP Office e os pontos terminais que compatíveis com TLS. Os telefones H.323 que oferecem suporte TLS são 9608, 9611, 9621, e 9641, funcionando com a versão de firmware 6.6 ou superior.</p> <p>Quando ativado, as informações de certificado são configuradas no arquivo <code>46xxSettings.txt</code> no IP Office e descarregadas automaticamente para o telefone. Quando o IP Office recebe uma solicitação do telefone por um certificado de identidade, o IP Office pesquisa seu repositório de certificados confiáveis e encontra o AC raiz que emitiu seu certificado de identidade. Então o IP Office fornece o AC raiz como um arquivo de certificado gerado automaticamente com o nome <code>Root-CA-xxxxxxxx.pem</code>.</p> <p>Para mais informações sobre certificados do IP Office, consulte Segurança > Certificados.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desabilitado: o TLS não é usado. • Preferencial: usa TLS ao estabelecer conexão com um telefone que oferece suporte para TLS. • Imposto: o TLS precisa ser usado. Se o telefone não tem suporte Telefone, a conexão é rejeitada. <p>Quando definido em Imposto, a configuração Porta de sinalização da chamada remota é desabilitada.</p> <p>Se a segurança TLS estiver ativada (Forçada ou Preferencial), recomenda-se ativar um nível correspondente de segurança de mídia no Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP.</p>
Ativar ramal remoto H.323	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>O sistema pode ser configurado para suportar ramais H.323 remotos no caso em que o NAT for utilizado no caminho de conexão. Pode ser que o IP Office esteja localizado atrás de um roteador NAT/Firewall corporativo e/ou o telefone H.323 esteja localizado atrás de um roteador residencial com NAT habilitado.</p> <p>O uso dessa opção e a interação e configuração de elementos externos de terceiros está além do escopo desse arquivo de ajuda.</p> <p>No caso de o endereço IP público do roteador corporativo ser desconhecido, as configurações de Topologia de rede da LAN deverão ser utilizadas para configurar um servidor STUN. Ativar Habilitar ramal remoto H.323 permite definir as configurações do Intervalo de número da porta RTP.</p> <p>Atualmente, somente os telefones da série 9600 são suportados como ramais remotos H.323.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Criação automática de ramal	<p>Padrão = desativado</p> <p>O campo para definir a criação automática de ramais para telefones H.323 que se registram com o sistema como seu gatekeeper. Se selecionado, o sistema exibe a janela Criar senha do ramal automaticamente que solicita a digitação e confirmação de uma senha. Essa senha é usada para a criação automática subsequente de ramais. A mensagem A opção Criar ramal H.323 automaticamente está ativa pisca ao lado do campo Criar ramal automaticamente até que a opção seja desmarcada. Os ramais SIP usam uma configuração à parte; consulte o texto a seguir. Não há suporte para essa configuração em sistemas configurados para usar o licenciamento do servidor WebLM.</p> <p>Se estiver usando backup de resiliência como suporte aos telefones IP Avaya, Criar ramal automaticamente e Criar usuário automaticamente não podem ficar habilitados depois da configuração inicial ou qualquer adição de novos ramais e usuários. Deixar habilitadas as opções de criação automática em um sistema que é alvo de failover pode causar duplicação de registros de ramal/usuário na rede multissite em diversos cenários de falha.</p> <p>Por segurança, quaisquer configurações criadas automaticamente definidas como ativas serão definidas automaticamente para desativas depois de 24 horas.</p>

Ativação de troncos SIP

Campo	Descrição
Ativação de troncos SIP	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Essa configuração habilita o suporte a troncos SIP. Ela também requer o registro de licenças de Canais de tronco SIP.</p> <p>Ativar Habilitar troncos SIP permite definir as configurações do Intervalo de número da porta RTP (NAT).</p>



Ativação de registrador SIP

Campo	Descrição
Ativação de registrador SIP	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Usada para definir os parâmetros do sistema nos sistemas que atuam como um SIP Registrar aos qual os dispositivos de ponto terminal SIP podem ser registrados. SIP registrars separados podem ser configurados na LAN1 e LAN2. O registro de um ponto terminal SIP requer uma licença de Pontos finais IP disponível. Os terminais SIP também estão sujeitos a limites de capacidade de ramais do sistema.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ativação de ramal remoto SIP	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>O sistema pode ser configurado para auxiliar ramais remotos SIP caso NAT seja utilizado no caminho de conexão. Pode ser que o IP Office esteja localizado atrás de um roteador NAT/Firewall corporativo e/ou o telefone SIP esteja localizado atrás de um roteador residencial com NAT habilitado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Essa opção não pode ser ativada na LAN1 e LAN2 simultaneamente. • O uso dessa opção e a interação e configuração de elementos externos de terceiros está além do escopo desse arquivo de ajuda. <p>No caso de o endereço IP público do roteador corporativo ser desconhecido, as configurações de Topologia de rede da LAN deverão ser utilizadas para configurar um servidor STUN. Ativar Habilitar ramal remoto SIP permite a configuração de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • configurações da Porta remota UDP, Porta remota TCP, Porta remota TLS • Configurações do Intervalo de números de porta (NAT) <p>Atualmente, os ramais SIP remotos compatíveis são B199, J100 Series, K100 Series, Aplicativo Avaya Workplace, e clientes SIP one-X Mobile para iOS e Android.</p>
Agentes de usuário SIP permitidos	<p>Padrão = Bloquear somente lista de bloqueios</p> <p>O menu suspenso para selecionar quais dispositivos SIP podem ser registrados com o sistema IP Office. Dependendo da seleção, o IP Office permite o registro de agentes de usuário SIP especificados usando a guia Sistema > VOIP > Listas de controle de acesso. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permitir tudo: não bloqueia nenhum dispositivo com base nas cadeias de caracteres da UI. • Bloquear somente lista de bloqueios: bloqueia os dispositivos cujas cadeias de caracteres de agente do usuário estão listadas na Lista de bloqueios de SIP UA. • Cientes Avaya e na lista de permissões: permitir apenas dispositivos com uma cadeia de caracteres do agente de usuário da Avaya ou cuja cadeia de caracteres do agente de usuário esteja listada na Lista de permissões de SIP UA. • Somente clientes Avaya: permitir somente clientes com uma cadeia de caracteres do agente de usuário da Avaya. • Somente na lista de permissões: permitir apenas dispositivos cujas cadeias de caracteres do agente de usuário estejam na Lista de permissões de SIP UA.
Criação automática de ramal/usuário	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>O campo para definir a criação automática de ramais para telefones SIP que se registram com o registrador SIP. Se selecionado, o sistema solicita que você insira e confirme a senha que é usada para a criação automática subsequente de ramais.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não há suporte para essa configuração em sistemas configurados para usar o licenciamento do servidor WebLM. • Por segurança, quaisquer configurações criadas automaticamente definidas como ativas serão definidas automaticamente para desativas depois de 24 horas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome de domínio SIP	<p>Padrão = em branco</p> <p>Esse valor é usado pelos pontos terminais SIP para registro junto IP Office ao sistema. Registro dos terminais SIP com IP Office usando seu endereço SIP que consiste em seu número de telefone e IP Office domínio SIP. Já que IP Office não permite chamadas de entidades não autorizadas, o domínio SIP não precisa ser solucionável. No entanto, o domínio SIP deve ser associado ao FQDN (nome de domínio totalmente qualificado) para fins de segurança. A entrada deve corresponder à parte do sufixo do domínio do FQDN do registrador SIP abaixo, p. ex., <code>example.com</code>. Caso o campo seja deixado em branco, o registro usa o endereço IP LAN 1, LAN 2 ou IP público.</p> <p> Nota:</p> <p>Para telefones SIP da Avaya compatíveis com resiliência, o Nome de domínio SIP precisa ser comum a todos os sistemas que fornecem resiliência.</p>
FQDN do registrador SIP	<p>Padrão = em branco</p> <p>Esse é o nome de domínio totalmente qualificado do registrador SIP, p. ex., <code>server1.example.com</code>, para o qual o ponto terminal SIP deve enviar sua solicitação de registro. O endereço precisa ser passível de resolução por DNS para o endereço IP do sistema IP Office ou para um endereço IP como o de um Avaya SBC, por meio do qual os pontos terminais SIP entram em contato com o sistema IP Office.</p>
Tempo de expiração do desafio (s)	<p>Padrão = 10.</p> <p>O desafio de expiração do tempo é utilizado durante o registro de ramal SIP. Quando um dispositivo se registra, o SIP Registrar do sistema enviará de volta um desafio para o dispositivo e aguardará pela resposta apropriada. Se a resposta não for recebida dentro desse tempo limite, ocorrerá falha no registro.</p>
Protocolo da camada 4	<p>Padrão = TCP e UDP. Esse campo é usado para selecionar quais protocolos são compatíveis com conexões SIP: TCP, UDP ou TLS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porta UDP: padrão = 5060. A porta a ser utilizada para suporte a SIP UDP se o UDP for selecionado como o Protocolo de camada 4 acima. • Porta TCP: padrão = 5060. A porta a ser utilizada para suporte a SIP TCP se o TCP for selecionado como o Protocolo de camada 4 acima. • Porta TLS: padrão = 5061. A porta a ser usada para suporte SIP TLS. • Porta UDP remota: padrão = 5060. A porta para usar para suporte SIP UDP se UDP for selecionado como o protocolo de camada 4 para ramal SIP remoto. • Porta TCP remota: padrão = 5060. A porta para usar para suporte SIP TCP se TCP for selecionado como o protocolo de camada 4 para ramal SIP remoto. • Porta TLS remota: padrão = 5061. A porta para usar para suporte SIP TLS se TLS for selecionado como protocolo de camada 4 para ramal SIP remoto. <p> Nota:</p> <p>O telefone E129 não é compatível com UDP. No IP Office versão 10 e superior, a compatibilidade com UDP foi removida do arquivo de configuração enviado para o telefone. Para o telefone E129, é necessário habilitar o TCP.</p>

RTP

Campo	Descrição
Intervalo de números de porta	<p>Para cada chamada VoIP, uma porta recebida de tráfego Protocolo em Tempo Real (RTP) de entrada é selecionada a partir de um intervalo definido de portas possíveis, utilizando os números pares desse intervalo. O tráfego Real Time Control Protocol (RTCP) para a mesma chamada utiliza o número da porta RTP mais 1, que é um número ímpar.</p> <p>Em algumas instalações, pode ser um requisito alterar ou restringir o intervalo de portas utilizado. Recomendamos que apenas as portas com números entre 49152 e 65535 sejam utilizadas, pois esta é a faixa definida pelo Internet Assigned Numbers Authority (IANA) para uso dinâmico.</p> <p>! Importante:</p> <p>O número mínimo e máximo de configurações de faixa de porta deve ser ajustado somente após se considerar a configuração de rede do cliente e o uso da porta existente. A diferença entre os valores mínimo e máximo de porta precisa ser de no mínimo 254.</p>
Intervalo de portas (mínimo)	<p>Padrão: IP500 V2 = 46750/Linux = 40750. Intervalo = 1024 a 65530.</p> <p>Define o limite mais baixo para os números de porta RTP usado pelo sistema.</p>
Intervalo de portas (máximo)	<p>Padrão = 50750. Intervalo = 1024 a 65530.</p> <p>Define o limite mais alto para os números de porta RTP usado pelo sistema.</p>

Intervalo de números de porta (NAT)

Estas configurações estão disponíveis quando **Habilitar ramal remoto H.323**, **Habilitar troncos SIP** ou **Habilitar ramais remotos SIP** está definido como ativo.

Essa opção não é compatível se **Configurações do sistema > Sistema > LAN1 > Topologia de rede** estiver definido como **Firewall simétrico** ou **Internet aberta**.

Campo	Descrição
Intervalo de portas (mínimo)	<p>Padrão: IP500 V2 = 46750/Linux = 40750. Intervalo = 1024 a 65530.</p> <p>Define o limite mais baixo para os números de porta RTP usado pelo sistema.</p>
Intervalo de portas (máximo)	<p>Padrão = 50750. Intervalo = 1024 a 65530.</p> <p>Define o limite mais alto para os números de porta RTP usado pelo sistema.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ativar o monitoramento RTCP na porta 5005	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Nos telefones 1600, 4600, 5600, 9600 e J100 Series, o sistema pode coletar dados de qualidade de serviço (Quality of Service, QoS) VoIP dos telefones. Para os demais telefones, incluindo os telefones não IP, ele coleta os dados de QoS para as chamadas que utilizam um canal VCM. Os dados de QoS coletados pelo sistema são exibidos pelo System Status Application.</p> <ul style="list-style-type: none"> Essa configuração é mesclável. No entanto, isso só é aplicado a telefones IP quando eles se registram no sistema. Portanto, qualquer alteração nessa configuração exige a reinicialização dos telefones IP que já tenham sido registrados. Os telefones IP podem ser reinicializados remotamente usando o System Status Application. Os dados QoS coletados incluem: endereço de IP RTP, Codec, Tipo de conexão, Atraso no tempo de resposta, Receber tremulação, Receber perda do pacote. Essa configuração não é a mesma que a opção RTCPMON nas configurações dos telefones H.323 Avaya. O sistema não suporta a opção RTCPMON.
Endereço IP do coletor RTCP para telefones	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Essa configuração é usada para definir manualmente o destino para os dados do monitoramento RTCP descritos acima. Permite enviar dados coletados para um aplicativo de monitoramento de QoS de terceiros.</p> <p>Ativar o monitoramento RTCP na porta 5005 deve estar desativado para que o campo ficar habilitado. As alterações das configurações exigem uma reinicialização dos telefones.</p>

Keepalives

Essas configurações são usadas para facilitar o percurso NAT de pacotes RTP/RTCP e são aplicáveis a todas as sessões RTP/RTCP na interface de rede. Você deve ativar essas configurações em interfaces conectadas a dispositivos NAT caso esteja usando troncos SIP e/ou remote workers H323 e SIP.

Campo	Descrição
Escopo	<p>Padrão = Desabilitado</p> <p>Selecione se o envio dos pacotes de sustentação deverão ser desabilitados ou enviados para RTP ou para RTP e RTCP.</p>
Tempo-limite periódico	<p>Padrão = 0 (desativado). Intervalo = 0 a 180 segundos.</p> <p>Define quanto tempo o sistema aguardará antes de enviar uma sustentação se nenhum outro pacote do ESCOPO selecionado for visto.</p>
Keepalives Iniciais	<p>Padrão = Desativado.</p> <p>Se habilitada, a manutenção de atividades podem ser realizadas durante a configuração da conexão inicial.</p>

Configurações DiffServ

Ao transportar voz através de links de baixa velocidade é possível que os pacotes de dados normais (por exemplo, pacotes de 1500 bytes) possam impedir ou atrasar os pacotes de voz (tipicamente 67 ou 31 bytes) voz pelo link. Isso pode causar uma qualidade de voz inaceitável. Portanto, é importante que todos os roteadores e centrais de tráfego em uma rede

tenham algum tipo de mecanismo para a Qualidade de Serviço (QoS). Os roteadores QoS são essenciais para garantir a latência baixa de voz e manter uma qualidade suficiente de áudio.

O sistema aplica as configurações DiffServ ao tráfego de saída em todas as linhas SIP que tenham **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SIP > Transporte de SIP > Usar informações de topologia de rede** definido para corresponder à interface LAN.

O sistema suporta o mecanismo DiffServ (RFC2474) QoS. Isso utiliza o campo Tipo de serviço (ToS) no cabeçalho do pacote IP.

Os campos de entradas hexadecimais e decimais dos valores a seguir são vinculados, sendo os valores hexadecimais iguais aos decimais multiplicados por 4.

Campo	Descrição
DSCP (Hex)	Padrão = B8 (Hex)/46 (decimal). Intervalo = 00 a FF (Hex)/0 a 63 (decimal) A configuração do DiffServ Code Point (DSCP) aplicada às chamadas VoIP. Por padrão, a mesma configuração é usada para áudio e vídeo. Se desejar, você poderá configurar valores separados para áudio e vídeo. Para a operação correta, especialmente sobre os links WAN, o mesmo valor deverá ser definido nos dois pontos.
DSCP de vídeo (Hex)	Padrão = B8 (Hex)/46 (decimal). Intervalo = 00 a FF (Hex)/0 a 63 (decimal) A configuração de DiffServ Code Point (DSCP) aplicadas às chamadas VoIP. Para a operação correta, especialmente sobre os links WAN, o mesmo valor deverá ser definido nos dois pontos.
Máscara DSCP (Hex)	Padrão = FC (Hex)/63 (decimal). Intervalo = 00 a FF (Hex)/0 a 63 (decimal) Permite que uma máscara seja aplicada aos pacotes do valor DSCP.
SIG DSCP (Hex)	Padrão = 88 (Hex)/34 (decimal). Intervalo = 00 a FF (Hex)/0 a 63 (decimal) Esta configuração é utilizada para priorizar a sinalização de chamada VoIP.

Configurações DHCP

Campo	Descrição
Número de opção específico do site principal (4600/5600)	Padrão = 176. Faixa = 128 a 254. Um número de opção específico do site (Site specific option number, SSON) é usado como parte do DHCP para solicitar informações adicionais. O número 176 é o SSON padrão usado pelos telefones IP 4600 Series e 5600 Series.
Número de opção específico do site secundário (1600/9600)	Padrão = 242. Faixa = 128 a 254. Semelhante ao SSON principal. O número 242 é o SSON padrão utilizado pelos telefones IP 1600 Series e 9600 Series que solicitam as configurações de instalação via DHCP.
VLAN	Padrão = Não presente. Essa opção é aplicada aos telefones H.323 que utilizam o sistema para suporte ao DHCP. Quando definido para Desabilitado , o valor L2Q indicado a telefones na resposta DHCP é 2 (desabilitado). Quando definido para Ausente , nenhum valor L2Q será incluído na resposta DHCP.
Número de opções específicas de sites 1100 VLAN de voz (SSON)	Padrão = 232. Esse é o SSON usado para respostas aos telefones das séries 1100/1200 usando o sistema para o DHCP.

A tabela continua...

Campo	Descrição
IDS de 1100 VLAN de voz	Padrão = em branco. Em telefones 1100/1200 suportados pelo DHCP, esse campo define a ID VLAN que deve ser fornecida, se necessário. É possível adicionar vários IDs (até 10), separando cada um deles com um sinal "+".

Links relacionados

[LAN1](#) na página 489

Topologia de rede

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > LAN1 > Topologia de rede**

Essas configurações são usadas para compatibilidade com troncos SIP externos quando não houver o uso de um SBC. Eles também são usados para compatibilidade com ramais SIP/H323 remotos.

Visão geral de Network Address Translation (NAT)

A conversão de endereço de rede (Network Address Translation, NAT) feita por firewalls pode afetar as chamadas VoIP. Dois métodos que podem ser usados para solucionar isso são STUN ou TURN.

Método NAT	Descrição
STUN	O STUN (" <i>Session Traversal for NAT</i> ") é um mecanismo para superar o efeito de alguns firewalls NAT. Em resumo: <ul style="list-style-type: none"> • O dispositivo configurado para STUN envia pacotes de teste para o endereço do servidor STUN. Eles passam pelo processo de NAT do firewall. • O servidor STUN responde e inclui na resposta cópias dos pacotes originais que recebeu. • Ao comparar os pacotes enviados e recebidos, o remetente pode tentar determinar o tipo de NAT aplicado. Em seguida, ele pode modificar pacotes futuros que envia para outros destinos a fim de solucionar os efeitos do NAT do firewall.
TURN	O TURN (" <i>Traversal Using Relays around NAT</i> ") é um mecanismo de passagem NAT que funciona retransmitindo todo o tráfego por meio de um servidor TURN. Normalmente, trata-se de um serviço TURN fornecido pelo SBC do cliente.

O STUN permite a conexão direta entre o remetente e o receptor após a configuração, mas é mais restrito nos tipos de NAT com os quais ele pode funcionar. O TURN é compatível com mais tipos de NAT, mas também precisa retransmitir todo o tráfego entre o remetente e o receptor por meio do servidor TURN. O STUN é mais fácil de implementar e manter em comparação com TURN, no entanto, a maioria dos dispositivos SBC é compatível com TURN.

Definições de configuração

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Geral

Essas configurações são usadas pelo IP Office para conexão com um servidor STUN a fim de viabilizar troncos SIP.

Campo	Descrição
Servidor STUN do IP Office	Padrão = em branco O endereço IP ou nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor STUN que o IP Office deve usar. O sistema enviará as mensagens SIP básicas a esse destino, e os dados inseridos nas respostas podem tentar determinar o tipo das alterações NAT sendo aplicadas por qualquer firewall entre ele e o ITSP.
Porta	Padrão = 3478. Define a porta para a qual as solicitações STUN são enviadas.
Executar STUN	Esse botão testa a operação STUN entre a LAN do sistema usando as configurações acima. Os resultados são utilizados para o preenchimento automático dos campos NAT com os valores adequados detectados pelo sistema. Em seguida, um ícone de informações ⓘ é mostrado em relação aos campos para indicar que os valores foram detectados automaticamente e não inseridos manualmente. Antes da utilização do Executar STUN , é necessário configurar o tronco SIP.
Executar STUN na inicialização	Padrão = desativado Essa opção é utilizada em conjunto com os valores automaticamente detectados usando o Executar STUN . Quando selecionada, o sistema executará novamente a detecção STUN sempre que for reinicializado ou houver falha de conexão com o servidor SIP.

WebRTC

Essas configurações são usadas para usuários remotos do portal do usuário que usam o WebRTC (modo **Softphone**) para fazer e receber chamadas usando STUN e/ou TURN. Os valores definidos são fornecidos às sessões do portal do usuário remoto por meio de sua conexão MTCTI normal.

Campo	Descrição
Servidor STUN do aplicativo WebRTC	Padrão = em branco (usar <code>stun.freeswitch.org:3478</code>). Defina o endereço IP ou FQDN do servidor STUN que os clientes devem usar.
Porta	Padrão = 3748 A porta que os clientes devem usar para STUN.


A tabela continua...

Campo	Descrição
Servidor TURN do aplicativo WebRTC	<p>Padrão = em branco</p> <p>Isso é usado para soluções que usam um serviço TURN configurado em um SBC. O parâmetro fornece o endereço IP ou FQDN do serviço TURN.</p> <ul style="list-style-type: none"> • É possível adicionar a porta desejada adicionando <code>:<port number></code>. Por exemplo, adicione <code>:3748</code> ao endereço ou FQDN. • É possível definir o método de transporte desejado adicionando <code>?transport=udp</code> ou <code>?transport=tcp</code> ao endereço ou FQDN. Por padrão, presume-se UDP. • A conexão padrão do servidor TURN usa o nome de usuário e a senha do usuário do serviço IP Office. <ul style="list-style-type: none"> - O usuário do serviço precisa ser um membro do grupo de direitos de segurança Servidor TURN com o Conexão do servidor TURN ativado. - Em sistemas novos e padronizados, um usuário de serviço chamado TURN-Server existe e é membro do grupo de direitos Servidor TURN. No entanto, o usuário do serviço é desativado por padrão. • Os detalhes do endereço, nome e senha do servidor TURN são transmitidos para as sessões do Portal do usuário IP Office usando a conexão MTCTI deles com o IP Office.

NAT

Os campos a seguir podem ser preenchidos manualmente, ou o sistema pode tentar detectar automaticamente os valores adequados usando **Executar STUN**.

Para preencher os campos automaticamente:

1. Verifique se o tronco SIP para o ITSP está configurado.
2. Defina o endereço **Servidor STUN do IP Office**.
3. Teste o STUN clicando em **Executar STUN**.
4. Feche e recarregue a configuração. Se o STUN for bem-sucedido, os campos restantes serão atualizados usando os resultados. Um ícone  é mostrado em relação aos campos para indicar que os valores foram detectados automaticamente e não inseridos manualmente.

Campo	Descrição
Firewall/tipo NAT	<p>Padrão = Desconhecido</p> <p>As configurações aqui refletem os tipos de firewalls da rede. Para descrições das várias opções, consulte a tabela abaixo.</p>
Tempo de atualização de vinculação (s)	<p>Padrão = 0 (Nunca). Intervalo = 0 a 3600 segundos.</p> <p>Para manter a porta do firewall aberta para chamadas de entrada, o sistema pode enviar solicitações <code>SIP OPTIONS</code> recorrentes para o proxy remoto que encerra o tronco. Essa configuração define a frequência dessas solicitações.</p> <p>Caso não defina um tempo de atualização de vinculação, pode haver problemas para receber chamadas SIP de entrada após um curto período de operação normal.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Endereço IP público	Padrão = 0.0.0.0 Caso nenhum endereço esteja definido, o endereço LAN1 do sistema será usado.
Portas públicas de registrador SIP	Os valores públicos de porta para UDP , TCP e TLS . <ul style="list-style-type: none"> • UDP: padrão = 5060 • TCP: padrão = 5056 • TLS: padrão = 5061
Firewall/tipo NAT	Descrição
Firewall de bloqueio	–
NAT de cone completo	O Cone NAT completo é aquele em que todas as solicitações do mesmo endereço e porta IP internos são mapeadas para o mesmo endereço e porta IP externos. Além disso, qualquer host externo pode enviar um pacote ao host interno pelo envio do pacote ao endereço mapeado externo. Os pacotes SIP precisam ser mapeados para o endereço e porta NAT; qualquer host na Internet pode chamar na porta aberta, isto é, as informações locais no SDP serão aplicadas aos diversos hosts do ITSP. Não será exibida nenhuma advertência para esse tipo de NAT, porque o sistema possui informações suficientes para fazer a conexão.
Internet aberta	Nenhuma ação necessária. Se esse modo for selecionado, as configurações obtidas pelas verificações STUN serão ignoradas. O endereço IP utilizado é o da interface LAN do sistema IP Office.
NAT um a um	Essa configuração é compatível com implementações em nuvem do IP Office nas quais o servidor principal está atrás de um NAT que realiza a conversão de endereço IP, mas não mapeamentos de portas. Todas as portas necessárias devem ser abertas no NAT. Quando definidas como NAT um a um , as definições de configuração a seguir são aplicadas e não podem ser editadas. <ul style="list-style-type: none"> • Os valores NAT > Portas públicas de registrador SIP são definidos como 0. • Os valores de porta de protocolo remoto de LAN1 > VoIP > Ativação de registrador SIP são definidos como iguais a seus valores de porta de protocolo local correspondentes. • Os valores LAN1 > VoIP > RTP > Intervalo de número da porta (NAT) RTP Intervalo de número de porta (NAT) são definidos como iguais aos valores correspondentes de Intervalo de número da porta.

A tabela continua...

Firewall/tipo NAT	Descrição
NAT de cone restrito a porta	<p>Semelhante a um NAT de cone restrito, mas a restrição inclui números de porta. Especificamente, o host externo poderá enviar um pacote, com endereço de IP de origem X e porta de origem P, ao host interno somente se o host interno tivesse enviado anteriormente um pacote para o endereço de IP X e porta P. Os pacotes SIP precisam ser mapeados. As mensagens "keep-alive" devem ser enviadas a todas as portas que serão a origem do pacote a cada endereço de IP do host do ITSP. Se esse tipo de NAT/firewall for detectado ou manualmente selecionado, nenhuma mensagem será exibida para o tipo de NAT.</p> <p>No entanto, alguns NATs com restrição de porta apresentavam comportamento mais simétrico, criando um vínculo separado para cada porta aberta. Se isso acontecer, o Manager exibirá um aviso "Não é possível promover comunicação a menos que o servidor STUN seja compatível como ITSP no mesmo endereço IP" como parte da validação do Manager.</p>
NAT de cone restrito	<p>O Cone NAT restrito é aquele em que todas as solicitações do mesmo endereço e porta IP internos são mapeadas para o mesmo endereço e porta IP externos. Ao contrário do Cone NAT completo, o host externo (com endereço de IP X) poderá enviar um pacote ao host interno somente se o host interno tivesse enviado anteriormente um pacote para o endereço de IP X. Os pacotes SIP precisam ser mapeados. As respostas dos hosts são restritas para aqueles aos quais o pacote foi enviado. Portanto, se múltiplos hosts do ITSP precisarem ser suportados, uma mensagem "keep-alive" precisará ser enviada a cada um. Se esse tipo de NAT/firewall for detectado ou manualmente selecionado, nenhuma mensagem será exibida para o tipo de NAT.</p>
Bloqueio de portas estáticas	<p>Usar o Intervalo de números de porta RTP especificado na guia VoIP sem tradução STUN. Essas portas devem ser fixadas como abertas em qualquer firewall NAT envolvida</p>
Firewall simétrico	<p>Os pacotes SIP são inalterados, mas as portas precisam ser abertas e mantidas abertas com mensagens "keep-alive".</p> <p>Se esse tipo de NAT for detectado ou manualmente selecionado, o aviso "Não é possível promover comunicação a menos que o servidor STUN seja compatível como ITSP no mesmo endereço IP" será exibido como parte da validação do Manager.</p>
Firewall NAT	<p>O NAT simétrico é aquele em que todas as solicitações do mesmo endereço e porta IP internos, para o endereço e porta IP do destino específico, são mapeadas para o mesmo endereço e porta IP externos. Se o mesmo host enviar um pacote com o mesmo endereço e porta de origem, mas a um destino diferente, será usado um mapeamento distinto. Além disso, apenas o host externo que recebe o pacote pode enviar um pacote UDP de volta ao host interno. Os pacotes SIP precisam ser mapeados, mas a STUN não fornecerá as informações corretas, a menos que o endereço de IP no servidor STUN seja o mesmo que o do host ITSP.</p> <p>Se esse tipo de NAT/firewall for detectado ou manualmente selecionado, o aviso "Não é possível promover comunicação a menos que o servidor STUN seja compatível como ITSP no mesmo endereço IP" será exibido como parte da validação do Manager.</p>
Desconhecido	<p>O tipo de NAT é desconhecido ou não foi possível determiná-lo.</p>

SBC

Essas configurações são usadas para fornecer valores para ramais remotos que se conectam ao IP Office por meio de um SBC. Os valores definidos são passados para os telefones usando métodos que variam de acordo com o tipo de telefone. Por exemplo, alterando os valores no arquivo `46xxsettings.txt` gerado automaticamente quando solicitado por um telefone remoto.

Essas configurações substituem o **RW_SB...** Números de origem *NoUser* usados em sistemas pré-R11.1.2.4, que devem ser removidos após a substituição por esses valores.

Campo	Descrição
Endereço IP público	Padrão = em branco O endereço IP público do SBC.
Endereço IP privado	Padrão = em branco O endereço IP privado do SBC.
FQDN	Padrão = em branco O nome de domínio totalmente qualificado do SBC.
Portas públicas de registrador SBC	Os valores públicos de porta para UDP , TCP e TLS . <ul style="list-style-type: none"> • UDP: padrão = 5060 • TCP: padrão = 5056 • TLS: padrão = 5061

Links relacionados

[LAN1](#) na página 489

Grupos DHCP

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > LAN1 > Grupos DHCP**

Os grupos DHCP permitem a configuração de pools de endereços IP para alocação pelo sistema ao atuarem como servidor DHCP. Em um sistema IP500 V2 você pode configurar até 8 grupos. Em um sistema Server Edition Linux você pode configurar até 64 grupos.

Por padrão, as configurações DHCP (Endereço de IP, Máscara de IP e Número de endereços de IP DHCP) definidas na guia Configurações de LAN são refletidas pelo primeiro grupo aqui. Para suporte às solicitações de endereços de DialIn PPP, pelo menos um dos grupos deve estar na mesma sub-rede que a LAN do sistema. Somente os endereços de um grupo na mesma sub-rede que o próprio endereço LAN do sistema serão utilizados para DialIn PPP.

Quando essas ações são realizadas, o DHCP (Servidor ou DialIn) é reinicializado, o que dispara a reinicialização dos Clientes DHCP Avaya (H.323 e SIP), para forçá-los a renovarem sua concessão de endereço IP e aplicar as novas configurações. Para os outros clientes DHCP, Avaya ou não, é necessário reiniciar os dispositivos a fim de forçar a renovação da concessão dos endereços IP. Caso contrário, os dispositivos continuam a usar os endereços IP alocados até que seu tempo de concessão expire. O limite do tempo de concessão do endereço IP é definido em três dias.

A reinicialização do servidor DHCP resulta na reinicialização de todos os clients DHCP Avaya e não apenas dos clients DHCP que obtiveram um endereço IP no intervalo de IP do pool DHCP modificado. Observe que o IP Office suporta a reinicialização do telefone apenas para os modelos de telefones SIP E129 e B179.

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Aplicar somente a telefones IP Avaya	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando habilitado, os endereços DHCP somente são utilizados para solicitações de telefones IP Avaya. Os outros dispositivos conectados à LAN do sistema precisarão utilizar endereços estáticos ou obter seus endereços de outro servidor DHCP.</p> <p>Além do controle acima, os telefones IP Avaya somente completarão o DHCP contra o servidor DHCP configurado para suportar um Número de opção específica do local (SSON) que corresponda àquele definido no telefone. Os números SSON suportados pelo sistema DHCP são definidos na subguia VoIP.</p> <p>Uma vez esteja definido como Ativo e as configurações estejam mescladas, é necessário reiniciar os dispositivos de Cliente DHCP não Avaya manualmente, para forçar a renovação da concessão de endereços IP e efetivar os novos valores das configurações. Caso contrário, os dispositivos de Cliente DHCP não Avaya continuam a usar os endereços IP alocados até que seu tempo de concessão expire. O limite do tempo de concessão do endereço IP é definido em três dias.</p>
Pool DHCP	<p>Até 8 grupos podem ser adicionados. O primeiro grupo corresponde ao endereço de IP, à máscara de IP e ao número de endereços de IP DHCP na subguia Configurações de LAN. Ao adicionar ou editar grupos, o Manager tentará avisar a respeito de sobreposições e conflitos entre os grupos. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Endereço inicial Define o primeiro endereço no grupo. • Máscara de sub-rede: Padrão = 255.255.255.0 Define a máscara de sub-rede para endereços emitidos pelo grupo. • Roteador padrão: Padrão = 0.0.0.0 Nos grupos que emitem endereços de IP na mesma sub-rede que as LANs do sistema, 0.0.0.0 instrui o sistema a determinar o endereço real do roteador padrão a ser emitido ao corresponder ao endereço de IP/máscara da sub-rede que está sendo emitida na tabela de Roteamento IP. Isso corresponde ao comportamento padrão utilizado por sistemas sem grupos múltiplos. Nos grupos emitindo endereços não na mesma sub-rede que as LANs do sistema, o roteador padrão deverá ser definido no valor correto para dispositivos nessa sub-rede. • Tamanho do grupo: Padrão = 0 Define o número de endereços de clientes DHCP disponíveis no grupo.

Links relacionados

[LAN1](#) na página 489

LAN2

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > LAN2**

Estas configurações são utilizadas para configurar a segunda interface da LAN do sistema. Os campos disponíveis para LAN2 são os mesmos que para LAN1, exceto pelo campo adicional a seguir.

Essas configurações só podem ser editadas offline. As alterações nessas configurações exigem uma reinicialização do sistema. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Firewall	Padrão = <Nenhum> (Sem firewall) Permite a seleção de um firewall de sistema a ser aplicado ao tráfego roteado de LAN2 para LAN1.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 461

VoIP

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > VoIP**

Estas configurações definem controles gerais para a compatibilidade do sistema com conexões VoIP.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 461

[VoIP](#) na página 507

[Segurança VoIP](#) na página 509

[Listas de controle de acesso](#) na página 512

VoIP

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > VoIP > VoIP**

Esta guia é utilizada para definir os codecs disponíveis para uso com todas as linhas IP (H.323 e SIP) e a ordem padrão da preferência do codec.

- Os telefones H.323 da Avaya não suportam o G.723 e será ignorado se selecionado.
- Para sistemas com linhas e ramais H.323, um dos codecs G.711 deve ser selecionado e utilizado.
- Não há suporte para G.723 e G.729b em sistemas baseados no Linux.
- O número de canais fornecido por uma placa IP500 VCM 32 ou IP500 VCM 64, até o máximo de 32 ou 64 respectivamente, depende dos codecs utilizados. Isso também se aplica aos cartões IP500 VCM 32 V2 e IP500 VCM 64 V2. A tabela a seguir supõe que todas as chamadas que utilizam o VCM utilizam o mesmo codec.



Codec	IP500 VCM 32 IP500 VCM 32 V2	IP500 VCM 64 IP500 VCM 64 V2
G.711	32	64
G.729a	30	60 pol.
G.723	22	44
G.722	30	60 pol.

A busca a partir de um dispositivo de IP usa o codec preferencial do dispositivo. É responsabilidade do administrador do sistema garantir que todos os telefones de destino no grupo de busca ofereçam suporte para esse codec.

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Ignorar divergência de DTMF para telefones	<p>Padrão = Habilitado.</p> <p>Quando ativada, as seguintes configurações ficam visíveis e configuráveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerenciamento de chamadas > Ramais > Editar ramal > VoIP H323 > Exige DTMF • Gerenciamento de chamadas > Ramais > Editar ramal > VoIP SIP > Exige DTMF <p>Quando ativada, durante as verificações de mídia, o sistema ignora as verificações DTMF se a chamada for feita entre dois telefones VoIP e a configuração de ramal Exige DTMF estiver definida como Desativada. Os dois telefones podem estar localizados em sistemas diferentes em um Server Edition ou uma implantação SCN.</p> <p>* Nota:</p> <p>A mídia direta ainda pode não ser possível se outras configurações, como codecs, configurações NAT ou de segurança não corresponderem.</p>
Permitir mídia direta no local de NAT	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando ativado, o sistema permite mídia direta entre dispositivos que residem sob o mesmo NAT. Os dispositivos estão atrás do mesmo NAT se seus endereços IP públicos forem os mesmos.</p> <p>* Nota:</p> <p>A mídia direta não é possível se houver falha na correspondência de outras configurações, como de codecs, configurações NAT ou segurança.</p> <p>O comportamento padrão é permitir mídia direta entre todos os tipos de dispositivos (Trabalhadores remotos H323 e SIP e linhas IP Office atrás de um NAT). No caso de roteadores que tenham um H323 ou SIP ALG, pode ser desejável permitir a mídia direta apenas entre certas categorias de dispositivos. Isso pode ser configurado adicionando-se o Número de fonte NoUser MEDIA_NAT_DM_INTERNAL. Para mais informações, consulte Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Números de origem.</p>
Desativar mídia direta para clientes simultâneos	<p>Padrão = em branco</p> <p>O usuário conectado ao aplicativo de softphone IP usa registros de ramal virtual. A configuração Desativar mídia direta para clientes simultâneos é usada para definir o comportamento de configuração Permitir mídia direta no local de NAT padrão dos ramais virtuais.</p> <p>Quando a configuração Desativar mídia direta para clientes simultâneos está ativada, o sistema desativa a mídia direta para todos os clientes conectados simultaneamente.</p> <p>* Nota:</p> <p>A ativação das configurações Desativar mídia direta para clientes simultâneos desativa as configurações Permitir mídia direta no local de NAT para registros de ramal virtual usados por softphones IP.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Carga padrão RFC2833	<p>Padrão = 101. Faixa = 96 a 127.</p> <p>Esse campo especifica o valor padrão para negociação de carga RFC2833 dinâmica. Os provedores de serviço que não auxiliem a negociação de carga dinâmica podem precisar de um valor fixo.</p>
Carga útil padrão OPUS	<p>Padrão = 116.</p> <p>Esse campo especifica o valor padrão e o intervalo a ser usado para o codec Opus.</p> <p>Esse campo é usado apenas para sistemas baseados em Linux.</p> <p> Nota:</p> <p>Esse campo não está disponível no IP500v2, mas as configurações Passagem de codec desconhecida e OPUS estão disponíveis para definição individual.</p>
Codecs disponíveis	<p>Esta lista mostra os codecs compatíveis com o sistema e aqueles selecionados como utilizáveis. Os codecs selecionados nesta lista estão disponíveis para uso em outras listas de codecs mostradas nas configurações. Por exemplo, a lista Seleção padrão adjacente e a lista de seleção individual personalizada nas linhas e ramais IP.</p> <p> Aviso:</p> <p>Remover um codec dessa lista remove o mesmo automaticamente da lista de codecs de qualquer linha e ramal individuais que estejam utilizando ele.</p> <p>Os codecs compatíveis (em ordem de preferência padrão) são: Opus, G.711 A-Law, G.711 U-Law, G.722, G.729 e G.723.1. A ordem padrão dos codecs G.711 varia para corresponder à configuração padrão de compressão do sistema. Não há suporte para G.723.1 e G.729b em sistemas baseados em Linux.</p>
Seleção de codec padrão	<p>Por padrão, todas as linhas e ramais IP (H.323 e SIP) adicionados ao sistema têm suas configurações de Seleção de codec definidas como Padrão do sistema. Esta configuração coincide com as seleções de codec realizadas nesta lista. Os botões entre as duas listas podem ser utilizados para mover os codecs entre as partes Não utilizado e Selecionado da lista, e para mudar a ordem dos codecs na lista de codecs selecionados.</p>

Links relacionados

[VoIP](#) na página 507

Segurança VoIP

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP**

Utilize para definir as configurações de segurança de mídia no nível de sistema. Essas configurações serão aplicadas a todas as linhas e ramais nos quais o SRTP for compatível e que tiverem as configurações **Segurança de mídia** definidas como **Mesmo que o sistema**. As linhas e ramais individuais têm configurações de segurança de mídia que podem substituir as definições no nível do sistema.


Ramais SIP simultâneos que não tiverem ramais físicos na configuração usarão as configurações de segurança do sistema.

As linhas SM e todos os ramais de usuários centralizados devem ter configurações uniformes de segurança de mídia.

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Nome	Descrição
Senha do ramal padrão	<p>Padrão = senha do ramal definida durante a configuração inicial.</p> <p>Essa senha padrão do ramal é automaticamente atribuída a cada entrada H.323 e ramal SIP quando eles são adicionados à configuração do sistema. Se necessário, é possível alterar a senha de cada ramal por meio das próprias configurações do ramal.</p> <p>A senha do ramal é usada para o registro de telefones IP no sistema. A senha deve ter de 9 a 13 dígitos. Use o ícone de olho para exibir a senha padrão existente.</p>
Segurança de mídia	<p>Padrão = Desativado.</p> <p>O Secure RTP (SRTP) pode ser utilizado entre os dispositivos IP para acrescentar mais segurança. As configurações controlam o uso de SRTP no sistema e as configurações utilizadas para o SRTP. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Igual ao sistema: corresponde à configuração do sistema em Configurações do sistema > Sistema > Segurança VoIP. • Desativado: a segurança de mídia não é necessária. Todas as sessões de mídia (áudio, vídeo e dados) são forçadas a utilizar somente RTP. • Preferencial: a segurança de mídia é preferencial. Tente utilizar uma mídia segura primeiramente, e, caso a tentativa seja mal-sucedida, utilize uma mídia não segura. • Forçado: a segurança de mídia é necessária. Todas as sessões de mídia (áudio, vídeo e dados) são forçadas a utilizar somente SRTP. A seleção de Forçado em uma linha ou ramal incompatível com a segurança de mídia resultará em falhas na configuração de mídia. <ul style="list-style-type: none"> - Chamadas que usem Discagem de emergência mudam para usar RTP se a configuração SRTP imposta falhar. <p>Se a segurança de mídia estiver ativada (Obrigatório ou Preferencial), recomenda-se ativar um nível de correspondência de segurança usando o Configurações do sistema > Sistema > LAN1 > VoIP > Sinalização H.323 por TLS.</p> <p>Os pontos terminais compatíveis com Secure RTP são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de linhas IP Office, SIP e SM • Ramais H.323 Avaya: 9608, 9611, 9621, 9641 • Ramais SIP Avaya: 9608, 9611, 9621 e 9641 (em implantações centralizadas de ramificação), 1100 Series, 1200 Series, B179, E129, H175, J100 Series, K100 Series (Vantage), Scopia XT Series • Ramais SIP de terceiros compatíveis com SRTP

A tabela continua...

Nome	Descrição
Opções de segurança de mídia	<p>Não exibido se a Segurança de mídia estiver configurada como Desabilitada. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criptografias: padrão = RTP Essa configuração permite a seleção das partes de uma sessão de mídia que deverão ser protegidas por meio de criptografia. O padrão é criptografar apenas o fluxo RTP (a fala). • Autenticação: padrão = RTP e RTCP Essa configuração permite a seleção das partes da sessão de mídia que deverão ser protegidas por meio de autenticação. • Tamanho da janela SRTP de proteção de repetição: padrão = 64. Atualmente não ajustável. • Crypto Suites: padrão = SRTP_AES_CM_128_SHA1_80. Você também pode selecionar SRTP_AES_CM_128_SHA1_32.
SIPS estritos	<p>(implantações Enterprise Branch) Padrão = Desativada.</p> <p>Essa opção fornece uma configuração no sistema para restrições de chamadas baseada em SIPS URI.</p> <p>Quando essa opção estiver desativada (desmarcada), as chamadas não serão rejeitadas devido aos SIPS. Uma chamada é enviada de acordo com a configuração da linha ou do tronco de saída que é roteado, independentemente da maneira como a chamada tenha chegado, mesmo que ela tenha chegado como um convite SIP com SIPS URI e estiver sendo enviada com um URI do SIP a um tronco SIP não seguro.</p> <p>Quando essa opção estiver ativada, um convite SIP de entrada com SIPS URI, se destinado a um tronco SIP (linha SM ou linha SIP), será rejeitado caso o tronco de destino não esteja configurado com SIPS no campo Tipo URI.</p> <p> Nota:</p> <p>SIPS estrito não é compatível com telefones 9600 Series e J100 Series com recurso SIP.</p>

Verificação do número chamador

Essas configurações definem o uso dos protocolos STIR pelos troncos SIP para a verificação do número de chamada.

Para mais detalhes, consulte [Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 968.

Campo	Descrição
Processamento de chamadas de entrada	<p>Padrão = Permitir sem falha</p> <p>Define os padrões para os quais as chamadas são aceitas pelo sistema com base no nível de autenticação da chamada. Esse padrão pode ser substituído na configuração de linha individual.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permitir tudo - permitir todas as chamadas independentemente da verificação do número de chamada. • Permitir validados - aceitar apenas chamadas verificadas com atestação completa ou parcial. • Permitir sem falha - aceitar todas as chamadas, exceto as que falharam especificamente na verificação. Observe que isso pode incluir chamadas sem resultado de verificação relatado.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Apresentação de validação	<p>Padrão = desativado</p> <p>Se ativada, o sistema adicionará um prefixo às informações de ID do chamador exibidas nos telefones com um caractere indicando o resultado da validação da chamada. Eles serão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uma marca de visto para verificação completa. • Um ponto de interrogação para verificação parcial. • Uma cruz para falha na autenticação. <p>Quando ativada, o sistema também inspecionará as informações exibidas para todas as chamadas de tronco recebidas a fim de garantir que elas não comecem com esses caracteres a fim de evitar adulteração.</p>

Links relacionados

[VoIP](#) na página 507

Listas de controle de acesso

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > VoIP**

Nome	Descrição
Lista de bloqueios de SIP UA	<p>Campo para adicionar cadeias do agente de usuário (UA) SIP. As cadeias de caracteres listadas aqui são usadas para bloquear o registro de dispositivos SIP quando a configuração Agentes de usuário SIP permitidos do sistema estiver definida como Bloquear apenas a lista de bloqueios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não há suporte em sistemas IP500 V2.
Lista de permissões de SIP UA	<p>Campo para adicionar Lista de permissões de UA SIP. As cadeias de caracteres de agente de usuário SIP listadas aqui são usadas para permitir o registro de dispositivos SIP quando a configuração Agentes de usuário SIP permitidos do sistema estiver definida como Cientes Avaya e autorizados ou Somente autorizados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não há suporte em sistemas IP500 V2.
Lista de permissões de IP	<p>O sistema pode bloquear automaticamente o tráfego de um endereço IP com base em muitas tentativas de registro com falha desse endereço. Essa lista pode ser usada para criar uma lista de endereços que não devem estar na lista negra.</p> <p>Isso pode ser útil quando houver vários dispositivos fazendo registro diretamente do mesmo endereço de IP público. Em tal cenário, pode haver uma incidência maior de falhas não intencionais de registro durante a configuração inicial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compatível com sistemas IP500 V2 para R11.1 FP2 e superior.

Links relacionados

[VoIP](#) na página 507

Serviços de diretório

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Serviços de diretório**

Links relacionados

[Sistema](#) na página 461

[LDAP](#) na página 513

[HTTP](#) na página 517

LDAP

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Serviços de diretório > LDAP**

Informações de configuração adicionais

Para obter mais informações de configuração, consulte [Diretório de sistema centralizado](#) na página 738.

Configurações

O Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) é um protocolo de software que permite que um usuário localize organizações, indivíduos e outros recursos, como arquivos e dispositivos, em uma rede. Também é possível usá-lo para importar informações do diretório.

O IP Office é compatível com LDAP V2 e LDAP V3:

- **LDAP v2:** esse menu (**Configurações do sistema > Sistema > Serviços de diretório > LDAP**) é compatível com LDAP v2 diretamente do serviço IP Office.
- **LDAP v3:** o serviço Collaboration no IP Office R11.1.2 e superiores em servidores IP Office baseados em Linux é compatível com LDAP v3. Para servidores IP500 V2, o serviço Collaboration é fornecido por um servidor de aplicativos IP Office. Usando o IP Office Web Manager, consulte **Solução > Configurações da solução > Sincronização de usuário usando LDAP**.

+ Dica:

- O sistema IP Office é compatível com a importação de registros de diretório de um sistema para outro IP Office utilizando HTTP. Isso inclui o uso de HTTP para importar registros que outro IP Office tenha importado utilizando LDAP.

Os registros LDAP contém vários números de telefones. Cada um será tratado como um registro de diretório separado quando for importado no diretório do sistema.

Um diretório LDAP está organizado em uma hierarquia em "árvore" simples, que consiste nos seguintes níveis:

- O diretório "raiz" (o ponto inicial ou a origem da árvore), com ramificações para
- Países, cada um dos quais com ramificações para
- Organizações, com ramificações para
- Unidades organizacionais (divisões, departamentos e assim por diante), com ramificações para (inclui um registro para)
- Indivíduos (que inclui pessoas, arquivos e recursos compartilhados, tais como impressoras)

Um diretório LDAP pode ser distribuído entre vários servidores. Cada servidor tem uma versão da imagem do diretório completo que é sincronizada periodicamente. Um servidor LDAP é chamado de agente do sistema de diretório (DSA). Um servidor de LDAP que receba uma solicitação de um usuário assume a responsabilidade pela mesma, passando-a para outros DSA, conforme necessário, porém garantindo uma única resposta coordenada para o usuário.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
LDAP ativado	<p>Padrão = desativado</p> <p>Esta opção ativa ou desativa o suporte ao LDAP. Se o servidor que está sendo consultado for um servidor LDAP V3, talvez seja necessário ativar o suporte para LDAP V2 nesse servidor. Em geral, os servidores LDAP V3 são compatíveis com LDAP V2, mas não vêm ativados por padrão.</p>
Nome de usuário	<p>Padrão = em branco</p> <p>Digite o nome de usuário para autenticar a conexão com o banco de dados LDAP. Para determinar o nome de domínio de um usuário do Windows em particular, o usuário examina a guia “Conta” em propriedades do usuário em “Computadores e usuários do Active Directory”. Note que isto significa que o nome do usuário solicitado não é necessariamente o mesmo que o nome do registro no Active Directory. Deve existir uma conta incorporada no Active Directory para acesso anônimo à Internet, com o prefixo “IUSR_” e o sufixo nome_servidor. Assim sendo, o nome do usuário inserido nesse campo poderia ser, por exemplo: IUSR_CORP-SERV@example.com</p>
Senha	<p>Padrão = em branco</p> <p>Digite a senha a ser utilizada para autenticar a conexão com o banco de dados LDAP. Digite a senha que foi configurada no Active Directory para o usuário acima.</p> <p>Como alternativa, um objeto do Active Directory pode ser disponibilizado para acesso anônimo de leitura. Isso é configurado no servidor da seguinte maneira.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Em Computadores e usuários do Active Directory habilite Recursos avançados no menu Exibir. 2. Abra propriedades do objeto a ser publicado e selecione a guia Segurança. 3. Clique em Adicionar, selecione LOGON ANÔNIMO e clique em Adicionar e então em OK. 4. Clique em Avançado e selecione LOGON ANÔNIMO. 5. Clique em Exibir/editar e altere Aplicar a para Este objeto e todos os objetos secundários. 6. Clique em OK para sair dos menus. 7. Após fazer isso no servidor, é possível fazer qualquer registro no campo Nome de usuário do formulário de configuração do sistema (no entanto, esse campo não pode ser deixado em branco) e o campo Senha pode ser deixado em branco. Outros servidores LDAP sem Active Directory podem permitir o acesso totalmente anônimo. Nesse caso, não é preciso configurar o Nome de usuário nem a Senha.
Endereço IP do servidor	<p>Padrão = em branco</p> <p>Digite o endereço de IP do servidor que armazena o banco de dados.</p>
Porta do servidor	<p>Padrão = 389</p> <p>Essa configuração é utilizada para indicar a porta de escuta no servidor LDAP.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Método de autenticação	<p>Padrão = Simples</p> <p>Selecione o método de autenticação a ser utilizado. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Simple: autenticação de texto sem formatação • Kerberos: não utilizado.
Intervalo de resincronização (s)	<p>O padrão é = 3600 segundos. Intervalo = 60 a 99999 segundos.</p> <p>A frequência da resincronização pelo sistema do diretório com o servidor. Esse valor também influencia alguns aspectos da operação interna.</p> <p>A consulta da pesquisa LDAP contém um campo que especifica o tempo limite para a operação de pesquisa, o qual é definido em 1/16 do intervalo de resincronização. Portanto, um servidor deve terminar uma solicitação de pesquisa, caso não tenha sido concluída em 225 segundos (3600/16).</p> <p>O cliente final terminará a operação LDAP caso a conexão TCP tenha permanecido ativa por mais de 1/8 do intervalo de resincronização (o padrão é 450 segundos). Esse tempo também é o intervalo no qual uma alteração no estado do item de configuração "LDAP habilitado" é verificada.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
<p>Base de pesquisa</p> <p>Filtro de pesquisa</p>	<p>Padrão = em branco</p> <p>Estes campos são utilizados em conjunto para refinar a extração de registros de diretório.</p> <p>A Base de pesquisa especifica o ponto na árvore para iniciar a pesquisa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A Base de pesquisa é um nome diferenciado no formato de cadeia de caracteres (conforme definido na RFC1779). • O Filtro de pesquisa especifica quais são os objetos de interesse na base. • O Filtro de pesquisa processa os atributos dos objetos encontrados na Base de pesquisa. Ele usa o formato definido na RFC2254, com a exceção de que não há suporte para correspondência extensível. • Se deixado em branco, o Filtro de pesquisa assumirá (<code>objectClass=*</code>) como padrão, fazendo a correspondência com todos os objetos na Base de pesquisa. • É necessário garantir que todo o filtro e cada objeto no filtro estejam entre parênteses (). <p>Alguns exemplos aplicáveis a uma base de dados Active Directory são fornecidos a seguir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para obter os números de telefone de todos os usuários em um domínio: <ul style="list-style-type: none"> - Base de pesquisa: <code>cn=users,dc=acme,dc=com</code> - Filtro de pesquisa: <code>(telephonenumber=*)</code> • Para restringir a pesquisa a uma Unidade organizacional em particular (p. ex., escritório) e obter também os números de telefones móveis: <ul style="list-style-type: none"> - Base de pesquisa: <code>ou=holmdel,DC=example,DC=com</code> - Filtro de pesquisa: <code>((telephonenumber=*)(mobile=*))</code> • Para obter os membros da lista de distribuição "grupo1": <ul style="list-style-type: none"> - Base de pesquisa: <code>cn=users,dc=example,dc=com</code> - Filtro de pesquisa: <code>(&(memberof=cn=group1,cn=users,dc=example,dc=com)(telephonenumber=*))</code>
<p>Atributos do número</p>	<p>Padrão = <code>telephoneNumber,otherTelephone,homePhone=H,otherHomePhone=H,mobile=M,otherMobile=M</code></p> <p>Digite os atributos do número que o servidor deve retornar para cada registro que tenha uma correspondência na Base de pesquisa/Filtro de pesquisa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Outros registros do Active Directory são <code>ipPhone,otherIpPhone,facsimileTelephoneNumber,otherfacsimileTelephoneNumber,pager</code> ou <code>otherPager</code>. • Os nomes dos atributos não são sensíveis a letras maiúsculas e minúsculas. • Outros servidores de LDAP podem usar atributos diferentes. • Os subcampos opcionais "<code>=string</code>" definem como o tipo de número é marcado no diretório. Assim sendo, o número de um telefone móvel aparece no diretório como: <code>John Birbeck M 7325551234</code>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Preencher automaticamente dados do MS Teams	<p>Padrão = Ativado</p> <p>Quando a configuração LDAP ativado estiver ativada, a configuração Preencher automaticamente dados do MS Teams preenche automaticamente o URI do Microsoft Teams obtido pelo IP Office em Usuário Mobilidade > URI do MS Teams e torna a configuração URI do MS Teams somente leitura.</p>

Links relacionados

[Serviços de diretório](#) na página 512

HTTP

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Serviços de diretório > HTTP**

Informações de configuração adicionais

Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Diretório de sistema centralizado](#) na página 738.

Configurações

O sistema pode utilizar HTTP para importar os registros de diretórios mantidos por outro sistema. Observe que o suporte para HTTP pode ser desabilitado. A configuração **Configurações do sistema > Sistema > Sistema > Somente aplicativos HTTP da Avaya** pode impedir que um sistema responda a solicitações HTTP. A configuração de segurança **Interfaces não protegidas** do sistema também incluiu controles para o acesso HTTP (**Leitura do diretório HTTP** e **Gravação de diretório HTTP**).

Para a Server Edition em um servidor secundário Expansion System (L) e Expansion System (V2) sistemas, as configurações HTTP são definidas automaticamente como padrão para obter o diretório do sistema do servidor principal.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tipo de diretório	<p>Padrão = Nenhum (Nenhuma importação HTTP)/IP Office SCN do Server Edition.</p> <p>Define se a importação HTTP deve ser utilizada e o método de importação. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum: não utiliza importação de HTTP. • IP Office: importar do sistema no endereço de IP definido no campo Origem. • SCN do IP Office: importar de um sistema em uma rede com vários sites. O campo Origem é utilizado para selecionar a ID Linha de saída que faz a correspondência entre a linha H.323 e o sistema remoto. • Collaboration Services: quando selecionado, outras opções não configuráveis são ocultadas ou seus controles desativados com a configuração imposta exibida.
Origem	<p>Padrão = Em branco/9999 no Server Edition.</p> <p>O formulário desse campo muda de acordo com a seleção Tipo de diretório acima. No IP Office, esse campo requer o endereço IP do outro sistema. No SCN do IP Office, utiliza-se a ID do grupo de saída da linha IP Office para o sistema remoto.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Lista	<p>Padrão = Todos(as).</p> <p>Esse campo define quais tipos de registros de diretórios deverão ser importados. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tudo: importar o conjunto completo de registros de diretórios do sistema remoto. • Somente config: importar apenas os registros de diretórios que fazem parte da configuração do sistema remoto. Observe que eles serão tratados como registros importados e não serão adicionados aos próprios registros de configuração do sistema local. • Somente LDAP: importar apenas os registros de diretórios que o sistema remoto tenha obtido como resultado de sua própria importação de LDAP. Isso permite que os registros de diretórios LDAP sejam retransmitidos de um sistema a outro. • Somente HTTP: importar apenas os registros de diretórios que o sistema remoto tenha obtido como resultado de sua própria importação de HTTP. Isso permite que os registros de diretórios HTTP sejam retransmitidos de um sistema a outro.
URI	<p>Padrão = /system/dir/complete_dir_list?sdiat=true</p> <p>Esse campo é somente para informações e não pode ser ajustado. O caminho mostrado muda para corresponder à configuração Lista acima.</p>
Intervalo de res-sincronização (s)	<p>O padrão é = 3600 segundos.</p> <p>Define a frequência com que o sistema deverá solicitar uma importação atualizada. Quando se recebe uma nova importação, todos os registros importados antes são descartados e os registros recém-importados são processados.</p>
HTTPS ativado	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Ativa ou desativa o suporte HTTPS para importar o registro do diretório.</p>
Número da porta	<p>Padrão = 443.</p> <p>A porta usada para a importação do diretório.</p> <p>Quando HTTPS ativado é definido como ativado, o valor padrão é 443. Quando HTTPS ativado é definido como desativado, o valor padrão é 80.</p>

Links relacionados

[Serviços de diretório](#) na página 512

Telefonia

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia**

Utilizada para definir a operação de telefonia padrão do sistema. Algumas configurações mostradas aqui podem ser substituídas por usuários individuais através da guia Usuário | Telefonia. As configurações são divididas em algumas subguias.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 461

[Telefonia](#) na página 519

[Estacionar e anunciar](#) na página 527

[Tons e música](#) na página 528

[Tons de chamada](#) na página 528

[SM](#) na página 529

[MS Teams](#) na página 530

[Log de chamadas](#) na página 530

[TUI](#) na página 532

Telefonia

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia**

Informações adicionais de configuração

- A configuração **Diretório substitui o impedimento** permite o controle de números impedidos. Para obter mais informações de configuração, consulte [Restrições de chamadas](#) na página 825.
- O **Inibir encaminhamento/transferência fora da central** impede qualquer usuário de transferir ou encaminhar chamadas externamente. Para mais informações, consulte [Restrições a transferências fora da central](#) na página 911.
- Para mais informações sobre a configuração **Preservação da conexão de mídia**, consulte [Preservação da conexão de mídia](#) na página 747.

Definições de configuração

Utilizada para definir diversas configurações de telefonia de uso geral para todo o sistema.

Estas configurações podem ser editadas online, com exceção da **LEI de companding** e de **Preservação de conexão de mídia**. Estas configurações precisam ser editadas offline e exigem a reinicialização do sistema. Para entrar no modo de edição off-line, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Ramais analógicos

Essas configurações se aplicam apenas às portas de ramais analógicos fornecidos pelo sistema. No Server Edition, esse campo está disponível somente em Expansion System (V2) sistemas

Campo	Descrição
Sequência sonora padrão do toque de chamadas externas	<p>Padrão = normal. Consulte Tons de campanha na página 779.</p> <p>Esta configuração é utilizada apenas com ramais analógicos. Ela configura o padrão de toque utilizado para chamadas externas de Entradas. Para obter detalhes sobre os tipos de toques, consulte Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Tons de campanha.</p> <p>Essa configuração pode ser substituída pela configuração Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Configurações de chamada > Sequência sonora do toque de chamada externa do usuário. Observe que alterar o padrão pode fazer com que os ramais do dispositivo de fax e modem não reconheçam e não atendam as chamadas.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Sequência sonora padrão do toque de chamadas internas	<p>Padrão = campanha tipo 1 (consulte Tons de campanha na página 779)</p> <p>Esta configuração é utilizada apenas com ramais analógicos. Ela configura o padrão de toque utilizado para chamadas internas de Entradas. Para obter detalhes sobre os tipos de toques, consulte Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Tons de campanha. Essa configuração pode ser substituída pela configuração Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Configurações de chamada > Sequência sonora do toque de chamada interna do usuário.</p>
Sequência padrão de chamada de volta	<p>Padrão = campanha tipo 2 (consulte Tons de campanha na página 779)</p> <p>Esta configuração é utilizada apenas com ramais analógicos. Define o padrão de toque utilizado pelas chamadas com novo toque, tais como retorno da espera, retorno do estacionamento, toque de correio de voz, e toque ao liberar. Para obter detalhes sobre os tipos de toques, consulte Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Tons de campanha.</p> <p>Essa configuração pode ser substituída pela configuração Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Configurações de chamada > Sequência sonora do toque de chamada de volta do usuário.</p>
Restringir tensão da campanha do ramal analógico	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Suportada somente em sistemas IP500 V2. Se selecionada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A tensão da campanha em portas de ramais analógicos no sistema ficará limitada a um máximo de 40 V de pico a pico. • As configurações da indicador de mensagem em espera (Message waiting indication, MWI) para ramal analógico serão limitadas a Reversão de linha A, Reversão de linha B ou Nenhuma. • Qualquer ramal analógico já definido em outra configuração MWI é forçado para Reversão de linha A.

Lei de companding

Campo	Descrição
Lei de companding	<p>Geralmente, essas configurações não devem ser mudadas de seus padrões. Elas devem ser utilizadas apenas onde os telefones de série 4400 (ULAW) estão instalados nos sistemas que têm troncos digitais A-Law.</p> <p>A-Law ou U-Law> PCM (Pulse Code Modulation - Modulação por código de pulsos) é um método de codificação de voz como dados. Na telefonia, dois métodos de codificação PCM são largamente utilizados: A-Law e U-Law (também chamados de Mu-Law ou μ-Law). Normalmente, o U-Law é utilizado na América do Norte e em outros poucos locais, enquanto o A-Law é utilizado nos outros lugares. Assim como a configuração correta da codificação PCM para a região, a configuração A-Law ou U-Law de um sistema, quando este é iniciado pela primeira vez, afeta uma ampla gama de padrões regionais relacionados às configurações de linha e outros valores.</p> <p>Nos sistemas IP500 V2, o padrão de codificação é definido pelo tipo de Código da função instalado quando o sistema é iniciado pela primeira vez. As placas são especificamente A-Law ou U-Law.</p>


Telefonia

Campo	Descrição
Tempo de atraso de discagem (s)	<p>Padrão = 4 (EUA/Japão) ou 1 (LINHA). Intervalo = 1 a 30 segundos.</p> <p>Esta configuração define o tempo que o sistema espera após um dígito discado antes de procurar por uma correspondência de código curto. Em situações em que existem correspondências de códigos curto em potencial, mas não uma coincidência exata, ela também define o atraso após a discagem de um dígito e antes da discagem completa ter sido realizada.</p>
Contagem de atraso de discagem	<p>Padrão = 0 dígitos (EUA/Japão) ou 4 dígitos (LINHA). Intervalo = 0 a 30 dígitos.</p> <p>Esta configuração define o número de dígitos discados após o qual o sistema procura por uma correspondência de código curto, independente do Tempo de atraso da discagem.</p>
Tempo padrão sem resposta (s)	<p>O padrão é = 15 segundos. Intervalo = 6 a 99999 segundos.</p> <p>Esta configuração controla o tempo antes de uma chamada de alerta seja considerada como não atendida. Como a chamada é tratada quando este tempo se esgota depende do tipo de chamada.</p> <p>Para chamadas a um usuário, a chamada segue as configurações do usuário Redirecionar se sem resposta, se habilitado. Se nenhum redirecionamento for definido, a chamada irá para o correio de voz se disponível ou então continuará tocando. Este temporizador é também utilizado para controlar a duração do redirecionamento da chamada se o destino do redirecionamento não atender. Isto controla também a duração do toque do alerta de chamada. Esta definição é substituída pela configuração Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Configurações de chamada > Tempo sem resposta de um usuário específico, caso seja diferente.</p> <p>Para chamadas ao grupo de busca, esta configuração controla o tempo antes da chamada ser apresentada ao próximo membro do grupo de busca disponível. Esta definição é substituída pela configuração Gerenciamento de chamadas > Grupo > Adicionar/editar grupo > Grupo > Tempo sem resposta de um grupo de busca específico, caso seja diferente.</p>
Tempo-limite em espera (s)	<p>Padrão = EUA: 120 segundos/Restante do mundo: 15 segundos. Faixa = 0 (Inativo) a 99999 segundos.</p> <p>Esta configuração controla o tempo em que as chamadas permanecem em espera antes de chamar novamente o usuário que deixou a chamada em espera. O tempo pós-atendimento do usuário também é adicionado.</p> <p>Observe que a nova chamada ocorre somente se o usuário não tiver outra chamada conectada. Chamadas discadas novamente continuarão tocando e não são redirecionadas nem vão para o correio de voz.</p>
Tempo-limite de estacionamento (s)	<p>O padrão é = 300 segundos. Faixa 0 (Inativo) a 99999 segundos.</p> <p>Esta configuração controla o tempo em que as chamadas permanecem estacionadas antes de voltar a chamar o usuário que estacionou chamada.</p> <p>Observe que a nova chamada ocorre somente se o usuário não tiver outra chamada conectada. Chamadas discadas novamente continuarão tocando e não são redirecionadas nem vão para o correio de voz.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Atraso de toque	<p>O padrão é = 5 segundos. Intervalo = 0 a 98 segundos.</p> <p>Essa configuração é utilizada quando qualquer uma das teclas de aparência programadas do usuário é definida para Toque atrasado. As chamadas de entrada nessa tecla inicialmente alertarão somente de maneira visual. O alerta sonoro somente ocorrerá depois que o atraso de toque tiver expirado.</p> <p>Essa configuração pode ser substituída por um atraso de toque definido para um usuário individual (Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Opções de multilinha > Atraso de toque).</p>
Tempo para promover prioridade da chamada (s)	<p>Padrão = Desativado. Faixa = Desativado, 10 a 999 segundos.</p> <p>Quando as chamadas são colocadas em fila para um grupo de busca, as chamadas com prioridade mais alta são colocadas à frente das de menor prioridade, com as chamadas da mesma prioridade classificadas pelo tempo na fila. Chamadas externas recebem a prioridade (1-baixa, 2-média ou 3-alta) pela rota para chamada de Entrada que encaminhou a chamada. As chamadas internas recebem a prioridade 1-baixa. Esta opção é usada para aumentar a prioridade da chamada sempre que a mesma permaneceu na fila por tempo acima deste valor. A prioridade das chamadas é acrescida por 1 a cada vez até alcançar 3-alta.</p> <p>Nas situações em que as chamadas são colocadas na fila, as de alta prioridade são colocadas antes das de baixa prioridade. Isso gera diversos efeitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misturar chamadas de prioridades diferentes não é recomendado para destinos em que o Voicemail Pro está sendo utilizado para fornecer ETA na fila e colocar mensagens de posição para chamadores, já que esses valores não serão mais exatos quando uma chamada de prioridade mais alta for colocada na fila. Observe também que o Voicemail Pro não permitirá que um valor já anunciado a um chamador existente aumente. • Se a adição de uma chamada com prioridade maior fizer com que o comprimento da fila exceda o Limite de comprimento da fila do grupo de busca, o limite é temporariamente elevado em 1. Isso significa que as chamadas já enfileiradas não serão roteadas novamente pela adição de uma chamada prioritária superior na fila.
Moeda padrão	<p>Padrão = Especifico do local.</p> <p>Essa configuração é usada com os serviços aviso de tarifação (AOC) ISDN. Perceba que alterar a moeda limpa todos os custos de chamadas armazenadas pelo sistema, exceto aquelas já conectadas via SMDR. A moeda é exibida na saída SMDR do sistema.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Prioridade de nome padrão	<p>Padrão = Favorecer tronco.</p> <p>Nos troncos SIP, o nome do chamador exibido em um ramal pode ser aquele fornecido pelo tronco ou um obtido ao verificar uma correspondência de número no diretório pessoal e no diretório do sistema do usuário do ramal. Essa configuração determina qual método é utilizado por padrão. Em cada linha SIP, essa configuração pode ser substituída pela configuração Prioridade de nome da própria linha, se necessário. Selecione uma das seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Favorecer tronco: exibe o nome fornecido pelo tronco. Por exemplo, o tronco pode ser configurado para fornecer o número ou o nome do chamador. O sistema deve exibir as informações do chamador como elas são fornecidas pelo tronco. Se o tronco não fornecer um nome, o sistema usa o método Favorecer diretório. • Favorecer diretório: Procura uma correspondência de número no diretório pessoal do usuário do ramal e no diretório do sistema. A primeira correspondência é utilizada e substitui o nome fornecido pela linha SIP. Se nenhuma correspondência for encontrada, o nome fornecido pela linha, se houver, será utilizado.
Preservação da conexão de mídia	<p>Padrão = Habilitado.</p> <p>Quando habilitada, tenta manter as chamadas estabelecidas independentemente de breves falhas na rede. Os recursos de tratamento de chamada não estarão mais disponíveis quando uma chamada estiver no estado preservado. Quando habilitada, a Preservação de conexão de mídia aplica-se a links SCN e a telefones Avaya H.323 que suportam preservação de conexão.</p>
Failback do telefone	<p>Padrão = Automático.</p> <p>Aplica-se a telefones H.323 que suportam resiliência. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automático • Manual <p>Telefones são permitidos para failover para o gatekeeper secundário quando o link da linha IP Office para o gatekeeper primário estiver inativo.</p> <p>Quando definido como Automático, se o gatekeeper primário do telefone estiver ativo por mais de 10 minutos, o sistema fará com que o telefone cause um failback se o telefone não estiver em uso. Se o telefone estiver em uso, o sistema tentará novamente o failback 10 segundos depois que o telefone não estiver mais em uso.</p> <p>Quando definido como Manual, os telefones permanecem em failover até serem manualmente reiniciados ou registrados novamente, depois do que o telefone tenta o failback.</p> <p> Nota: O failback manual não é suportado nos telefones SIP.</p>
Status do DSS	<p>Padrão = desativado</p> <p>Esta configuração afeta os telefones com visor da Avaya equipados com botões programáveis. Controla se, ao pressionar uma tecla DSS definida para outro usuário que tiver uma chamada tocando, os detalhes do chamador serão exibidos. Quando desativado, não será exibida nenhuma informação do chamador.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Espera automática	<p>Padrão = Ativo (Inativo para o local Estados Unidos).</p> <p>Utilizada para usuários com múltiplas teclas de aparência. Quando ativa, se um usuário pressionar outra tecla de aparência durante uma chamada, sua chamada atual será colocada em espera. Quando inativa, se o usuário pressionar outra tecla de aparência durante uma chamada, sua chamada atual será desconectada.</p>
Exibir código de conta	<p>Padrão = Ativado Esta configuração controla a exibição e listagem dos códigos de contas do sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando Ativada: ao inserir os códigos de contas por meio do telefone, os dígitos do código de conta aparecem conforme são discados. • Quando desativada: ao inserir códigos de contas por meio de um telefone, os dígitos do código são substituídos por caracteres s no visor.
Inibir encaminhamento/transferência por fora da central	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Quando ativada, esta configuração proíbe a todos os usuários transferir ou redirecionar chamadas de saída.</p>
Interconexão restrita à rede	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando esta opção está habilitada, cada tronco tem uma opção Tipo de rede que pode ser configurada como Pública ou Privada. O sistema não permite que chamadas em tronco público sejam conectadas a um tronco privado e vice versa, retornando uma indicação de número inacessível.</p> <p>Devido à natureza desse recurso, sua utilização não é recomendada em sistemas que também usam qualquer um dos seguintes recursos do sistema: redes multilocais, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.</p>
Incluir informações específicas do local	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando ativa, esta configuração ficará disponível nas definições da configuração do tronco, quando Tipo de rede for igual a Privado.</p> <p>Definido como Ativo se o PBX na outra extremidade do tronco for compatível com chamadas tarifadas.</p>
Abandonar somente conferências externas improvisadas	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Se selecionado, quando o último usuário interno em uma conferência sair da mesma, a conferência é terminada, independente de ela conter chamadores externos.</p> <p>Se não for selecionado, a conferência é terminada automaticamente quando o último participante interno ou o tronco que suporta desconexões confiáveis sair da conferência. A opção Inibir redirecionamento/transferência fora da central acima não se aplica mais a chamadas de conferência.</p>
Diferenciar visualmente chamadas externas	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa configuração é aplicada à taxa de intermitência das luzes utilizada para as teclas de aparência em ponte e cobertura de chamada nos telefones das Séries 1400, 1600 e 9600 e em seus módulos de botões. Quando selecionada, as chamadas externas alertando nessas teclas utilizarão uma intermitência lenta (200 ms ligada/50 ms desligada). Se não for selecionada ou se a chamada for interna, será utilizada uma intermitência normal (500 ms ligada/500 ms desligada).</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Manuseio não supervisionado de desconexão de tronco analógico	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Ao usar troncos analógicos, utiliza-se vários métodos para a supervisão do tronco. Isso serve para detectar quando a extremidade remota do tronco foi desconectada e então desconectar a extremidade local da chamada. Dependendo do local, o sistema utilizará a sinalização liberação de desconexão e/ou detecção de tom de ocupado. Essa configuração só deve ser ativada se for identificado que os troncos analógicos não fornecem a sinalização liberação de desconexão ou um tom de ocupado confiável. No Server Edition, esse campo está disponível somente em Expansion System (V2) sistemas.</p> <p>Quando habilitada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A detecção da sinalização liberação de desconexão está desativada. A Detecção de tom de ocupado permanece ativa. • As transferências não supervisionadas e transferências tronco a tronco de chamadas a tronco analógico não são permitidas. A configuração Permitir conexão analógica de tronco a tronco em troncos analógicos (Linha Opções analógicas) está desabilitada. • Se o Voicemail Pro estiver sendo utilizado para transferências de chamadas externas, as ações de Transferência supervisionada deverão ser utilizadas nos fluxos de chamadas em vez de ações de Transferência. • Todos os sistemas da rede devem ter essa configuração definida para coincidir uma com a outra.
Conferência de alta qualidade	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Suporta o uso do codec G.722. As linhas e ramais IP utilizando o G.722 são fornecidas com áudio de banda larga. Se Conferência de alta qualidade estiver ativada, quando vários dispositivos de áudio de banda larga estiverem na mesma conferência, o sistema garantirá que o áudio entre esses dispositivos permaneça em banda larga, mesmo se a conferência também contar com linhas e dispositivos utilizando áudio de banda estreita (dispositivos analógicos, dispositivo digitais e dispositivos IP que utilizam codecs diferentes do G.722).</p>
Criação automática de usuário digital/analógico	<p>Padrão = Ativo. (Apenas IP500 V2. Padrão = desativado para Server Edition/ativado nos outros)</p> <p>Quando habilitado, um usuário associado é criado para cada ramal digital/analógico criado. A criação do ramal digital/analógico ocorre na inicialização, redefinição da configuração ou adição de novas unidades de expansão digitais/analógicas ou módulos de plug-in.</p>
Diretório substitui impedimento	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando habilitado, os números barrados não são barrados se o número discado estiver no Diretório Externo.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Anunciar estado do receptor da chamada para chamadores internos	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando ativado, para chamadas internas, informações adicionais de status são comunicadas para o chamador.</p> <p>Incompatível para pontos terminais SIP, exceto para telefones Série J100 (exceto o J129).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando se chama outro telefone interno e o telefone chamado está definido como Não perturbe ou está em outra chamada, o telefone que está chamando exibe “Não perturbe” ou “Em outra chamada”, em vez de “Número ocupado”. • Nas Séries 9500, 9600 e J100, se uma aparência em linha estiver programada em um botão no telefone A e essa linha estiver em uso no telefone B, o telefone A exibe o nome do usuário atual da linha juntamente com o número de linha. • Se uma aparência em linha de um telefone está em uso em outro lugar no sistema e outro ramal tenta, sem sucesso, usar essa linha, o telefone exibirá “Em uso:<nome>”, onde <nome> é o nome do usuário atualmente usando a linha. <p>Este parâmetro de configuração define o padrão amplo do sistema. É possível configurar usuários individuais para esse recurso usando a configuração Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Configurações de chamada > Anunciar estado do receptor da chamada para chamadores internos .</p>
Anel interno em transferência	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando habilitado, as chamadas de consulta de transferência tocam mesmo se a chamada que estiver sendo transferida for uma chamada externa. Caso o usuário que está fazendo a transferência complete a chamada no toque, o tom de chamada reproduzido para o destino muda para o tom de chamada adequado para a chamada que está sendo transferida.</p> <p>Esse recurso é compatível nos telefones séries: 1400, 9500, 1600, 9600 e telefones analógicos.</p> <p>Este recurso não é compatível nos telefones SIP e H.323 DECT.</p>

Complexidade do código de logon

Define os requisitos do código de logon.

Campo	Descrição
Imposição	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando ativo, um PIN de usuário será necessário.</p>
Comprimento mínimo	<p>Padrão = 6. O máximo é de 15 dígitos.</p> <p>O número de usuários com códigos de logon inferiores a seis dígitos é exibido abaixo do campo com texto na cor vermelha.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Complexidade	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando ativo, as regras de complexidade a seguir serão impostas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O número do ramal do usuário não poderá ser usado. • PINs com dígitos repetidos não são permitidos (111111). • PINs com sequência crescente ou decrescente não são permitidos. Exemplos: 123456, 654321

Configuração do coletor RTCPs

Campo	Descrição
Enviar RTCP para um coletor RTCP	Quando a caixa de seleção é marcada, o relatório RTCP do sistema é habilitado. Para IP Office versão 10.0 e superior, além dos telefones individuais enviarem relatórios RTCP de qualidade da chamada, o sistema também pode enviar relatório RTCP para chamadas.
Endereço do servidor	Isto define o endereço do aplicativo de monitoração QoS de outro fornecedor, ao qual o sistema envia os relatórios RTCP.
Número da porta UDP	A porta de destino. O padrão para este campo é 5005.
Intervalo de relatório RTCP (s)	Esta configuração define o intervalo de tempo no qual o sistema envia relatórios RTCP.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 518

Estacionar e anunciar

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Estacionar e anunciar**

A guia Estacionar e Anunciar permite a configuração simples do código curto e do botão programável da função de estacionar e anunciar.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Intervalo do estacionamento central	<p>Padrão = em branco. Faixa = Nx a nnnnnnXX A definição da faixa de ID para o slot do estacionamento, onde n é uma sequência numérica de 1 a 9999999 e X representa um valor do slot do estacionamento de 0 a 99. O Alcance do Estacionamento Central não pode ultrapassar 9 caracteres em seu comprimento total.</p> <p>Exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1X define o alcance 10-19 • 3XX define o alcance 300-399 • 9876543XX define o alcance 987654300-987654399

A tabela continua...

Campo	Descrição
Lista de grupos de destino do anúncio	<p>Padrão = em branco. A lista de destinos do grupo de anúncios que são apresentados nos telefones suportados se a ação Anunciar é solicitada após o estacionamento da chamada.</p> <p>Em alguns telefones, somente os três primeiros grupos podem ser apresentados como opções de anúncio (por meio das teclas programáveis do telefone). Em telefones com suporte para listas de rolagem, uma lista mais longa de possíveis destinos de anúncio pode ser apresentada.</p>

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 518

Tons e música

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Tons e música**

Informações de configuração adicionais

- Para obter informações adicionais sobre como configurar a música em espera, consulte [Música em espera](#) na página 781.
- Para mais informações sobre toques, consulte [Toques](#) na página 779.

Configurações

Utilizado para configurar várias fontes de tons e música em espera utilizadas pelo sistema.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 518

Tons de chamada

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Tons de campanha**

Informações de configuração adicionais

Para obter mais informações sobre configuração de toque, consulte [Toques](#) na página 779.

Configurações

Usado para configurar tons de chamada distintos para grupos e rotas de chamada de entrada. Os recursos de sobreposição de toques de chamada somente são compatíveis com telefones da série 1400, 9500 e J100 (exceto J129).

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tons de campanha disponíveis	Nessa tabela, os valores Número , Nome e Origem são fornecidos pelo sistema. O valor Nome é usado para criar um plano de tom de chamada.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Plano de tom de campainha	<p>Use essa tabela para especificar tons de chamada disponíveis. Os tons de chamada dessa tabela podem ser aplicados a grupos de busca, rotas de chamada de entrada e por códigos breves.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número: Fornecido pelo sistema. O Número pode ser usado em um código breve, adicionando-se r(x) ao campo Número do Telefone, onde x = 1 a 8 e especifica que plano de toque usar. • Nome: Um nome descritivo para onde esse tom de chamada é usado. Por exemplo, o nome de um grupo de busca. Cada nome na tabela deve ser único. Uma vez configurados nesta tabela, os nomes de toques podem ser selecionados a partir do campo Substituição do toque em: <ul style="list-style-type: none"> - Gerenciamento de chamadas > Grupo > Adicionar/editar grupo > Grupo - Configurações do sistema > Rota de chamada de entrada > Adicionar/editar rota de chamada de entrada • Tom de discagem: A lista de nomes de tons de discagem da tabela Tons de chamada disponíveis.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 518

SM

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > SM**

Usado para configurar as definições que se aplicam às duas linhas SM.

Essas configurações precisam ser editadas offline. Para inserir uma edição offline, selecione **Ícone do usuário atual da barra de menu > Modo Offline**.

Campo	Descrição
Prefixo de filial	<p>Padrão = em branco. Intervalo máximo = 15 dígitos.</p> <p>Esse número é usado para identificar o sistema IP Office na rede Avaya Aura®. Em chamadas direcionadas por linha SM, o prefixo da filial é adicionado como prefixo ao número do ramal do chamador.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O prefixo de filial de cada sistema IP Office deve ser exclusivo e sem sobreposição. Por exemplo, 85, 861 e 862 são apropriados, mas 86 e 861 se sobrepõem. • É possível deixar o prefixo em branco. Se você não configurar o prefixo de filial, será necessário definir os ramais do usuário do IP Office com o número completo do ramal empresarial do usuário.
Comprimento de número local	<p>Padrão = em branco (desativado). Faixa = em branco ou 3 a 9 em implementações com usuários IP Office e em branco ou 3 a 15 apenas com usuários centralizados.</p> <p>Esse campo define o tamanho padrão dos números de ramal dos ramais, usuários e grupos de busca adicionados à configuração do IP Office. A inserção de um número de ramal de comprimento diferente gerará um aviso de erro.</p> <p>O número de dígitos inseridos no campo Prefixo do Branch mais o número inserido no campo Comprimento de número local não deve exceder 15 dígitos. Você pode deixar o campo Comprimento de número local em branco.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Monitoramento proativo	O padrão é = 60 segundos. Intervalo = 60 segundos a 100000 segundos. O sistema IP Office de filial envia mensagens SIP OPTIONS frequentes para a linha SM a fim de verificar o status da linha. Essa configuração controla a frequência das mensagens quando a linha SM está em serviço.
Novas tentativas de monitoramento	Padrão = 1. Faixa = 0 a 5. O número de vezes que o sistema IP Office de filial tenta enviar novamente uma solicitação OPTIONS ao Session Manager antes de a linha SM ser marcada como fora de serviço.
Reativar monitoramento	Padrão = 60 segundos. Intervalo = 10 a 3600 segundos. O sistema IP Office de filial envia mensagens SIP OPTIONS frequentes para a linha SM a fim de verificar o status da linha. Essa configuração controla a frequência das mensagens quando a linha SM está fora de serviço.
Roteamento de código curto do usuário	Padrão = dia chuvoso. Definir quando a discagem do usuário deve ser verificada em relação aos códigos curtos de usuário do IP Office e o processamento de correspondências aplicado: <ul style="list-style-type: none"> • Dia chuvoso: verificar apenas quando não houver conexão de linha SM disponível. • Sempre: sempre verificar.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 518

MS Teams

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > SM > MS Teams**

Essas configurações são aplicadas a um sistema IP Office configurado para roteamento direto do MS Teams. Consulte o manual [Implantando o roteamento direto do MS Teams com IP Office](#) para obter detalhes sobre a instalação.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Preencher automaticamente dados do MS Teams	Padrão = Habilitado. Quando ativado, não é possível editar as configurações de URI do MS Teams do usuário. Em vez disso, elas são controladas por meio da conexão do Azure Active Directory configurada no sistema.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 518

Log de chamadas

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Log de chamadas**

O IP Office armazena um log centralizado de chamadas para cada usuário, contendo até 30 (IP500 V2) ou 60 (Server Edition) registros de chamadas. Cada novo registro de chamada substitui o registro mais antigo anterior quando o limite é atingido.

- Em telefones Avaya com um botão fixo de **Log de chamadas** ou de **Histórico** (1400, 1600, 9500, 9600 e J100 Series), esse botão exibe o log de chamadas do usuário. Eles podem usar o log de chamadas para fazer chamadas ou adicionar detalhes de contato ao diretório pessoal.
- O mesmo log centralizado de chamadas é exibido nos aplicativos one-X Portal, Aplicativo Avaya Workplace e Portal do usuário IP Office.
- O log centralizado de chamadas acompanha o usuário caso ele faça logon e logoff em diferentes telefones ou aplicativos.
- A contagem de chamadas perdidas é atualizada por chamador e não por chamada. A contagem de chamadas perdidas é a soma de todas as chamadas perdidas de um usuário, mesmo que algumas dessas chamadas perdidas já tenham sido vistas na tela de histórico de chamadas.
- Os registros de log de chamadas do usuário são armazenados pelo sistema básico, ou seja, aquele no qual o usuário está configurado. Se o usuário estiver conectado a outro sistema, os novos registros de chamadas serão enviados ao seu sistema doméstico, porém, utilizando o horário e a data do sistema onde o usuário está conectado.
- Configurações adicionais específicas do usuário (**Usuário > Telefonia > Log de chamadas**) também são aplicáveis à operação centralizada de log de chamadas.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição									
Log centralizado de chamadas padrão ativado	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando selecionado, cada usuário é padronizado para fazer o sistema armazenar um registro de suas chamadas. Esse registro de chamadas é acessível no telefone quando o usuário está utilizando um telefone com uma tecla de Registro de chamadas ou Histórico. O uso registro centralizado de chamadas em log pode ser ativado/desativado para cada usuário por meio da configuração Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Log de chamadas > Log centralizado de chamadas.</p>									
Registrar em log chamadas perdidas atendidas na cobertura	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Essa configuração controla como as chamadas para um usuário atendidas por um usuário de cobertura deverão ser registradas no registro centralizado de chamadas. Essa opção se aplica às chamadas atendidas em outro lugar (cobertas) por captura, cobertura de chamada (botões de cobertura de chamada ou grupo de cobertura), botão de aparência em ponte, BLF do usuário, correio de voz etc.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Configuração</th> <th>Usuário pretendido</th> <th>Usuário de cobertura</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Desativado</td> <td>Nada</td> <td>Chamada atendida</td> </tr> <tr> <td>Ativado</td> <td>Chamada perdida</td> <td>Chamada atendida</td> </tr> </tbody> </table>	Configuração	Usuário pretendido	Usuário de cobertura	Desativado	Nada	Chamada atendida	Ativado	Chamada perdida	Chamada atendida
Configuração	Usuário pretendido	Usuário de cobertura								
Desativado	Nada	Chamada atendida								
Ativado	Chamada perdida	Chamada atendida								

A tabela continua...

Campo	Descrição
Registrar em log chamadas perdidas do grupo de busca	<p>Padrão = Inativo. Por padrão, as chamadas de grupo de busca não são incluídas em nenhum registro centralizado de chamadas do usuário, a menos que atendidas pelo usuário. Se essa opção for selecionada, um registro de chamadas separado será mantido para cada Grupo de busca das chamadas que não são atendidas por ninguém. Isso inclui as chamadas de grupo de busca que vão para o correio de voz.</p> <p>Se as chamadas de grupo não atendidas forem conectadas, o sistema armazena até dez registros para cada grupo. Quando esse limite é atingido, os novos registros de chamadas substituem os antigos.</p> <p>Nas configurações de log de chamadas de usuário (Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Log de chamadas), a lista de grupos de busca permite selecionar qual dos registros de chamada perdida dos grupos de busca deve ser exibido como parte do log centralizado de chamadas do usuário.</p>

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 518

TUI

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > TUI**

Usado para configurar as opções da interface de telefonia do usuário (Telephony user interface, TUI) em todo o sistema para telefones 1400, 1600, 9500, 9600 e J100 Series (exceto o J129).

Use essas configurações para definir a exibição padrão do telefone quando os menus de recursos estão desabilitados. Observe que para usuário novos, as opções de exibição do telefone padrão são definidas como os valores padrão do sistema.

Os menus de recurso podem ser desabilitados de uma das duas formas.

- Definir **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > TUI > Menu de recursos** como **Desativado**. Defina **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > TUI > Configuração de usuário** como **Mesmo que o sistema**.
- Em **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > TUI**, defina **Configuração do usuário** como **Personalizada** e **Menu de recursos** como **Desativado**.

Definições de configuração

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.


Tipo de telefone	Variável	Descrição
1400 1600	Exibir preferência de nome	<p>Define o valor padrão da configuração de Recursos do usuário > Usuário do telefone > Config. tela do telefone > Nome de exibição.</p> <p>Padrão = desativado</p> <p>Quando ativada, exibe o nome do usuário.</p>

A tabela continua...

Tipo de telefone	Variável	Descrição
9500 9608 9611	Preferência de exibição da coluna	Define o valor padrão da configuração de Recursos do usuário > Usuário do telefone > Config. tela do telefone > Modo de exibição. Padrão = Dupla A exibição da coluna pode ser Única ou Dupla.
9621 9641	Linhas do painel de toque rápido	Define o valor padrão da configuração de Recursos do usuário > Usuário do telefone > Config. tela do telefone > Toques rápidos. Padrão = Otimizar Define o número do painel de toque rápido. As opções são 1, 2 e Otimizar. Ao definir para Otimizar: <ul style="list-style-type: none"> • 9621 = 1 • 9641 = 2

Campo	Descrição
Formato de hora	Padrão = Local definido. Define a exibição do formato de hora do sistema. O formato de hora padrão é definido pela configuração Local . Você pode substituir o padrão e definir o formato de hora como relógio de 12 horas ou relógio de 24 horas.
Controles do menu de recursos	

A tabela continua...

Campo	Descrição
Menu de recursos	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Quando definido como Ativado, é possível selecionar para ativar ou desativar menus e recursos individuais nos telefones dos usuários. As configurações no nível do sistema podem ser substituídas no nível das configurações do usuário individual, caso isso seja necessário para usuários específicos. Os menus de recurso a seguir estão listados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funções básicas de chamada: se selecionado, os usuários podem acessar as opções de menu para funções de capturar, estacionar, cancelar estacionamento e transferir chamadas para celular. • Funções avançadas de chamada: se selecionado, os usuários podem acessar as opções de menu para funções de não perturbe, código da conta, retenção de número e atendimento automático interno. Observação: o menu Código da conta é exibido somente se o sistema foi configurado com códigos de conta. • Encaminhamento: se selecionado, os usuários poderão acessar os menus dos telefones para funções de encaminhamento e siga-me. • Funções Hot Desk: se selecionado, os usuários podem acessar as opções de menu para fazer logon e logoff. • Alteração de senha: se selecionado, os usuários podem alterar o próprio código de logon (credenciais de segurança) por meio dos menus do telefone. • Bloqueio de telefone: se selecionado, os usuários podem acessar as opções de menu para bloquear o telefone e configurá-lo para bloqueio automático. • Autoadministração: se selecionado, os usuários podem acessar as opções do menu Autoadministração do telefone. • Controles do correio de voz: se definido, os usuários podem acessar a opção Voz visual por meio do menu Recursos do telefone.
Opções de telefone SIP	
Aplicativo para o Vantage	<p>Padrão = Equinox no Vantage</p> <p>Selecione o aplicativo que deseja usar no Avaya Vantage™. O sistema é compatível com telefones Avaya Vantage™ executando os aplicativos Avaya Vantage™ Connect ou Aplicativo Avaya Workplace como o aplicativo de discagem. Esse campo define qual aplicativo é indicado no arquivo <code>K1xxSupgrade.txt</code> gerado automaticamente que o sistema fornece aos telefones Avaya Vantage™. Caso uma combinação de aplicativos de discador seja usada, é necessário usar um arquivo <code>K1xxSupgrade.txt</code> estático. As opções na interface são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equinox on Vantage: selecione a opção para usar o aplicativo Aplicativo Avaya Workplace no dispositivo Avaya Vantage™. • Vantage Basic/Connect: selecione a opção para usar os aplicativos Avaya Vantage™ Connect ou Avaya Vantage™ Basic no dispositivo Avaya Vantage™. <p> Nota:</p> <p>Essa configuração não está disponível para o Avaya Vantage™ versão 3.0 e superior.</p>

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 518

Centro de Contato

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Central de contato**

A guia Contact Center contém as informações de usuário exigidas pelo IP Office para sincronizar as informações da conta dentro de um sistema Avaya Contact Center Select (ACCS). As informações são sincronizadas usando o Contact Center Management Application (CCMA). Essas configurações são usadas apenas para a implantação de um sistema ACCS.

A guia fica visível no Servidor primário do Server Edition e em sistemas IP500 V2 no modo padrão.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Aplicativo do Contact Center	Padrão = Nenhum. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Avaya Contact Center Select • Avaya IP Office Contact Center • Integrated Contact Reporter (não compatível no IP Office versão 11.0)
Sincronizar com este sistema	Padrão = Inativo. Quando ativo, os campos CCMA abaixo ficarão habilitados.
Endereço CCMA	Padrão = em branco Endereço do sistema do aplicativo Contact Center Management.
Nome de usuário CCMA	Padrão = em branco Nome de usuário no sistema do aplicativo Contact Center Management.
Senha de CCMA	Padrão = em branco Senha do sistema Contact Center Management Application.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 461

Avaya Cloud Services

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Avaya Cloud Services**

A guia **Avaya Cloud Services** contém as definições de configuração para a sincronização de informações de usuário com o servidor Avaya Spaces. Os usuários do IP Office criados para o Aplicativo Avaya Workplace precisam estar sincronizados com o servidor Avaya Spaces antes de usar o Aplicativo Avaya Workplace em um ambiente de nuvem.

A sincronização de usuário pode ser feita manualmente ou automaticamente. Para obter os detalhes completos, consulte o manual [Observações de instalação do IP Office Aplicativo Avaya Workplace](#).

*** Nota:**

- A autorização de conta do Avaya Cloud funciona apenas com o tipo de transporte TLS.

Para acessar diferentes sistemas empresariais com um logon único (Single sign on, SSO):

1. Defina **Sistema > Servidor de mensagens** como **Avaya Spaces**.
2. Na guia **Avaya Cloud Services**, ative **Habilitar autorização de conta do Avaya Cloud**

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome do perfil	Padrão = nenhum O nome do perfil para as configurações do Avaya Cloud Services.
Ativar conta do Avaya Cloud	Padrão = selecionado Habilitar interoperabilidade. Se estiver desabilitada, a sincronização para, mas não há efeitos sobre as informações que já estão sincronizadas.
URL da conta	Certifique-se de que o conjunto de URLs corresponda ao valor adequado abaixo. É necessário atualizar sistemas IP Office mais antigos definidos como <code>accounts.zang.io</code> . <ul style="list-style-type: none"> • IP500 V2 = <code>accounts-ipo.avayacloud.com</code> • Servidor baseado em Linux = <code>accounts.avayacloud.com</code>
Ativar sincronização de URL de arquivo de configurações	Padrão = Desabilitado Defina essa configuração em um servidor na implantação SCN. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Ativar para nó atual do IP Office: a sincronização de URL do arquivo de configurações é feita para o sistema IP Office atualmente em uso. • Ativar para todos os nós do IP Office: a sincronização de URL do arquivo de configurações é feita para todos os nós IP Office conectados.
Domínio da empresa	Padrão = em branco O domínio da empresa registrado e verificado no Avaya Spaces.
Ativar sincronização do usuário	Padrão = não selecionado Se habilitado, o sistema IP Office sincroniza automaticamente as informações de usuário com o Avaya Spaces.
Ativar autorização de conta do Avaya Cloud	Padrão = não selecionado Se ativado, os usuários podem acessar aplicativos como o Aplicativo Avaya Workplace uso de uma conta de logon único (Single sign on, SSO), como Google, Office 365, Salesforce ou conta de e-mail do Avaya Spaces. <ul style="list-style-type: none"> • Essa opção não é suportada se a opção Servidor de mensagens do sistema estiver definida como one-X Portal.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tempo de cache do token	Padrão = 15 minutos O tempo em minutos durante o qual o token fica armazenado em cache no IP Office. O tempo mínimo de cache do token é de 15 minutos e o máximo é de 1 hora. O valor padrão é de 15 minutos.
Chave de API do Avaya Spaces	Agora, esse valor é definido por meio das configurações de segurança: Configurações de segurança > Detalhes do sistema > Chave de API do Avaya Spaces.
Segredo de chave do Avaya Spaces	Agora, esse valor é definido por meio das configurações de segurança: Configurações de segurança > Detalhes do sistema > Segredo de chave do Avaya Spaces.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 461

Avaya Push Notification Services

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Avaya Push Notification Services**

Essas configurações são usadas para clientes que oferecem suporte a usuários do Aplicativo Avaya Workplace em dispositivos Apple iOS. A notificação por push é usada para enviar notificações de chamadas e mensagens a esses usuários. O suporte para notificações por push também requer a ativação do Avaya Cloud Services.

Para obter os detalhes completos, consulte o manual [Observações de instalação do IP Office Aplicativo Avaya Workplace](#).

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Ativar notificação por push Apple	Padrão = desativado Se ativado, o sistema usará a notificação por push Avaya.
Endereço do provedor de notificação por push Avaya	Padrão = <code>pnp.avaya.com</code> Define o endereço do servidor por meio do qual as notificações por push são enviadas aos dispositivos Aplicativo Avaya Workplace.
Criptografia da carga	Padrão = Ativo Não altere esse valor do valor padrão exibido acima.
Tipo de aplicativo de notificação por push	Padrão = <code>com.avaya.AvayaCommunicator</code> Define a cadeia de caracteres do agente do usuário para o aplicativo para o qual as notificações por push são enviadas.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 461

Operações remotas

Navegação: **Configurações do sistema > Sistema > Operações remotas**

Além de monitorar o status e os alarmes de um sistema IP Office no modo Subscription, o Customer Operations Management (COM) pode oferecer suporte a vários serviços adicionais para o sistema IP Office. Para mais detalhes, consulte [Usando o Customer Operations Manager para sistemas IP Office Subscription](#).

Configurações	Descrição
Acesso remoto	Essa opção é compatível com conexões HTTPS, SFTP, SSH e RDP para servidores IP Office gerenciados pelo Customer Operations Manager.
Servidores de localização compartilhada	Essa opção permite que a compatibilidade com Acesso remoto alcance outros servidores na mesma rede do sistema IP Office. Isso inclui a conexão com módulos UCM e servidores de aplicativos IP Office autônomos. Essa opção também requer a configuração de um túnel TCP para cada conexão por meio do menu Sistema > Serviços > Remote Support Services .
Atualização/backup remoto	Essa opção é compatível com backup e restauração do IP Office para o COM. A ativação da configuração Atualização/backup remoto permite backups diários automáticos.
Gerenciamento centralizado	Essa opção é compatível com conexões remotas com servidores IP Office usando ferramentas de administração IP Office (System Status Application, SysMonitor e IP Office Web Manager).
Log de diagnóstico centralizado	Essa opção é compatível com o upload e armazenamento de arquivos de log do sistema no COM.

Links relacionados

[Sistema](#) na página 461

Capítulo 35: Perfis de horário

Configurações do sistema > Perfis de horário

Os perfis de horário contêm configurações de hora, data e cronograma semanal. O uso de cada perfil de horário é “verdadeiro” ou “falso”. Esse valor é usado para alterar o comportamento de outros tipos de registro que podem ser vinculados ao perfil de horário, como rotas de chamada de entrada.

Para obter informações de configuração adicionais, consulte:

- [Configurar perfil de horário](#) na página 791
- a ação do botão [Perfil de horário](#) na página 1191

Painel de conteúdo principal

O painel de conteúdo principal do **Perfis de horário** lista os perfis de horário provisionados. O conteúdo da lista depende das opções de filtro selecionadas. Clique nos ícones ao lado de um perfil para editar ou excluir.

Excluir em massa: É possível excluir vários registros. Selecione a caixa de seleção à direita de cada registro que deseja excluir e clique em **Excluir**. Será solicitada a confirmação da exclusão.

Clique em **Adicionar/editar perfil de horário** para adicionar um perfil de horário. Ao clicar em **Adicionar/editar perfil de horário**, você será solicitado a adicionar um perfil de horário como um objeto comum ou em um servidor específico.

Links relacionados

[Adicionar Perfil de horário](#) na página 539

Adicionar Perfil de horário

Navegação: **Configurações do sistema > Perfis de horário > Adicionar/editar perfil de horário**

Informações de configuração adicionais

Esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo. Consulte [Como trabalhar com os modelos](#) na página 809.

Configurações

Ao configurar um perfil de horário, você deverá inserir o **Nome** na página do **Perfil de horário** e então clicar em **Adicionar/editar entrada de perfil de horário** para abrir a janela **Padrão de recorrência**.

Para o perfil horário com múltiplos registros, por exemplo, o padrão semanal e alguns registros de calendário, o perfil é válido quando qualquer entrada é válida. No Server Edition,

esse tipo de registro de configuração pode ser salvo como um modelo e novos registros criados a partir de um modelo.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

- Para sistemas que usam consolidação de registros, só é possível adicionar e editar esse tipo de registro no nível da solução. Em seguida, o registro é copiado automaticamente para cada sistema IP Office na rede. Consulte [Consolidação de registros](#) na página 56.

Campo	Descrição
Nome	Faixa = até 15 caracteres Esse nome é utilizado para selecionar o perfil de horário dentro de outras guias.
Sobreposição manual	Padrão = Inativo. É possível substituir manualmente um perfil de horário. As configurações de substituição permitem misturar configurações temporizadas e manuais. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Ativar até a próxima vez inativo: usar para perfil de horário com diversos intervalos. Selecione para ativar o intervalo temporizado atual até o próximo intervalo inativo. • Inativar até a próxima vez ativo: usar para perfil de horário com diversos intervalos. Selecione para desativar o intervalo temporizado ativo atual até o próximo intervalo ativo. • Trava ativa: Definir o perfil de horário como ativo. Períodos inativos temporizados são substituídos e permanecem ativos. A configuração é mantida através de uma reinicialização. • Trava inativa: Definir o perfil de horário como inativo. Períodos ativos temporizados são substituídos e permanecem ativos. A configuração é mantida através de uma reinicialização.
Lista de entradas de horário	
Essa lista mostra os períodos atuais durante os quais o perfil de horário está ativo. Clicando-se em uma entrada existente, as configurações existentes serão exibidas, permitindo que sejam editadas quando necessário. Para remover uma entrada, selecione-a e clique em Remover ou clique com o botão direito e selecione Excluir .	
Padrão de recorrência (Padrão semanal de horário)	Quando uma nova entrada é exigida, clique em Adicionar recorrência e, em seguida, insira as definições dessa entrada utilizando os campos exibidos. Como alternativa, clique com o botão direito e selecione Adicionar entrada de horário de recorrência . Esse tipo de entrada especifica um período e os dias nos quais ele ocorre, por exemplo, das 9h às 12h, de segunda a sexta-feira. O registro de horário não pode abranger mais de dois dias. Por exemplo, você não pode ter um perfil horário com início às 18:00 e término às 08:00. Se for necessário este período de horário, duas entradas de horário devem ser criadas - uma começando às 18:00 e terminando às 11:59 e a outra começando às 00:00 e terminando às 08:00. <ul style="list-style-type: none"> • Horário de início O horário no qual o período começa. • Horário de término O horário no qual o período encerra. Observe que o horário de término considera que a hora está em seus minutos finais; por exemplo: 11:00 é interpretado como 11:00:59, não 11:00:00. • Dias da semana Os dias da semana para os quais o período se aplica.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Padrão de recorrência (Data do calendário)	<p>Quando uma nova entrada de data de calendário é necessária, clique em Adicionar data e, em seguida, insira as configurações necessárias. Como alternativa, clique com o botão direito e selecione Adicionar entrada de horário de calendário. Os registros de calendário podem ser definidos para até o fim do próximo ano civil.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horário de início O horário no qual o período começa. • Horário de término O horário no qual o período encerra. • Ano Seleciona o ano atual ou o próximo ano civil. • Data Para selecionar ou desmarcar um dia em particular, clique duas vezes na data. Os dias selecionados são mostrados com um fundo cinza escuro. Clique e arraste o cursor para selecionar ou desmarcar um intervalo de dias.

Links relacionados

[Perfis de horário](#) na página 539

Capítulo 36: Túnel

A tunelização permite que uma segurança adicional seja aplicada ao tráfego de dados IP. Isto é importante para os sites em rede não segura tal como uma internet pública. O sistema IP500 V2 é compatível com dois métodos de túnel: L2TP e IPSec. Quando o túnel é criado, ele pode ser usado como destino para o tráfego IP selecionado da tabela Rota IP.

- O uso de túneis só é compatível em sistemas IP Office IP500 V2 não Subscription.

Tipo	Descrição
L2TP	Normalmente, a autenticação a autenticação do protocolo ponto a ponto (Point to Point Protocol, PPP) do protocolo de túnel de camada 2 ocorre diretamente entre os dispositivos de roteamento conectados. Por exemplo, quando se conectar à internet, a autenticação é entre o roteador do cliente e equipamento do provedor de serviços de internet. O L2TP permite que uma autenticação adicional seja realizada entre os roteadores de cada lado de uma conexão independentemente de qualquer roteador de rede intermediário. O uso do L2TP não necessita de licença.
IPSec	O IPSec permite que dados entre dois locais sejam protegidos por meio de vários métodos de autenticação do remetente e/ou criptografia dos dados. O uso do IPSec requer a inclusão de uma licença de tunelização IPSec em cada ponta do sistema.

Links relacionados

[Túnel L2TP](#) na página 542

[Túnel de segurança IP](#) na página 545

Túnel L2TP

Normalmente, a autenticação a autenticação do protocolo ponto a ponto (Point to Point Protocol, PPP) do protocolo de túnel de camada 2 ocorre diretamente entre os dispositivos de roteamento conectados. Por exemplo, quando se conectar à internet, a autenticação é entre o roteador do cliente e equipamento do provedor de serviços de internet. O L2TP permite que uma autenticação adicional seja realizada entre os roteadores de cada lado de uma conexão independentemente de qualquer roteador de rede intermediário. O uso do L2TP não necessita de licença.

Links relacionados

[Túnel](#) na página 542

[Túnel L2PT](#) na página 543

[L2TP](#) na página 543

[L2TP PPP](#) na página 544

Túnel L2PT

Navegação: [Túnel](#) | [Túnel \(L2TP\)](#)

Definições de configuração

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome	Padrão = em branco. Um nome exclusivo para o túnel. Uma vez criado o túnel, o nome pode ser selecionado como destino na tabela de Rotas de IP.
Configuração local O nome e a senha da conta são utilizados para definir os parâmetros de autenticação PPP.	
Nome de conta local	O nome do usuário local utilizado na autenticação de saída.
Senha de conta local/confirmar senha	A senha do usuário local. Utilizada durante a autenticação.
Endereço IP local	O endereço de IP de origem para ser utilizado ao originar um túnel L2TP. Por padrão (não configurado), o sistema utiliza o endereço de IP da interface na qual o túnel deve ser estabelecido como o endereço de origem do túnel.
Configuração remota O nome e a senha da conta são utilizados para definir os parâmetros de autenticação PPP.	
Nome de conta remota	O nome do usuário remoto que é esperado para a autenticação do par.
Senha de conta remota/confirmar senha	A senha do usuário remoto. Utilizada durante a autenticação.
Endereço IP remoto	O endereço de IP remoto do par L2TP ou o endereço de IP local da linha VPN ou o endereço de IP da WAN.
Tempo mínimo de chamada (min.)	Padrão = 60 minutos. Faixa = 1 a 999. O tempo mínimo em que o túnel permanecerá ativo.
Encaminhar mensagens multicast	Padrão = Ativo Permite ao túnel transportar as mensagens multicast quando habilitado.
Criptografar senha	Padrão = desativado Quando habilitado, o protocolo CHAP é utilizado para autenticar o par de entrada.

Links relacionados

[Túnel L2TP](#) na página 542

L2TP

Navegação: [Túnel](#) | [L2TP](#)

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Senha confidencial compartilhada/confirmada	Configuração de usuário utilizada na autenticação. Deve haver correspondência nas duas extremidades do túnel. Esta senha é separada dos parâmetros de autenticação do PPP definidos na guia L2TP Túnel.
Intervalo total de controle de retransmissão	Padrão = 0. Faixa = 0 a 65535. Atraso antes da retransmissão.
Tamanho da janela de recepção	Padrão = 4. Faixa = 0 a 65535. O número de pacotes não confirmados permitidos.
Números de sequência no canal de dados	Padrão = Ativo Quando ativado, acrescenta números sequenciais aos pacotes L2TP.
Adicionar soma de verificação aos pacotes UDP	Padrão = Ativo. Quando ativo, usa as somas para verificar os pacotes L2TP.
Usar Ocultar	Padrão = Inativo Quando ativo, criptografa o canal de controle do túnel.

Links relacionados

[Túnel L2TP](#) na página 542

L2TP PPP

Navegação: [Túnel | PPP \(L2TP\)](#)

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Intervalo de desafio CHAP (s)	Padrão = 0 (desabilitado). Intervalo = 0 a 99999 segundos. Define o período entre os procedimentos CHAP. Em branco ou 0 desabilita os procedimentos repetidos.
Compressão do cabeçalho	Padrão = nenhum Selecione a compactação de cabeçalho. As opções são: IPHC e/ou VJ.
Modo de compressão PPP	Padrão = MPPC Selecione o modo de compactação para a conexão do túnel. As opções são: Desativada., StacLZS ou MPPC.
Multilink/QoS	Padrão = desativado Permite o uso do protocolo Multilink (MPPC) no link.
Tráfego de entrada não mantém link aberto	Padrão = Ativo Quando habilitado, o link não é mantido se o tráfego for apenas de entrada.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tempo-limite de eco LCP (ms)	Padrão = 6. Intervalo = 0 a 99999 milissegundos. Ao estabelecer um link PPP, é normal que cada lado envie pacotes de eco para verificar se o link continua conectado. Este campo define o tempo entre os pacotes de eco LCP. Quatro resposta perdidas em uma linha farão com que o link seja interrompido.

Links relacionados

[Túnel L2TP](#) na página 542

Túnel de segurança IP

O IPSec permite que dados entre dois locais sejam protegidos por meio de vários métodos de autenticação do remetente e/ou criptografia dos dados. O uso do IPSec requer a inclusão de uma licença de tunelização IPSec em cada ponta do sistema.

Links relacionados

[Túnel](#) na página 542

[IPSec principal](#) na página 545

[Túnel | Políticas IKE \(IPSec\)](#) na página 546

[Políticas IPSec](#) na página 546

IPSec principal

Navegação: [Túnel | Principal \(IPSec\)](#)

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome	Padrão = em branco. Um nome exclusivo para o túnel. Uma vez criado o túnel, o nome pode ser selecionado como destino para tráfego na tabela de Rotas de IP.
Configuração local O endereço de IP e a máscara de IP são utilizados juntos para configurar e definir as condições para essa Associação de Segurança (SA) com relação aos pacotes IP internos e externos.	
Endereço IP	O endereço de IP ou sub-rede para o início do túnel.
Máscara IP	A máscara de IP para o endereço acima.
Endereço IP do ponto terminal do túnel	O endereço de IP local a ser utilizado para estabelecer a SA ao ponto remoto. Se deixado sem configuração, o sistema usará o endereço de IP da interface local na qual o túnel deverá ser configurado.
Configuração remota O endereço de IP e a máscara de IP são utilizados juntos para configurar e definir as condições para essa Associação de Segurança (SA) com relação aos pacotes IP internos e externos.	
Endereço IP	O endereço de IP ou sub-rede para o fim do túnel.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Máscara IP	A máscara de IP para o endereço acima.
Endereço IP do ponto terminal do túnel	O endereço de IP do par ao qual uma SA deve ser estabelecida antes do local especificado e os endereços remotos sejam encaminhados.

Links relacionados

[Túnel de segurança IP](#) na página 545

Túnel | Políticas IKE (IPSec)

Navegação: **Túnel | Políticas IKE (IPSec)**

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Senha confidencial compartilhada/confirmada	A senha utilizada na autenticação. Deve haver correspondência nos dois lados do túnel.
Tipo de central	Padrão = Prot. de ID Agressiva ela fornece uma configuração de segurança mais rápida, mas não oculta os IDs dos dispositivos de comunicação. Prot. de ID é mais lenta, mas oculta as IDs dos dispositivos que estão se comunicando.
Criptografia	Padrão = 3DES CBC Selecione o método de criptografia utilizado pelo túnel. A opção é: • 3DES CBC
Autenticação	Padrão = SHA O método para autenticação de senha. A opção é: • SHA
Grupo DH	Padrão = Grupo 1
Tipo de vida	Padrão = KBytes Define se a Vida (abaixo) é medida em segundos ou em kilobytes.
Vida	Faixa = 0 a 99999999. Determina o tempo ou o número de bytes após o qual a tecla SA é atualizada ou recalculada.

Links relacionados

[Túnel de segurança IP](#) na página 545

Políticas IPSec

Navegação: **Túnel | Políticas IKE (IPSec)**

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Protocolo	Padrão = ESP As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • ESP (Carga encapsulada do pacote de segurança) • AH (Cabeçalho de autenticação, sem criptografia)
Criptografia	Padrão = DES3 Selecione o método de criptografia utilizado pelo túnel. A opção é: <ul style="list-style-type: none"> • DES3
Autenticação	Padrão = HMAC SHA O método para autenticação de senha. A opção é: <ul style="list-style-type: none"> • HMAC SHA
Tipo de vida	Padrão = KBytes Define se a Vida (abaixo) é medida em segundos ou em kilobytes.
Vida	Determina o tempo ou o número de bytes após o qual a tecla SA é atualizada ou recalculada.

Links relacionados

[Túnel de segurança IP](#) na página 545

Capítulo 37: Direitos do usuário

Configurações do sistema > Direitos do usuário

É possível usar os direitos do usuário para substituir algumas das configurações individuais de alguns usuários. Em seguida, as alterações aos direitos do usuário são automaticamente aplicadas a todos os usuários em vez de precisa editar cada usuário individualmente.

Para obter mais informações de configuração, consulte [Configurar Direitos do usuário](#) na página 865.

Painel de conteúdo principal

O painel de conteúdo principal do **Direitos do usuário** lista os direitos do usuário provisionados. O conteúdo da lista depende das opções de filtro selecionadas. Clique nos ícones ao lado de um registro para editar ou excluir.

Excluir em massa: É possível excluir vários registros. Selecione a caixa de seleção à direita de cada registro que deseja excluir e clique em **Excluir**. Será solicitada a confirmação da exclusão.

Clique em **Adicionar/editar direitos do usuário** para abrir a janela Adicionar direitos do usuário, onde poderá provisionar direitos do usuário. Ao clicar em **Adicionar/editar direitos do usuário**, você será solicitado a especificar se o direito do usuário será um objeto comum ou específico para um servidor.

Links relacionados

[Adicionar direito do usuário](#) na página 548

[Usuário](#) na página 549

[Códigos curto](#) na página 549

[Programação de botão](#) na página 550

[Telefonia](#) na página 551

[Associação em direitos do usuário](#) na página 555

[Correio de voz](#) na página 556

[Redirecionamento](#) na página 557

Adicionar direito do usuário

Navegação: **Configurações do sistema > Direitos do usuário > Adicionar/editar direitos do usuário**

Links relacionados

[Direitos do usuário](#) na página 548

Usuário

Navegação: **Configurações do sistema > Direitos do usuário > Adicionar/editar direitos do usuário > Usuário**

Utilizada para definir e bloquear diversas configurações de usuário.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campo	Descrição
Nome	O nome dos direitos do usuário. Deve ser definido para permitir que os direitos do usuário sejam selecionados na lista suspensa dos Direitos do usuário na guia Usuário Usuário de usuários individuais.
Grupo de servidores do aplicativo	Padrão = Inativo. Definido como Ativado se o sistema IP Office estiver implementado em uma solução do IP Office Contact Center ou uma solução Avaya Contact Center Select. Apenas um registro de direitos do usuário pode ser definido para ser o Grupo de servidores de aplicativo. Se estiver definido em algum grupo, então o controle é desativado para todos os outros grupos.
Local	Padrão = Em branco Define e bloqueia o idioma utilizado para mensagens do correio de voz reproduzidas ao usuário, assumindo-se o idioma esteja disponível no servidor do correio de voz. Em um ramal digital, também controla o idioma do display utilizado para mensagens do sistema para o telefone. Consulte Configurações de localidade do Avaya IP Office .
Prioridade	Padrão = 5, Faixa 1 (mais baixa) a 5 (mais alta) Define e bloqueia a definição de prioridade do usuário para roteamento de custo mínimo.
Não perturbe	Padrão = Inativo Define e bloqueia a configuração DND do usuário.

Links relacionados

[Direitos do usuário](#) na página 548

Códigos curto

Navegação: **Configurações do sistema > Direitos do usuário > Adicionar/editar direitos do usuário > Códigos curtos**

Utilizada para definir e bloquear o conjunto de códigos breves do usuário. A guia funciona da mesma maneira que a guia **Usuário | Códigos curto**. O usuário e os códigos curto dos direitos do usuário são aplicados a números discados por esse usuário. Não são, por exemplo, aplicados a chamadas encaminhadas por meio do usuário.

 **Aviso:**

A discagem do usuário dos números de emergência não deverá ser bloqueada. Se os códigos curto forem editados, a capacidade dos usuários de discar os números de emergência deverá ser testada e mantida.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Os códigos curto podem ser adicionados e editados por meio dos botões **Adicionar**, **Remover** e **Editar**. Como alternativa, para adicionar e editar códigos curto, você pode clicar com o botão direito na lista de códigos curto existentes.

Links relacionados

[Direitos do usuário](#) na página 548

Programação de botão

Navegação: **Configurações do sistema > Direitos do usuário > Adicionar/editar direitos do usuário > Programação de botões**

Essa guia é utilizada para definir e bloquear o conjunto de teclas programáveis do usuário. Quando bloqueadas, o usuário não pode utilizar os botões **Admin** ou **Admin1** em seu telefone para substituir qualquer tecla definida por seus direitos de usuário.

As teclas não definidas através dos direitos do usuário podem ser definidas através das próprias configurações do usuário. Quando a opção **Aplicar valor de direitos do usuário** é selecionada, a guia funciona da mesma maneira que a guia **Usuário | Programação de botão**.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Adicionando teclas em branco

Essas são situações onde os usuários podem programar suas próprias teclas, mas talvez você queira que determinadas teclas fiquem em branco. Isso poderá ser feito através de **Direitos do usuário** associados ao usuário, como a seguir:

1. Atribua a ação **Emulação | Inspeccionar** à tecla. Essa ação não tem funções específicas. Insira alguns espaços como a etiqueta da tecla.
2. Quando pressionado pelo usuário, esse botão não executará nenhuma ação. Entretanto, ele não poderá ser substituído pelo usuário.

Links relacionados

[Direitos do usuário](#) na página 548

Telefonia

Navegação: **Configurações do sistema > Direitos do usuário > Adicionar/editar direitos do usuário > Telefonia**

Permite que diversas configurações de telefonia do usuário sejam definidas e bloqueadas. Elas correspondem às configurações encontradas na guia **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia**.

Links relacionados

[Direitos do usuário](#) na página 548

[Configurações de chamada](#) na página 551

[Configurações de supervisor](#) na página 552

[Opções de várias linhas](#) na página 553

[Log de chamadas](#) na página 554

Configurações de chamada

Navegação: **Configurações do sistema > Direitos do usuário > Adicionar/editar direitos do usuário > Telefonia > Configurações de chamada**

Informações de configuração adicionais

Para mais informações sobre toques, consulte [Toques](#) na página 779.

Configurações

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tempo sem resposta	Padrão = em branco (Usar configuração do sistema). Intervalo = 6 a 99999 segundos. Define quanto tempo uma ligação toca antes de ir para o correio de voz ou ser encaminhada como sem resposta, se definido. Deixe em branco para usar a configuração padrão do sistema.
Tempo de retorno de transferência (segs)	Padrão = Em branco (Inativo), Intervalo = 1 a 99999 segundos. Define o atraso após o qual qualquer chamada transferida pelo usuário, que permanecer não atendida, deverá retornar, se possível, para o usuário.
Tempo em pós-atendimento (seg.):	Padrão = 2 segundos, Faixa 0 a 99999 segundos. Especifica o tempo entre o término de uma chamada e o toque da chamada seguinte. Talvez seja conveniente aumentar esse tempo no ambiente do "call center" onde os usuários possam precisar de tempo para registrar detalhes antes de receber a chamada seguinte. Recomenda-se que esta opção não seja definida para menos que o valor padrão de 2 segundos. 0 é utilizado para toque imediato.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Chamada em espera ativada/Habilitar chamada em espera	<p>Padrão = Inativo</p> <p>Para usuários no telefone sem botões de aparência, se o usuário estiver em uma chamada e outra chamada for recebida, um tom de áudio será emitido no percurso de voz para indicar uma chamada em espera (o tom de chamada em espera varia de acordo com o local). O chamador em espera ouve o toque em vez de receber um tom de ocupado. Só pode haver uma chamada em espera, as demais chamadas recebem um tom normal de ocupado. Se a chamada em espera não for atendida dentro do tempo do sem resposta, ela é redirecionada como sem resposta ou vai para o correio de voz, conforme for o caso. A chamada em espera de usuário não é utilizada para usuários com telefones equipados com múltiplos botões de aparência em chamada.</p>
Ocupado com chamada em espera/Ativar ocupado com chamada retida	<p>Padrão = Inativo</p> <p>Se estiver ativado, quando o usuário tiver uma chamada em espera, as novas chamadas recebem tom de ocupado (toque se chamada analógica) ou são desviadas para o correio de voz, se estiver habilitado, em vez de tocar no ramal do usuário. Observe que isso anula a chamada de entrada em espera quando o usuário tiver uma chamada em espera. Não suportado (deve ser desativado) para usuários com botões de aparência em chamada.</p>

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 551

Configurações de supervisor

Navegação: **Configurações do sistema > Direitos do usuário > Adicionar/editar direitos do usuário > Telefonia > Configurações de supervisor**

Essas configurações referem-se aos recursos do usuário normalmente ajustados somente pelo supervisor do usuário.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campo	Descrição
Intrusão permitida	<p>Padrão = desativado</p> <p>Se ativada, o usuário poderá executar diversas ações em chamadas de outros usuários. Por exemplo: Intrusão em chamadas, Escuta de chamada, Reaver chamada e Inclusão de discagem (consulte Intrusão na chamada na página 839). O uso dos recursos está sujeito à configuração Intrusão não permitida do destino.</p>
Intrusão não permitida	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Se estiver marcado, as chamadas desse usuário não poderão ser interrompidas ou obtidas por usuários que tenham a opção Intrusão permitida ativada. Essa configuração também afeta o uso dos botões de aparência dos demais usuários para fazer uma ponte em uma chamada para a qual ele seja o usuário presente há mais tempo.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Negar chamadas da intercomunicação automática	Padrão = Inativo. Quando ativo, todas as chamadas de intercomunicação automática para o ramal do usuário serão automaticamente transformadas em chamadas normais.
Forçar logon	Padrão = desativado Se estiver marcado, o usuário precisará fazer logon usando seu código de logon para utilizar um ramal. Por exemplo, se Forçar Logon for marcado para o usuário A e o usuário B se conectou ao telefone de A, após B desligar, A deve se conectar novamente. Se Forçar logon não estiver marcado, A seria reconectado automaticamente.
Forçar código de conta	Padrão = desativado Se marcado, o usuário deve inserir um código de conta válido para realizar uma chamada externa.
Inibir encaminhamento/transferência por fora da central	: Padrão = Inativo Quando habilitada, esta configuração impede que o usuário transfira ou redirecione chamadas externamente. Observe que os usuários podem ser impedidos de redirecionar ou transferir chamadas externamente pela configuração Sistema Telefonia Telefonia Inibir redirecionamento/transferência fora da central.
Impedimento de chamada de saída	Padrão = desativado Quando estiver marcado, impede o usuário de fazer chamadas externas.
Grupo de cobertura	Padrão = <Nenhum> Se um grupo for selecionado, o sistema não usará o correio de voz para atender as chamadas não respondidas pelos usuários. Em vez disso, a chamada continuará tocando até ser atendida ou até que o chamador desconecte. Para as chamadas externas, após o tempo sem resposta do usuário, a chamada é também apresentada aos usuários que são membros do grupo de cobertura selecionado. Para detalhes adicionais, consulte Grupos de cobertura.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 551

Opções de várias linhas

Navegação: **Configurações do sistema > Direitos do usuário > Adicionar/editar direitos do usuário > Telefonia > Opções de multilinha**

Informações de configuração adicionais

Para obter informações adicionais de configuração, consulte o capítulo [Operação do botão de aparência](#) na página 1204.

Configurações

As opções de várias linhas são aplicadas ao telefone do usuário quando este está utilizando um telefone da Avaya que suporta botões de aparência (aparência em chamada, aparência em linha, aparência em ponte e cobertura de chamada).

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tempo de cobertura individual (s)	Padrão = 10 segundos, Faixa 1 a 99999 segundos. Esta função define o tempo durante o qual o telefone tocará no ramal antes de alertar os usuários de cobertura de chamada. Esta configuração de tempo não deve ser igual nem maior que o tempo sem resposta.

Links relacionados


[Telefonia](#) na página 551

Log de chamadas



Navegação: **Configurações do sistema > Direitos do usuário > Adicionar/editar direitos do usuário > Telefonia > Log de chamadas**

O IP Office armazena um log centralizado de chamadas para cada usuário, contendo até 30 (IP500 V2) ou 60 (Server Edition) registros de chamadas. Cada novo registro de chamada substitui o registro mais antigo anterior quando o limite é atingido.

- Em telefones Avaya com um botão fixo de **Log de chamadas** ou de **Histórico** (1400, 1600, 9500, 9600 e J100 Series), esse botão exibe o log de chamadas do usuário. Eles podem usar o log de chamadas para fazer chamadas ou adicionar detalhes de contato ao diretório pessoal.
- O mesmo log centralizado de chamadas é exibido nos aplicativos one-X Portal, Aplicativo Avaya Workplace e Portal do usuário IP Office.
- O log centralizado de chamadas acompanha o usuário caso ele faça logon e logoff em diferentes telefones ou aplicativos.
- A contagem de chamadas perdidas é atualizada por chamador e não por chamada. A contagem de chamadas perdidas é a soma de todas as chamadas perdidas de um usuário, mesmo que algumas dessas chamadas perdidas já tenham sido vistas na tela de histórico de chamadas.
- Os registros de log de chamadas do usuário são armazenados pelo sistema básico, ou seja, aquele no qual o usuário está configurado. Se o usuário estiver conectado a outro sistema, os novos registros de chamadas serão enviados ao seu sistema doméstico, porém, utilizando o horário e a data do sistema onde o usuário está conectado.

Campo	Descrição
Log centralizado de chamadas	Padrão = Padrão do sistema (Ativo)  Essa configuração permite que a utilização do registro centralizado de chamadas seja habilitada ou desabilitada para cada usuário. O padrão é corresponder à configuração do sistema Configurações do sistema > Direitos do usuário > Adicionar/editar direitos do usuário > Telefonia > Log de chamadas > Log de chamadas centralizado padrão ativado . As outras opções são Ativo ou Inativo para o usuário individual. Se a opção Inativo for selecionada, o registro de chamadas mostrado no telefone do usuário será o registro local de chamadas armazenado pelo telefone.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Excluir registros após (horas: minutos)	Padrão = 00:00 (nunca).  Se um período for definido, as entradas no registro de chamadas do usuário serão automaticamente excluídas após esse período.
Grupos	Padrão = padrão do sistema (ativo).  Essa seção contém uma lista de grupos de busca no sistema. Se a configuração do sistema Configurações do sistema > Direitos do usuário > Adicionar/editar direitos do usuário > Telefonia > Log de chamadas > Registrar em log chamadas perdidas do grupo de busca estiver habilitada, então as chamadas perdidas para os grupos selecionados são exibidas como parte do registro de chamada do usuário. As chamadas perdidas são quaisquer chamadas perdidas do grupo de busca, não apenas as chamadas do grupo de busca apresentadas ao usuário e não atendidas por ele.

Links relacionados

[Telefonia](#) na página 551

Associação em direitos do usuário

Navegação: **Configurações do sistema > Direitos do usuário > Adicionar/editar direitos do usuário > Associação a direitos do usuário**

As guias exibem os usuários associados aos direitos do usuário e permitem que eles sejam alterados.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campo	Descrição
Membros destes direitos do usuário	Essa guia indica os usuários associados aos direitos de usuário. Se o usuário tiver um Perfil de tempo no horário de expediente associado, sua associação aos direitos de usuário será aplicada somente durante os períodos definidos no perfil de horário. Se ele não tiver um Perfil de tempo no horário de expediente associado, ele será associado aos direitos de usuário durante todo o tempo.
Membros quando fora de serviço	Essa guia indica aqueles usuários associados aos direitos de usuário fora dos períodos definidos por seus perfis de tempo no horário de expediente. A guia Membros quando fora de serviço não é preenchida a menos que existam perfis de horário disponíveis na configuração.

Links relacionados

[Direitos do usuário](#) na página 548

Correio de voz

Navegação: **Configurações do sistema > Direitos do usuário > Adicionar/editar direitos do usuário > Caixa postal**

Exibe os usuários associados aos direitos do usuário e permite que eles sejam alterados.

Essas configurações podem ser mescláveis. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campo	Descrição
Correio de voz ativo	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Quando ativo, a caixa postal é utilizada pelo sistema para atender as chamadas não atendidas do usuário ou as chamadas quando o ramal do usuário estiver ocupado. Observe que selecionar Inativo não desabilita o uso da caixa postal do usuário. As mensagens também podem ser redirecionadas para a caixa postal e as gravações podem ser incluídas. A caixa postal também poderá ser acessada para receber as mensagens.</p>
Retorno de chamada do correio de voz	<p>Padrão = Inativo</p> <p>Quando esta opção está habilitada e uma nova mensagem for recebida, o Correio de voz chama o ramal do usuário para tentar entregar a mensagem toda vez que o telefone for colocado no gancho. O correio de voz não alertará o ramal mais de uma vez a cada 30 segundos.</p>
<p>Interrupção no DTMF</p> <p>Quando um chamador é encaminhado para um correio de voz para deixar uma mensagem, a opção de transferir a chamada para outro ramal é fornecida. A mensagem de saudação precisa ser gravada informando ao chamador as opções disponíveis. Os números dos ramais para os quais o chamador pode ser transferido são inseridos nos campos abaixo. Esses valores padrão do sistema são definidos para esses números e são usados a menos que um número diferente seja definido nas configurações desse usuário.</p> <p>O recurso Estacionar e Anunciar será suportado quando o tipo de correio de voz do sistema estiver configurado como Embedded Voicemail ou Voicemail Pro. O recurso Estacionar e Anunciar também é suportado em sistemas em que o Avaya Aura Messaging, o Modular Messaging over SIP ou o CallPilot (para implementações do Enterprise Branch com CS 1000) é configurado como o sistema de correio de voz central e o Embedded Voicemail local ou o Voicemail Pro fornece operação de auto-atendente. O recurso Estacionar e Anunciar permite que uma chamada seja estacionada enquanto um bipe é enviado a um Grupo de busca ou ramal. Este recurso pode ser configurado para Interrupção DTMF 0, Interrupção DTMF 2, ou Interrupção DTMF 3.</p>	

A tabela continua...

Campo	Descrição
Recepção/Interrupção (DTMF 0)	<p>O número para o qual o chamador é transferido se pressionar 0 ao escutar a saudação da caixa postal em vez de deixar uma mensagem (*0 no correio de voz incorporado no modo IP Office).</p> <p>Nos sistemas de correio de voz definidos para o modo de emulação Intuity, o proprietário da caixa postal também pode acessar essa opção ao receber suas mensagens discando *0.</p> <p>Se a caixa postal foi acessada através de um fluxo de chamadas contendo a ação Deixar mensagem, as opções fornecidas quando 0 for pressionado serão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No modo IP Office, a chamada segue as conexões dos resultados da ação Deixar mensagem, mais precisamente os resultados Falha ou Sucesso, dependendo de o chamados pressionar 0 antes ou após o tom de gravar. • No modo Intuity, pressionar 0 sempre segue a configuração Recepção/Interrupção (DTMF 0). <p>Quando o recurso Estacionar e Estacionar é selecionado para uma Interrupção DTFM, as seguintes caixas suspensas são exibidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de paginação – exibe uma lista dos grupos e usuários (ramais). Selecione um Grupo de busca ou ramal para configurar esta opção. • Nova tentativa - o intervalo é 0 a 5. A configuração padrão é 0. • Tempo limite de nova tentativa – fornecido no formato M:SS (minutos:segundos). O intervalo pode ser configurado em incrementos de 15 segundos. A configuração mínima é de 15 segundos e a máxima é de 5 minutos. O valor padrão é 15 segundos.
Interrupção (DTMF 2)	O número para o qual um chamador é transferido se pressionar 2 ao escutar a saudação da caixa postal, em vez de deixar uma mensagem (*2 no Embedded Voicemail no modo IP Office).
Interrupção (DTMF 3)	O número para o qual o chamador é transferido se pressionar 3 ao escutar a saudação da caixa postal em vez de deixar uma mensagem (*3 no correio de voz incorporado no modo IP Office).

Links relacionados

[Direitos do usuário](#) na página 548

Redirecionamento

Navegação: **Configurações do sistema > Direitos do usuário > Adicionar/editar direitos do usuário > Encaminhamento**

Informações de configuração adicionais

Para obter informações de configuração adicionais, consulte a seção “Não perturbe, Siga-me e Encaminhar” no capítulo **Configurar configurações gerais** em [Administrando a plataforma Avaya IP Office™ com o Web Manager](#).

Para obter informações de configuração adicionais, consulte [Não perturbe, Siga-me e Encaminhar](#) na página 870.

Configurações

Exibem os usuários associados aos direitos do usuário e permitem que eles sejam alterados.

Essas configurações podem ser mescláveis.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Campo	Descrição
Bloquear encaminhamento	
Habilitar Bloqueio de Encaminhamento	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando habilitado, o redirecionamento da chamada é bloqueado.</p> <p>As seguintes ações são bloqueadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siga-me • Encaminhar incondicional • Redirecionar se ocupado • Redirecionar se sem resposta • Cobertura de chamada • Telefone Hot Desking <p>As seguintes ações não são bloqueadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não perturbe • Correio de voz • Twinning

Links relacionados

[Direitos do usuário](#) na página 548

Capítulo 38: Porta WAN

Configurações do sistema > Porta WAN

Use esses menus para configurar portas WAN físicas e virtuais.

Clique em **Adicionar/editar porta WAN** para abrir a página Adicionar Porta WAN, onde poderá provisionar um firewall. Ao clicar em **Adicionar/editar porta WAN**, você será solicitado a especificar o servidor onde a porta WAN será configurada.

- Esse tipo de registro de configuração não está disponível em sistemas no modo por assinatura.

Links relacionados

[Adicionar Porta WAN - Sinc PPP](#) na página 559

[Adicionar Porta WAN - Sinc Frame relay](#) na página 560

Adicionar Porta WAN - Sinc PPP

Navegação: **Configurações do sistema > Porta WAN > Adicionar/editar porta WAN > Sincronizar PPP**

Use estas configurações para definir uma porta WAN.

Nos sistemas IP500 V2, elas configuram a linha dedicada conectada à porta WAN da Unidade de controle. Normalmente, essa conexão é detectada automaticamente pela unidade de controle. Se a porta WAN não for exibida, conecte o cabo da WAN, reinicie a unidade de controle e receba a configuração. O formulário de configuração da porta WAN é, então, ser adicionado.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Nome	O ID físico da porta do ramal. Este não é um parâmetro configurável; é alocado pelo sistema.
Velocidade	A velocidade de operação da porta. Por exemplo, para uma conexão de 128K, insira 128000. Isso deverá ser definido como a velocidade real da linha dedicada, já que esse valor é utilizado no cálculo de utilização da largura de banda. Se definida incorretamente, podem ser feitas mais chamadas para aumentar erroneamente a largura de banda.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Modo	Padrão = SyncPPP Selecione o protocolo exigido. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • SyncPPP Para um link de dados. • SyncFrameRelay Para um link que oferece suporte a Frame Relay.
Nome RAS	Se o Modo for SyncPPP , selecione o serviço RAS associado à porta. Se o Modo for SyncFrameRelay , o Nome RAS será definido através da guia DLCIs.

Links relacionados

[Porta WAN](#) na página 559

Adicionar Porta WAN - Sinc Frame relay

Navegação: **Configurações do sistema > Porta WAN > Adicionar/editar porta WAN > Sincronizar frame relay**

Essas configurações são para o Frame relay.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tipo de gerenciamento de pacotes	Esta informação deve corresponder ao tipo de gerenciamento esperado pelo provedor de rede. A seleção da opção Determinação automática permite que o sistema determine o tipo de gerenciamento com base nos primeiros quadros de gerenciamento recebidos. Caso seja necessária uma opção fixa, os seguintes são suportados. <ul style="list-style-type: none"> • Q933 AnnexA 0393 • Ansi AnnexD • FRFLMI • Nenhum
Modo de determinação de pacotes	Este parâmetro permite que os DLCI existentes em uma determinada porta WAN sejam provisionados de várias maneiras diferentes. <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum Sem determinação automática de DLCI. Os DLCI devem ser inseridos e configurados manualmente. • Mgmt Use LMI para determinar quais DLCI estão disponíveis na WAN especificada. • Rede Escutar os DLCI que chegam na rede. Esta opção pressupõe que um provedor de rede somente enviará os DLCI que estão configurados para a porta WAN em particular. • NetworkMgmt Faz tanto o gerenciamento quanto a escuta na rede para realizar a determinação e criação do DLCI.
Tamanho máx. do pacote	O tamanho máximo do pacote que pode trafegar na rede frame relay.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Método de fragmentação	As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • RFC1490 • RFC1490+FRF12

DCLIs

Os DLCIs são criados para conexões Frame relay. Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tipo de link	Padrão = PPP Método de encapsulamento de transferência de dados. Definido para o mesmo valor nos dois lados do PVC (Permanent Virtual Channel - Canal Virtual Permanente). As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum • PPP O uso de PPP oferece recursos tais como recepção de tráfego fora de sequência, compactação e gerenciamento de conexão em nível de link. • RFC 1490 O encapsulamento RFC 1490 oferece desempenho e facilidade de configuração e maior integração com os CPE de terceiros. • RFC1490 + FRF12 Alterne o encapsulamento para PPP para o VoIP sobre Frame Relay. Quando selecionado, todos os parâmetros na guia Serviço PPP sendo utilizados são anulados.
DLCI	Default = 100 Este é o Identificador de conexão do link de dados, um número exclusivo atribuído a um ponto terminal PVC que tem apenas uma significância local. Identifica um ponto terminal de PVC em particular dentro do canal de acesso físico do usuário em uma rede frame relay.
Nome RAS	Selecione o serviço RAS que deseja usar.
Tc	Padrão = 10 Esta é a constante de tempo em milissegundos. Utilizada para medir as taxas do tráfego de dados. O Tc utilizado pelo sistema pode ser mais curto daquele usado pelo provedor de rede.
CIR	(Taxa de informações praticada) Default = 64000 bps Esta é a configuração da Taxa de informações praticada. É a taxa máxima de dados que o provedor de rede WAN concordou em transferir. O tamanho do estouro praticado (Bc) pode ser calculado a partir o Tc e CIR definidos como $Bc = CIR \times Tc$. Para os links carregando o tráfego VoIP, o Bc deve ser suficiente para carregar um pacote completo VoIP inclusive todos os seus cabeçalhos necessários. Veja o exemplo abaixo.
EIR	(Taxa de informações praticada) Default = 0 bps Esta é a quantidade máxima de dados em excesso do CIR que uma rede de frame relay pode tentar transferir durante um determinado intervalo de tempo. Geralmente este tráfego é marcado como De (passível de descarte). A entrega dos pacotes De depende do provedor de rede e não está assegurada, portanto esses pacotes não estão adequados para o tráfego de UDP e VoIP. O tamanho do estouro em excesso (Be) é calculado como $Be = EIR \times Tc$.

Avançado

Essas configurações são usadas para conexões Frame relay.

Essas configurações não são mescláveis. As alterações nessas configurações exigirão uma reinicialização do sistema.

Campo	Descrição
Tamanho do endereço	O tamanho do endereço utilizado pela rede frame relay. O provedor de rede indicará se devem ser utilizados tamanhos diferentes de dois bytes.
N391	Contador de interrogação de estado completo A contagem dos ciclos de interrogação utilizada pelo CPE e pelo equipamento do provedor de rede quando os procedimentos bidirecionais estão em operação. Isso é uma contagem do número de interrogações para verificação da integridade do link (T391) que são realizadas (ou seja, mensagens Consulta do estado) antes que uma mensagem de Consulta de estado completo seja enviada.
N392	Contador de limiar de erros Contador de erros utilizado pelo CPE e pelo equipamento do provedor de rede. Esse valor é incrementado para cada erro LMI que ocorra na interface WAN em particular. Os DLCIs conectados à interface WAN em particular são desabilitados se o número de erros LMI exceder esse valor e quando ocorrem eventos N393. Se a interface WAN em particular estiver em uma condição de erro, então a condição de erro é eliminada na ocorrência de um evento N392 consecutivo.
N393	Contador de eventos monitorados Medida de contagem de eventos utilizada pelo CPE e pelo equipamento do provedor de rede. Esse contador é utilizado para contar o total de eventos de gerenciamento que ocorreram, a fim de medir os limiares de erro e limpar os limiares.
T391	Cronômetro de interrogação para verificação de integridade de link O temporizador de interrogação para verificação da integridade do link normalmente é aplicável ao equipamento do usuário e ao equipamento de rede quando procedimentos bidirecionais estão em operação. É o tempo entre as transmissões de mensagens de Consulta de estado.
T392	Cronômetro de interrogações para verificação O cronômetro de interrogações para verificação é aplicável ao equipamento do usuário somente quando procedimentos bidirecionais estão em operação. É o valor do tempo limite no qual uma mensagem de Consulta do estado deve ser recebida da rede em resposta à transmissão de uma mensagem de Estado. Quando o tempo limite expira, uma mensagem de erro é registrada (N392 incrementado).

Links relacionados

[Porta WAN](#) na página 559

Parte 5: O menu Segurança

Capítulo 39: Administração de segurança

As definições de segurança usadas para acessar a configuração de um sistema IP Office são armazenadas no sistema e diferentes das definições de configuração desse sistema. As configurações de segurança somente podem ser carregadas diretamente de um sistema. Essas configurações não podem ser salvas como um arquivo no PC local, tampouco aparecem como um arquivo temporário em qualquer momento.

Esta seção fornece apenas uma visão geral das principais configurações de segurança. Para mais detalhes, consulte o manual [Diretrizes de segurança da plataforma Avaya IP Office™](#).

A segurança da administração é obtida por meio de vários elementos opcionais de criptografia:

- Controle de acesso para impedir o uso não autorizado.
- Criptografia para garantir que os dados permaneçam confidenciais.
- A autenticação de mensagens assegura que os dados não sejam violados.
- A identidade assegura a origem dos dados.

Links relacionados

[Usuários de serviço, funções e grupos de direitos](#) na página 564

[Usuários do serviço padrão e grupos de direitos](#) na página 566

[Grupos de direitos padrão](#) na página 567

[Controle de acesso](#) na página 570

[Criptografia](#) na página 570

[Autenticação de mensagens](#) na página 571

[Certificados](#) na página 572

[Implementado segurança](#) na página 573

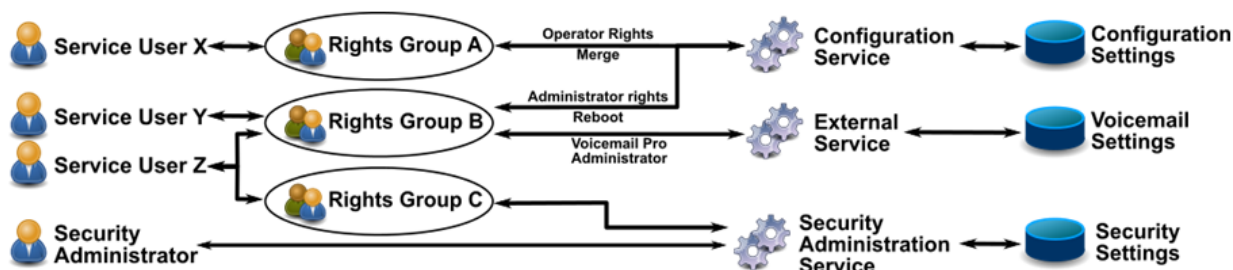
[SRTP](#) na página 575

Usuários de serviço, funções e grupos de direitos

O acesso às configurações do sistema IP Office é controlado pelos **Usuários de serviço** e **Grupos de direitos** armazenados nas configurações de segurança do sistema. Elas são armazenadas separadamente das definições de configuração do sistema. Todas as ações envolvendo comunicações entre o Manager e o sistema requerem o nome e a senha do usuário de serviço. O usuário de serviço deve ser membro de um Grupo de direitos com permissões para executar a ação necessária.

Recursos	Descrição
Administrador de segurança	O administrador de segurança pode acessar as configurações de segurança do sistema. Essa conta não pode ser removida ou desativada.
Usuários do serviço	Cada usuário do serviço tem um nome e uma senha, e é membro de um ou mais Grupos de direitos (veja abaixo). As contas podem estar em um de uma série de estados, inclusive ativado, desativado, bloqueado e alteração forçada de senha. O sistema é compatível com até 64 usuários de serviço.
Grupos de direitos	Os Grupos de direitos aos quais o usuário do serviço pertence determinam quais ações ele pode executar. Pode ser entendido como uma função, mas tem muito mais flexibilidade. As ações disponíveis para os Grupos de direitos incluem ações de configuração, segurança e manutenção. Quando o usuário do serviço tiver sido configurado como membro de mais de um Grupo de direitos , ele agregará as funções disponíveis em cada Grupo de direitos . O sistema é compatível com até 32 grupos de direitos.
Funções de aplicativo	Além dos direitos de acesso ao serviço IP Office, os Grupos de direitos também podem conter “funções” para o IP Office Manager e Web Manager. As configurações dessas funções determinam quais direitos de acesso o usuário do serviço tem em cada aplicativo. Elas permitem uma maior granularidade de controle de acesso naquele aplicativo do que os direitos de acesso ao serviço básico. Por exemplo, o serviço de configuração do IP Office tem dois direitos básicos de acesso: ler tudo e gravar tudo. No entanto, as funções de Operador do Manager podem restringir ainda mais o que pode ser gravado, exibido ou editado.

Exemplo de Atribuição dos direitos



Na ilustração acima:

- O usuário X do serviço pode ler e gravar a configuração. Entretanto, ele só pode editar as configurações de operador e fazer alterações que podem ser mescladas.
- O usuário Y do serviço pode ler e gravar a configuração, editar todas as definições e fazer alterações que necessitam ser reinicializadas ou mescladas. Ele também pode acessar as configurações do Voicemail Pro.
- O usuário Z do serviço pode ler e gravar a configuração, editar todas as definições e fazer alterações que necessitam reinicialização. Ele também pode acessar as configurações de segurança e do Voicemail Pro.
- O administrador de segurança pode apenas acessar as definições de segurança.

Alterar Usuários administrativos e Grupos de direitos

O IP Office Manager e o Web Manager permitem modificar os usuários de serviço e os Grupos de direitos. Antes de qualquer alteração, deve-se considerar o seguinte:

- A implantação do Server Edition ou IP500 V2 multissite precisa ter Usuários do serviço e Grupos de direitos consistentes. IP Office Manager e IP Office Web Manager têm ferramentas de sincronização para auxiliar.
- Todas as alterações precisam seguir as melhores práticas de segurança, como a política de senha e direitos mínimos de acesso.

Configurações de segurança na atualização

Quando o sistema IP Office é atualizado e novos grupos de direitos ou serviços são adicionados, os usuários existentes só recebem os novos direitos se as contas dos usuários de serviço estiverem no padrão. Isso impede alterações inesperadas de direitos já editados após a atualização. Se o acesso a esses novos direitos ou serviços for necessário, eles deverão ser adicionados manualmente depois que o processo de atualização tenha sido concluído.

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 564

Usuários do serviço padrão e grupos de direitos

As informações a seguir são aplicáveis ao IP Office R11.1 FP2.

Conta Administrador de segurança

Essa é a conta padrão de administração de segurança e tem todos os direitos para todas as configurações de segurança. Não é possível remover ou desativar a conta.

Contas padrão de usuário de serviço

As seguintes contas de usuário de serviço estão presentes na primeira inicialização e na redefinição das configurações de segurança.

Nome	Status da conta	Uso	Participação no grupo de direitos padrão
Administrador	Ativado	Essa é a conta padrão usada para configuração do sistema. Você não deve remover, desativar ou renomear esse usuário do serviço.	Grupo de administradores Grupo de System Status Parceiro comercial
AdjunctServer	Desativado	Essa conta de usuário do serviço é usada para uma conexão segura de websocket entre o sistema IP Office e qualquer servidor de aplicativos. Ela é usada com sistemas no modo Subscription para viabilizar a compatibilidade entre o COM e o servidor de aplicativos.	Servidor auxiliar

A tabela continua...

Nome	Status da conta	Uso	Participação no grupo de direitos padrão
BranchAdmin	Desativado	Usada para acessar sistemas de ramificação do IP Office que estão sendo gerenciados por meio do SMGR.	Admin SMGR
BuisnessPartner	Desativado	Direitos de acesso semelhantes ao Administrador e pode ser utilizado como uma conta separada para parceiros comerciais.	Parceiro comercial
COMAdmin	Ativado	Usada por sistemas no modo por assinatura para a conexão com o COM.	Admin COM
DirectoryService	Ativado	Essa conta tem direitos de acesso ao serviço de leitura e gravação de diretório em HTTP.	Grupo de diretórios
EnhTcpaService	Ativado	Essa conta é usada para conexões do Avaya one-X [®] Portal com o sistema IP Office. A senha deve ser alterada no IP Office e no Avaya one-X [®] Portal.	Grupo de TCPA
IPDectService	Desativado	Essa conta é utilizada para provisionamento do sistema DECT R4.	Grupo de IPDECT
Maintainer	Desativado	Essa conta permite acesso apenas a backup, restauração e atualização.	Técnico de manutenção
MCMAdmin	Desativado	Esse usuário do serviço pode administrar o IP Office usando o Customer Operations Manager.	Admin MCM
TURNServer	Desativado	Usado quando o IP Office é compatível com usuários remotos de softphone do Portal do usuário usando o TURN. Usado pelas configurações WebRTC (Sistema LAN Topologia de rede) .	Servidor TURN

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 564

Grupos de direitos padrão

As informações a seguir são aplicáveis ao IP Office R11.1FP2 SP4 e superior. Os grupos de direitos a seguir estão presentes na primeira inicialização e após uma redefinição das configurações de segurança.

Configurações do grupo de direitos

Grupo de direitos	Conjunto de direitos		Direitos ativados
Grupo de administradores	Configuração	Direitos de serviço do IP Office	Todos
		Direitos de operador do Manager	Administrador

A tabela continua...

Grupo de direitos	Conjunto de direitos		Direitos ativados
	Externo	Direitos de serviço do IP Office	Administrador do Media Manager, Administrador do Reporter
Grupo de System Status	System Status	Direitos de serviço do IP Office	Todos
Grupo de TCPA	APIs de telefonia	Direitos de serviço do IP Office	Acesso TSPI aprimorado, DevLink3
	HTTP		Diretório - leitura, Diretório - gravação
Grupo de IPDECT	HTTP	Direitos de serviço do IP Office	Provisionamento DECT R4, Diretório - leitura
Admin SMGR	Serviços Web	Direitos de serviço do IP Office	Todos, exceto Leitura do monitor de serviço
		Direitos do Web Manager	Todos, exceto Alteração de serviço
Parceiro comercial	Configuração	Direitos de serviço do IP Office	Todos
	Administrador de segurança		Todos
	System Status		Todos
	Serviços Web		Todos, exceto Leitura do monitor de serviço
	Externo	Direitos do Web Manager	Todos, exceto Alteração de serviço
Técnico de manutenção	Configuração	Direitos de serviço do IP Office	Configuração - ler tudo
	System Status		Tudo
	Serviços Web		Configuração - ler tudo, Backup, Restaurar, Atualizar
	Externo		Voicemail Pro Basic, Superusuário do one-X Portal, Administrador do Web Control, Segurança do Web Control
Grupo de diretórios	HTTP	Direitos de serviço do IP Office	Diretório - leitura, Diretório - gravação
Admin COM	Serviços Web	Direitos de serviço do IP Office	Segurança - gravar própria senha, Backup, Restaurar, Atualizar
Admin MCM	Administrador de segurança	Direitos de serviço do IP Office	Gravar senha do próprio usuário de serviço
	Serviços Web		Backup, Restaurar, Atualizar
Servidor auxiliar	Externo	Direitos de serviço do IP Office	Servidor auxiliar
Servidor TURN	Externo	Direitos de serviço do IP Office	Conexão do servidor TURN

Grupos de direitos adicionais para sistemas que não sejam Subscription

Esses grupos de direitos padrão adicionais são criados em sistemas no modo sem assinatura. Eles não têm usuários de serviço padrão associados.

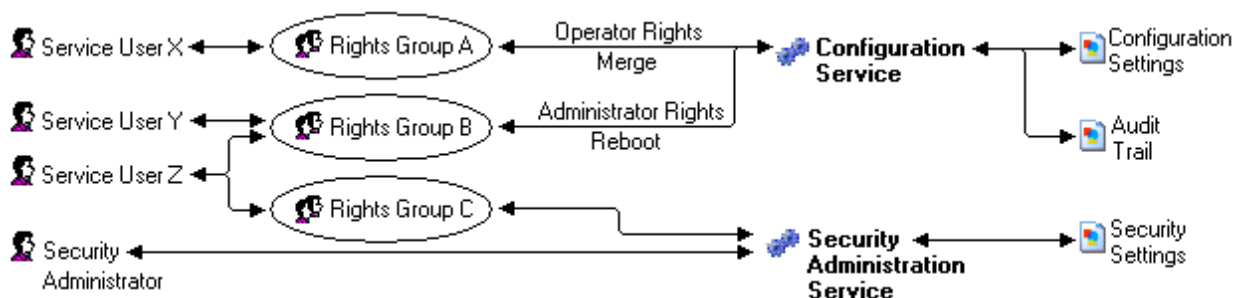
Grupo de direitos	Conjunto de direitos		Direitos ativados
Grupo de gerentes	Configuração	Direitos de serviço do IP Office	Todos
		Direitos de operador do Manager	Gerente
Grupo de operadores	Configuração	Direitos de serviço do IP Office	Todos
		Direitos de operador do Manager	Operador
Admin de segurança	Administrador de segurança	Direitos de serviço do IP Office	Todos
Admin de backup	Serviços Web	Direitos de serviço do IP Office	Backup, Restaurar
	Externo	Direitos de serviço do IP Office	Superusuário do one-X Portal
Admin de atualização	Serviços Web	Direitos de serviço do IP Office	Atualizar
Admin de sistema	Configuração	Direitos de serviço do IP Office	Configuração - ler tudo, Configuração - gravar tudo, Mesclar configuração
	Serviços Web	Direitos de serviço do IP Office	Segurança - gravar própria senha, Configuração - ler tudo, Configuração - gravar tudo
		Direitos do Web Manager	Todos, exceto Alteração de serviço
	Externo	Direitos de serviço do IP Office	Voicemail Pro Standard, Administrador do one-X Portal, Administrador do WebRTC Gateway
Admin de manutenção	Serviços Web	Direitos de serviço do IP Office	Backup, Restaurar, Atualizar
Admin de cliente	Serviços Web	Direitos de serviço do IP Office	Segurança - gravar própria senha, Configuração - ler tudo, Configuração - gravar tudo, Backup, Restaurar, Atualizar
		Direitos do Web Manager	Todos, exceto Alteração de serviço
	Externo	Direitos de serviço do IP Office	Voicemail Pro Standard, Superusuário do one-X Portal
Grupo de API de gerenciamento	Serviços Web	Direitos de serviço do IP Office	Leitura da API de gerenciamento, Gravação da API de gerenciamento
Servidor TURN	Externo	Direitos de serviço do IP Office	Conexão do servidor TURN

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 564

Controle de acesso

O acesso à configuração, às definições de segurança e ao SSA é controlado pela utilização de usuários, senhas e Grupos de direitos do serviço. Todas as ações envolvendo comunicações entre o usuário do Manager e o sistema requerem o nome e a senha do usuário de serviço. Esse usuário do serviço deve ser um membro do Grupo de direitos configurado para executar a ação desejada.



No exemplo ilustrado acima:

- O usuário X do serviço pode ler e gravar a configuração. Entretanto, ele só pode editar as configurações de operador e fazer alterações que podem ser mescladas.
- O usuário Y do serviço pode ler e gravar a configuração, editar todas as definições e fazer alterações que necessitam reinicialização.
- O usuário Z do serviço pode ler e gravar a configuração, editar todas as definições e fazer alterações que necessitam reinicialização. Ele também pode acessar as definições de segurança.
- O administrador de segurança pode apenas acessar as definições de segurança.

Acesso granular ao grupo de objetos de configuração no Web Manager

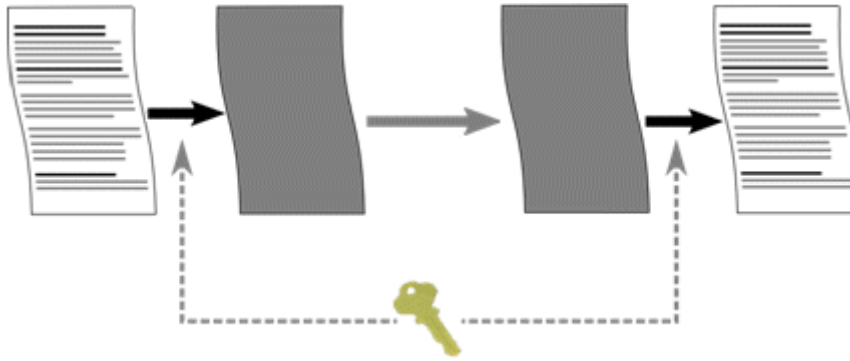
Usando o IP Office Manager, os administradores podem permitir ou restringir o acesso de usuários de serviço aos objetos de configuração no IP Office Web Manager. Os administradores podem fornecer acesso de leitura ou gravação à configuração dependendo da função do usuário do serviço. Caso um usuário de serviço não tenha acesso de leitura ou gravação para um objeto de configuração, os objetos não são exibidos na interface quando o usuário de serviço faça logon no IP Office Web Manager. Quando um usuário de serviço faz logon no IP Office Web Manager, o sistema faz uma verificação no grupo de direitos provisionado para o usuário de serviço e exibe esses menus que estão habilitados para o grupo de direitos.

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 564

Criptografia

A criptografia assegura que todos os dados enviados tanto pelo sistema como pelo Manager não possam ser "lidos" por nenhuma pessoa, mesmo uma outra cópia do Manager. A criptografia é a aplicação de um processo matemático complexo no terminal de origem, e um processo reverso no terminal de recepção. O processo em cada terminal utiliza a mesma "chave" para criptografar e descriptografar os dados:



Quaisquer dados enviados podem ser opcionalmente criptografados utilizando vários algoritmos conhecidos e criptograficamente seguros:

Algoritmo	Tamanho efetivo da chave (bits)	Utilizar
DES-40	40	Incompatível.
DES-56	56	Incompatível.
3DES	112	Segurança mínima.
RC4-128	128	Segurança média.
AES-128	128	Segurança elevada.
AES-256	256	Segurança elevada.

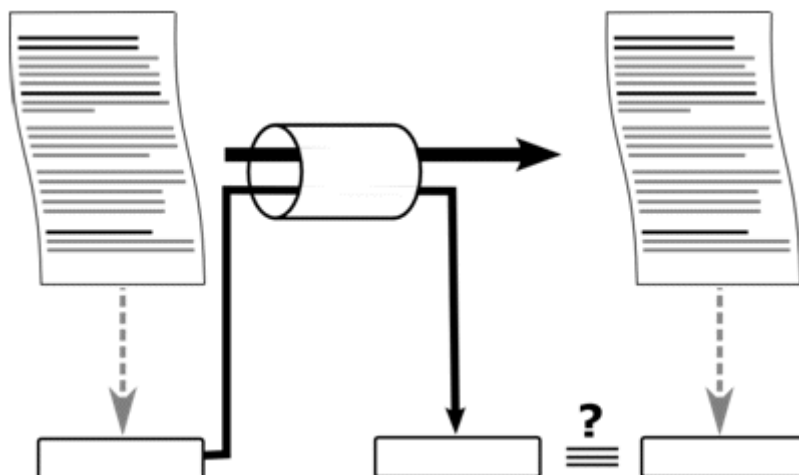
Geralmente, quanto maior o tamanho da chave, mais segura a criptografia. No entanto, tamanhos menores de chave geram menos processamento. O sistema é compatível com criptografia utilizando o protocolo TLS (Transport Layer Security). Além disso, muitos componentes de criptografia do módulo TLS foram certificados por FIPS 140-2, indicando a precisão da implementação.

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 564

Autenticação de mensagens

A autenticação de mensagens assegura que todos os dados enviados tanto pelo sistema como pelo Manager não possam ser adulterados (ou substituídos) por nenhuma pessoa sem detecção. Isso envolve o originador dos dados produzindo uma assinatura (chamada de tralha) dos dados enviados, além de também enviá-la. O receptor obtém os dados e a assinatura, além de verificar ambas as correspondências.



Quaisquer dados enviados podem ser opcionalmente autenticados utilizando vários algoritmos conhecidos e criptograficamente seguros:

Algoritmo	Tamanho efetivo do hash (bits)	Usar
MD5	128	Não recomendado.
SHA-1	160	Segurança "aceitável".
SHA-2	256, 384, 512	Segurança "forte"

Geralmente, quanto maior o tamanho do hash, mais segura a criptografia. Entretanto, tamanhos menores de hash incorrem em menos processamento.

O IP Office suporta a autenticação de mensagens utilizando o protocolo 1.0, 1.1 e 1.2 de Transport Layer Security (TLS). Além disso, muitos componentes de criptografia do módulo TLS foram certificados por FIPS 140-2, indicando a precisão da implementação.

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 564

Certificados

A criptografia por chave pública é uma forma de manter um ambiente de rede confiável. Um certificado de chave pública (também conhecido como certificado digital ou certificado de identidade) é um documento eletrônico usado para provar a propriedade de uma chave pública. O certificado inclui informações sobre a chave, informações sobre a identidade de seu proprietário e a assinatura digital de uma entidade que verificou devidamente o conteúdo do certificado. Se a assinatura for válida e a pessoa que examinar o certificado confiar no signatário, ela saberá que pode usar a chave para se comunicar com seu proprietário.

Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de certificados](#) na página 763.

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 564

Implementado segurança

O IP Office pode ser feito muito seguro. No entanto, apenas um determinado número de recursos está ativo por padrão para facilitar a instalação inicial. Se todas as configurações de segurança do Manager e do sistema forem deixadas no padrão, nenhum mecanismo de segurança estará ativo, apenas a utilização dos nomes e senhas do serviço padrão. Além disso, todas as interfaces antigas estarão ativas, e todos os dados de configuração e segurança serão enviados sem criptografia. Portanto, é necessário implementar as opções de configuração listadas aqui. A configuração adicional pode ser necessária para proteger mais a implementação individual. O Avaya está apresentando essas informações apenas para orientação; o cliente é responsável por garantir que seu sistema seja seguro.

Para melhorar a segurança do IP Office na prática, dois mecanismos principais são usados:

- Ativação de recursos de segurança do IP Office.
- Redução da exposição a ataque externo ou interno.

Segurança mínima

Um cenário de segurança mínima poderia o caso em que dados de configuração são abertos, mas as configurações de segurança são limitadas: qualquer pessoa com o nome de usuário e senha de serviço corretos pode acessar a configuração de qualquer instalação em PC do Manager, sem nenhum registro de acesso: as senhas podem ser simples e não possuem data para serem alteradas.

- Altere todas as senhas padrão de todos os usuários do serviço e do Administrador de segurança.
- Defina o nível de segurança do serviço Administração de segurança do sistema como seguro, baixo.
- Defina a rejeição da senha de usuário do serviço do sistema como Nenhum.
- Defina o nível de verificações de certificado cliente como nenhum (padrão).
- Defina o nível de complexidade mínima de senha do sistema como baixo (padrão).
- Defina o limite anterior de senha do sistema como zero (padrão).
- Defina o período de alteração de senha do sistema como zero (padrão).
- Defina o tempo ocioso da conta do sistema como zero (padrão).
- Defina o nível de verificação de certificado como baixo nas Preferências de segurança do Manager (padrão).

Além disso, qualquer instalação em PC do Manager pode gerenciar qualquer IP Office.

Segurança média

Um cenário de segurança média poderia ser um em que ambas as definições de configuração e segurança são limitadas e é necessário um nível de registro: qualquer pessoa com o nome de usuário de serviço e senha corretos pode acessar a configuração de qualquer instalação em PC do Manager: as senhas não podem ser simples, e possuem data para serem alteradas.

- Alterar todas as senhas padrão de todos os usuários do serviço e do administrador de segurança
- Defina o nível de segurança do serviço Administração de segurança do sistema como seguro, médio.

- Defina o nível de segurança do serviço Configuração do sistema como seguro, médio.
- Defina a ação de rejeição da senha do usuário do serviço do sistema como Registrar no controle de auditoria (padrão).
- Defina o nível de verificações de certificado cliente como nenhum (padrão).
- Defina o nível de complexidade mínima de senha do sistema como médio.
- Defina o limite anterior de senha do sistema como diferente de zero.
- Defina o período de alteração de senha do sistema como diferente de zero.
- Defina o tempo ocioso da conta do sistema como zero (padrão).
- Desabilite todas as interfaces desprotegidas do sistema.
- Defina o nível de verificação de certificado como baixo nas Preferências de segurança do Manager (padrão).

Segurança máxima

Um cenário de segurança máxima poderia ser um em que ambas as definições de configuração e segurança são limitadas e é necessário um nível total de registro: pessoas certificadas com o nome de usuário de serviço e senha corretos podem acessar a configuração de instalações específicas do PC do Manager: as senhas não podem ser simples, e possuem data para serem alteradas. O Manager pode gerenciar sistemas específicos.

- Alterar todas as senhas padrão de todos os usuários do serviço e do administrador de segurança
- Defina o nível de segurança do serviço Administração de segurança do sistema como seguro, alto.
- Defina o nível de segurança do serviço Configuração do sistema como seguro, alto.
- Defina a ação de rejeição da senha do usuário do serviço do sistema como Registrar e desativar conta.
- Defina o nível de verificações de certificado de cliente como alto.
- Defina o nível de complexidade mínima de senha do sistema como alto.
- Defina o comprimento mínimo da senha do sistema como >8.
- Defina o limite anterior de senha do sistema como diferente de zero (>5).
- Defina o período de alteração de senha do sistema como diferente de zero.
- Defina o tempo sem atividade da conta do sistema como diferente de zero.
- Defina o cache de ID da sessão do sistema como zero.
- Instalação válida, + de 1024 bits, certificados não autoassinados (+ chave particular) em todos os certificados do servidor IP Office procedentes de uma autoridade de certificação confiável.
- Instale o certificado de CA confiável correspondente em cada um dos repositórios de certificados do Windows no PC do Manager.
- Instalação válida, + de 1024 bits, certificado não autoassinado (+ chave particular) em todos os armazenamentos de certificados do Manager.
- Instale os certificados correspondentes em todos os armazenamentos de certificados do sistema de todas as entidades permitidas do Manager, e o certificado AC confiável.
- Desabilite todas as interfaces desprotegidas do sistema.

- Defina o nível das Verificações de certificado do Manager para alto em Preferências de segurança do Manager.
- Defina o certificado oferecido ao sistema nas Preferências de segurança do Manager.

Basicamente, as definições acima bloqueiam, em conjunto, os sistemas e o Manager correspondente. Somente as entidades reconhecidas (por forte certificação) poderão se comunicar com sucesso nas interfaces de serviço. Todos os serviços utilizam criptografia e autenticação de mensagens de alto nível.

A utilização de certificados AC intermediários pode ser feita para ultrapassar o limite máximo de 6 certificados em cada armazenamento de certificados do sistema.

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 564

SRTP

O Secure Real-Time Transport Protocol (SRTP) se refere à aplicação de criptografia adicional e/ou autenticação das chamadas VoIP (SIP e H.323). O SRTP pode ser aplicado entre telefones, entre lados de um tronco IP ou em várias outras combinações.

O IP Office é compatível com:

- Configuração individual de autenticação e criptografia RTP e RTCP
- SHA1 HMAC como algoritmo de autenticação
- AES-CM como algoritmo de criptografia
- Etiqueta de autenticação de 80 (padrão) ou 32 bits
- Comprimento da chave mestra de 128 bits
- Comprimento do Master Salt de 112 bits.

A configuração do uso de SRTP no nível do sistema é feita na guia **Sistema | Segurança VoIP**, usando a configuração **Segurança de mídia**. As opções são:

- **Desativado (padrão)**
- **Melhor esforço**
- **Forçado**

Ao habilitar o SRTP no sistema, a configuração recomendada é **Melhor esforço**. Nesse cenário, o IP Office usará o SRTP se a outra extremidade for compatível. Caso contrário, usará RTP. Se a configuração **Imposto** for usada e o SRTP não for suportado pela outra extremidade, a chamada não será concluída.

A configuração no nível do sistema poderá ser substituída no nível do tronco ou do ramal. Isso pode ser feito em casos especiais, em que a configuração do tronco ou do ramal deva ser diferente das configurações do sistema.

Se a configuração do nível do sistema for **Imposto** e dispositivos que não suportam SRTP estiverem conectados ao sistema, sua configuração de nível do ramal deverá ser **Desabilitado** ou as chamadas falharão. Essa configuração extra não será geralmente necessária se a configuração no nível do sistema for **Melhor esforço**.

O SRTP em linhas SIP, linhas SM e linhas IP Office. O SRTP não é suportado em troncos H.323 IP.

RTCP criptografado

O IP Office suporta o RTCP não criptografado por padrão. Esse padrão é compatível com a maioria dos pontos terminais Avaya, que não suportam atualmente o RTCP criptografado. Na medida do possível, qualquer tipo de ponto terminal que use SRTP com o IP Office deverá usar RTCP não criptografado para fins de consistência com outros pontos terminais, viabilizando a mídia direta.

O IP Office suporta criptografia de RTCP como uma opção configurável. Além da configuração no nível do sistema, essa opção pode ficar ativa no nível do tronco e do ramal. Portanto, a criptografia RTCP pode ser configurada como uma exceção para uma entidade que suporte apenas o RTCP criptografado. Nesses casos, não haverá SRTP de mídia direta entre essa entidade e outra que não suporte o RTCP criptografado, e o IP Office retransmitirá a mídia SRTP.

Autenticação

A autenticação pode ser aplicada tanto à porção de voz da chamada (a sequência RTP) como ao sinal de controle associado à chamada (a sequência RTCP). Por padrão, o IP Office suporta criptografia RTP, autenticação RTP e autenticação RTCP. A autenticação é aplicada após a criptografia de forma que os pacotes possam ser autenticados no lado remoto sem precisarem ser primeiramente descriptografados.

- O método utilizado para a troca inicial de chaves de autenticação durante a configuração da chamada depende de a chamada estar usando SIP ou H.323. O sistema IP Office utiliza SDESC para as chamadas SIP e H235.8 para as chamadas H.323.
- O SRTP somente é suportado quando utiliza um método adicional, como o TLS ou um túnel VPN, para estabelecer um caminho de dados seguro antes da configuração da chamada.
- O ataque de repetição é quando alguém intercepta pacotes e, em seguida, tenta utilizá-los para uma recusa de serviço ou ganho de acesso não autorizado. A proteção contra a repetição registra a sequência de pacotes já recebidos. Se um pacote tiver sido recebido anteriormente, ele será ignorado. Se os pacotes chegarem fora da faixa de sequências especificada, o dispositivo de segurança os rejeitará. Todos os pacotes em uma sequência (RTP e RTCP) possuem um número de índice sequencial; contudo, os pacotes talvez não sejam recebidos na ordem sequencial. O SRTP protege de ataques de repetição por meio de uma janela de repetição móvel contendo os números de índice dos últimos 64 pacotes autenticados recebidos ou esperados. Qualquer pacote recebido que tenha um índice mais antigo que a janela atual será ignorado. Somente os pacotes com um índice à frente da janela ou dentro dela, mas ainda não recebidos, são aceitos. A proteção de repetição separada é utilizada para as sequências RTP e RTCP.
- O rechaveamento é o envio de novas chaves de autenticação em intervalos durante uma chamada segura. Essa opção não é suportada pelo sistema IP Office, que apenas envia chaves de autenticação no início da chamada.

As sessões SRTP podem utilizar mídia direta entre os dispositivos ou podem ser transmitidas através do sistema IP Office. Em alguns cenários, o sistema IP Office pode ser um lado da porção SRTP da chamada que continua para um destino não SRTP.

- **Se o originador e o destino da chamada exigirem SRTP**

Uma mídia direta é feita, se suportada, por meio de SRTP. Se não houver suporte para mídia direta, a chamada será transmitida pelo sistema IP Office. Em qualquer um dos casos, os parâmetros SRTP são negociados de ponta a ponta, com o sistema IP Office convertendo e redirecionando os parâmetros entre as extremidades, se necessário.

- **Se apenas o originador ou o destino exigir SRTP**

Uma chamada que não seja de mídia direta é configurada com o SRTP negociado entre o sistema IP Office e a parte que requer SRTP.

Chamadas de emergência

As chamadas de emergência do ramal não serão bloqueadas mesmo que o SRTP seja exigido, mas não puder ser estabelecido.

Indicação de SRTP

As chamadas que aplicam SRTP não utilizam nenhuma indicação especial no telefone do usuário. As funções normais de chamada (conferência, transferência etc.) permanecem disponíveis ao usuário. Os alarmes e os detalhes SRTP de quando o SRTP for utilizado são mostrados pelo System Status Application e pelo System Monitor.

Links relacionados

[Administração de segurança](#) na página 564

Capítulo 40: Configurações de segurança

Navegação: Segurança > Configurações de segurança

Esta seção aborda as configurações de segurança do sistema disponíveis para que usuários de serviço com acesso de administrador exibam e gerenciem essas configurações.

Links relacionados

[Geral](#) na página 578

[Sistema](#) na página 582

[Serviços](#) na página 586

[Grupos de direitos](#) na página 588

[Usuários de serviço](#) na página 594

[Certificações](#) na página 595

Geral

Segurança > Configurações de segurança > Geral

Administrador de segurança

O administrador de segurança é uma conta especial que não pode ser excluída ou desativada. Ela pode ser usada para acessar as configurações de segurança do sistema, mas não pode acessar suas definições de configuração.

Campo	Descrição
Administrador de segurança exclusivo	Padrão = desativado Essa configuração não é mais usada. Ela fica esmaecida e definida como desativada, o que significa que a permissão para acessar e alterar as configurações de segurança também pode ser atribuída a outras contas de usuário de serviço por meio de associações a grupos de direitos.
Nome	Padrão = security Faixa = 6 a 31 caracteres. O nome do administrador de segurança.
Alterar senha	Intervalo = 9 a 31 caracteres. A senha do administrador de segurança. Para alterar a senha do administrador de segurança, é necessário saber a senha atual. A senha original do usuário é definida durante a configuração inicial do sistema.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Complexidade mínima da senha	<p>Padrão = médio.</p> <p>Exigências de complexidade de senha. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baixa - é possível usar qualquer caractere de senha sem restrição. A senha não pode conter seu nome de usuário. • Média - a senha precisa incluir caracteres de pelo menos 2 dos conjuntos de caracteres listados abaixo. Por exemplo, uma combinação de minúsculas e maiúsculas. Além disso, três ou mais caracteres consecutivos idênticos não são permitidos. <ul style="list-style-type: none"> - Caracteres alfabéticos minúsculos. - Caractere alfabético maiúsculo. - Caracteres numéricos. - Caracteres não alfanuméricos, por exemplo, # ou *. • Alta - varia conforme a mídia, mas exige caracteres de pelo menos dos 3 conjuntos de caracteres acima.
Limite de senhas anteriores (entradas)	<p>Padrão = 24. Intervalo = 0 (desativado) a 24 registros.</p> <p>O número de senha anterior para verificar se há duplicatas quando se muda a senha. Quando definida como 0, não ocorre nenhuma verificação de senhas anteriores. Essa configuração está ativa para as tentativas de alterações de senha tanto no Gerenciador de segurança como no sistema.</p>

Registro de telefone

Campo	Descrição
Bloquear senhas padrão de telefone IP	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Se selecionado, os registros de telefone IP já existentes com senhas padrão não são permitidos no sistema. Os administradores devem digitar as senhas para registrar os telefones existentes. Se não for marcado, serão permitidos os registros de telefone IP existentes com senhas padrão. A permissão para que telefones existentes registrem com senhas padrão representa um risco à segurança, já que intrusos podem acessar o sistema usando essas senhas.</p>

Detalhes do usuário do serviço

Essas configurações controlam os nomes dos usuários do serviço e as políticas de senha/conta. A configuração fica ativa para as tentativas de alterações de senha em todas as interfaces de administração.

Campo	Descrição
Comprimento mínimo do nome	<p>Padrão = 6, Intervalo 1 a 31 caracteres.</p> <p>Esse campo define o comprimento mínimo do nome para os nomes dos usuários do serviço.</p>
Comprimento mínimo da senha	<p>Padrão = 9, Intervalo 1 a 31 caracteres.</p> <p>Esse campo define o comprimento mínimo da senha para as senhas dos usuários do serviço.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Limites de rejeição da senha (tentativas)	<p>Padrão = 3, Intervalo 0 (desativado) a 255.</p> <p>Define quantas vezes uma senha ou um nome inválido é permitido em um período de 10 minutos antes que a Ação de rejeição de senha seja executada.</p>
Ação de rejeição de senha	<p>Padrão = registrar e desabilitar temporariamente.</p> <p>A ação executada quando um usuário atinge o Limite de rejeição de senha. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sem ação • Log para trilha de auditoria - cria um registro na trilha de auditoria do sistema indicando o nome da conta do usuário do serviço e a hora da última falha. • Registrar em log e desativar - cria um registro de trilha de auditoria e desativa a conta de usuário do serviço. A conta só pode ser reativada por meio das configurações de usuário do serviço. • Registrar em log e desativar temporariamente - cria um registro de trilha de auditoria e desativa temporariamente a conta de usuário do serviço por 60 segundos.
Complexidade mínima da senha	<p>Padrão = médio.</p> <p>Exigências de complexidade de senha. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baixa - é possível usar qualquer caractere de senha sem restrição. A senha não pode conter seu nome de usuário. • Média - a senha precisa incluir caracteres de pelo menos 2 dos conjuntos de caracteres listados abaixo. Por exemplo, uma combinação de minúsculas e maiúsculas. Além disso, três ou mais caracteres consecutivos idênticos não são permitidos. <ul style="list-style-type: none"> - Caracteres alfabéticos minúsculos. - Caractere alfabético maiúsculo. - Caracteres numéricos. - Caracteres não alfanuméricos, por exemplo, # ou *. • Alta - varia conforme a média, mas exige caracteres de pelo menos dos 3 conjuntos de caracteres acima.
Limite de senhas anteriores (entradas)	<p>Padrão = 24. Intervalo = 0 (desativado) a 24 registros.</p> <p>O número de senha anterior para verificar se há duplicatas quando se muda a senha.</p>
Período de alteração de senha da conta (dias)	<p>Padrão = 0 (desativado). Intervalo de 0 a 999 dias.</p> <p>Define por quantos dias uma senha é válida após uma alteração de senha. Observe que o usuário precisa ser membro de um grupo de direitos que tenha a opção Gravar a própria senha de usuário do serviço ativada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sempre que essa configuração é alterada, o sistema recalcula todos os temporizadores existentes de senha do usuário do serviço. • Se esse temporizador expirar, a conta do usuário do serviço será desativada. A conta só pode ser reativada por meio das configurações de usuário do serviço. • Para avisar ao usuário um determinado número de dias antes que a conta seja bloqueada, defina um Tempo de lembrete de expiração (dias) (veja abaixo).

A tabela continua...

Campo	Descrição
Tempo ocioso da conta (dias)	<p>Padrão = 0 (desativado). Intervalo de 0 a 999 dias.</p> <p>Define quantos dias a conta de usuário do serviço pode ficar inativa antes de ser desativada. O temporizador inativo é redefinido sempre que o usuário do serviço faz logon com sucesso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se esse temporizador expirar, a conta do usuário do serviço será desativada. A conta só pode ser reativada por meio das configurações de usuário do serviço. • Sempre que essa configuração é alterada e o botão OK é acionado, o sistema recalcula todos os temporizadores de tempo ocioso existentes do usuário do serviço.
Tempo de lembrete de expiração (dias)	<p>Padrão = 10. Intervalo 0 (desativado) a 999 dias.</p> <p>Define o período antes da expiração da senha ou da conta durante o qual uma indicação de lembrete é exibida quando o usuário do serviço faz logon. Os lembretes são enviados por expiração da senha devido ao Período de alteração de senha da conta (dias) (acima) ou à data de Expiração de conta do usuário do serviço, o que ocorrer antes. Atualmente, o Manager exibe avisos, mas o System Status não.</p>

IP Office Detalhes do usuário

Estas configurações controlam as políticas de senha/conta do usuário do IP Office.

Campo	Descrição
Imposição de senha	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Quando habilitada, as configurações de senha são aplicadas. Quando desabilitada, os requisitos de senha não são aplicados e as configurações restantes não são editáveis</p>
Comprimento mínimo da senha	<p>Padrão = 9, Intervalo 1 a 31 caracteres.</p> <p>Esse campo define o comprimento mínimo da senha para as senhas dos usuários</p>
Complexidade mínima da senha	<p>Padrão = médio.</p> <p>Exigências de complexidade de senha. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baixa - é possível usar qualquer caractere de senha sem restrição. A senha não pode conter seu nome de usuário. • Média - a senha precisa incluir caracteres de pelo menos 2 dos conjuntos de caracteres listados abaixo. Por exemplo, uma combinação de minúsculas e maiúsculas. Além disso, três ou mais caracteres consecutivos idênticos não são permitidos. <ul style="list-style-type: none"> - Caracteres alfabéticos minúsculos. - Caractere alfabético maiúsculo. - Caracteres numéricos. - Caracteres não alfanuméricos, por exemplo, # ou *. • Alta - varia conforme a mídia, mas exige caracteres de pelo menos dos 3 conjuntos de caracteres acima.
Limites de rejeição da senha (tentativas)	<p>Padrão = 5, Intervalo 0 (desativado) a 255 falhas.</p> <p>Define quantas vezes uma senha ou um nome inválido é permitido em um período de 10 minutos antes de a ação de rejeição da senha ser executada.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ação de rejeição de senha	<p>Padrão = registrar e desabilitar temporariamente.</p> <p>A ação executada quando um usuário atinge o Limites de rejeição da senha (tentativas). As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sem ação • Log para trilha de auditoria - cria um registro indicando o nome da conta de usuário e o horário da última falha. • Registrar em log e desativar - cria um registro de trilha de auditoria, além de desativar permanentemente a conta do usuário. A conta pode ser ativada usando o campo Status da conta na página Usuário > Usuário. • Registrar em log e desativar temporariamente - cria um registro de trilha de auditoria e, adicionalmente, desativa temporariamente a conta do usuário por 60 segundos.

Links relacionados

[Configurações de segurança](#) na página 578

Sistema

Navegação: **Segurança > Configurações de segurança > Sistema**

Links relacionados

[Configurações de segurança](#) na página 578

[Detalhes do sistema](#) na página 582

[Interfaces não protegidas](#) na página 584

Detalhes do sistema

Navegação: **Segurança > Configurações de segurança > Sistema > Detalhes do sistema**

Configuração básica

Campo	Descrição
Porta TCP básica dos serviços	<p>Padrão = 50804. Faixa = 49152 a 65526.</p> <p>Essa é a porta básica de serviços fornecidos pelo sistema. Ela determina as portas pelas quais o sistema recebe as solicitações para acessar os serviços, com a utilização de seu endereço de IP da LAN1. Cada serviço utiliza uma compensação de porta a partir do valor da porta básica. Se esse valor é alterado de seu padrão, o aplicativo Manager deve ser definido para a mesma Porta TCP básica por meio de sua configuração de Porta TCP básica de serviços (Arquivo Preferências).</p> <p>Para obter informações sobre o uso da porta, consulte o documento do IP Office Avaya Port Matrix no site de suporte da Avaya, https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C201082074362003</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Máximo de usuários de serviço	Padrão = 64. Esse é um valor fixo somente para fins de indicação. Esse valor é o número máximo de usuários de serviço que podem ser armazenados nas configurações de segurança de um sistema
Máximo de grupos de direitos	Padrão = 32. Esse é um valor fixo somente para fins de indicação. Esse valor é o número máximo de Grupos de direitos que pode ser armazenado nas configurações de segurança de um sistema.

Detecção de sistema

A detecção de sistema são os processos utilizados por aplicativos para a localização e relação de sistemas disponíveis. Se necessário, o IP Office pode ser desativado com uma resposta a esse processo. Quando isso é feito, o acesso ao IP Office exige que seu endereço de IP específico seja usado.

Campo	Descrição
Detecção ativa de TCP	Padrão = Ativo. Selecionar Detecção de TCP ativa permite que o sistema responda às solicitações.
Detecção ativa de UDP	Padrão = Ativo. Selecionar Detecção de UDP ativa permite que o sistema responda às solicitações.

Segurança

Essas configurações cobrem os aspectos de segurança por sistema, principalmente as configurações TLS.

Campo	Descrição
Cache de ID de sessão de segurança	Padrão = 10 horas, Faixa = 0 a 100 horas. Determina por quanto tempo a ID da sessão TLS é mantida pelo sistema. Quando mantida, a ID da sessão pode ser utilizada para reiniciar rapidamente a comunicação TLS entre o sistema e um aplicativo em reconexão. Quando definida para 0 , não ocorre nenhum cache e cada conexão TLS deve ser renegociada.
Tempo limite do desafio HTTP (s)	Padrão = 10. Para as tentativas de conexão HTTP/HTTPS, esse campo define o tempo limite para respostas de validação de conexão.
Cache de sessão RFC2617 (min.)	Padrão = 10. Nas sessões HTTP/HTTPS, esse campo define a duração permitida para logons bem-sucedidos, de acordo com RFC2617.
Versão mínima do protocolo	Padrão = TLS 1.2 Define a versão do protocolo TLS a ser usada em caso de conexão TLS. Se selecionado, os servidores TLS permitem conexões que atendem o requisito mínimo especificado da versão selecionada do protocolo, e as conexões de uma versão inferior do TLS falham.

Portas HTTP

Essas configurações definem as portas para o acesso à configuração do sistema com base na Web.

Campo	Descrição
Porta HTTP	Padrão = 80.
Porta HTTPS	Padrão = 443.
Porta Web Services	Padrão =8443.

Proxy Web Socket

Essas configurações são aplicáveis à comunicação WebSocket pelas linhas IP Office.

Campo	Descrição
Ativado	Padrão = Ativo. <ul style="list-style-type: none"> Quando definido em Ativo, o Web Manager usa o servidor proxy para a comunicação entre o servidor do Server Edition principal e outros nós. Quando definido em Desativado, o proxy WebSocket é desativado. Qualquer comunicação WebSocket da linha IP Office em uma sessão HTTP é encerrada com "404 NotFound".
Forçar segurança	Padrão = Ativo. <p>Aplicável somente quando a caixa de seleção Ativado está ativada.</p> <ul style="list-style-type: none"> Quando em Ativado, qualquer comunicação proxy pelo WebSocket da linha IP Office usa HTTPS. Quando em Desativado, a comunicação HTTPS pelo WebSocket da linha IP Office é rejeitada e a sessão é encerrada com "403 Forbidden" (proibido).

Detalhes de configuração do Avaya Spaces

Campo	Descrição
Chave de API do Avaya Spaces	A chave API do Avaya Spaces. Use o ícone de olho para exibir a chave. Para obter a chave, faça login na conta do Avaya Spaces e acesse Conta Zang > Gerenciar empresas > Perfil da empresa > Chave de API > Chave de API .
Chave secreta do Avaya Spaces	O segredo de chave da conta Avaya Spaces. Use o ícone de olho para exibir a chave. Para obter o segredo de chave, faça login na conta do Avaya Spaces e acesse Conta Zang > Gerenciar empresas > Perfil da empresa > Chave de API > Exibir/editar > Segredo .

Links relacionados

[Sistema](#) na página 582

Interfaces não protegidas

Navegação: Segurança > Configurações de segurança > Sistema > Interfaces não protegidas

Esses recursos estão relacionados a aplicativos que acessam as definições de configuração do sistema utilizando métodos antigos de segurança.

Campo	Descrição
Senha do sistema	<p>Faixa = 0 a 31 caracteres.</p> <p>A senha do sistema é usada pelo IP Office Manager para atualizar os sistemas IP Office IP500 V2. Ela também é usada para o Monitor quando a configuração de senha do Monitor está em branco.</p>
Senha do Voicemail	<p>Padrão = em branco. Intervalo = exatamente 31 caracteres.</p> <p>Para as versões IP Office 11.1 FP1 e posteriores, a senha para conexão da caixa postal precisa ter 31 caracteres.</p> <p>Essa senha também é definida por meio do aplicativo Voicemail Pro e do aplicativo Web Manager. Quando nenhuma senha é definida, uma senha gerada automaticamente é definida automaticamente no aplicativo Voicemail Pro e nos sistemas Web Manager.</p>
Senha do Monitor	<p>Padrão = em branco. Faixa = 0 a 31 caracteres.</p> <p>Essa senha é usada pelo SysMonitor para acesso UDP/TCP. Caso esteja em branco, o aplicativo usa a senha do sistema. Ao alterar essa senha sem definição prévia de senha, insira a senha do sistema como senha antiga.</p>
Usar credenciais de usuário do serviço	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Se ativado, o acesso do SysMonitor usando UDP ou TCP usa credenciais de usuário de serviço em vez da senha do monitor.</p>

Controles de aplicativo

Essas caixas de verificação controlam quais ações dos aplicativos antigos o sistema suportará. As combinações diferentes são utilizadas por aplicativos diferentes. O resumo dos aplicativos afetados pelas alterações está compilado na lista **Suporte a aplicativos**.

Campo	Descrição
Servidor TFTP	Padrão = Ativo.
Diretório TFTP - leitura	Padrão = Inativo.
Voicemail TFTP	Padrão = Inativo.
Código do programa	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Controla o uso do assistente de atualização no IP Office Manager.</p>
DevLink	Padrão = Ativo.
TAPI/DevLink3	Padrão = Inativo.
Diretório HTTP - leitura	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Permite que os registros do diretório atual do sistema sejam acessados utilizando HTTP.</p>
Diretório HTTP - gravação	<p>Padrão = Ativo.</p> <p>Permite que a importação de HTTP seja utilizada para colocar registros temporários do diretório no diretório.</p>

Suporte a aplicativos

Esse painel é mostrado apenas para informação. Ele indica o efeito em vários aplicativos das seleções de Controles de aplicativo.

Links relacionados[Sistema](#) na página 582

Serviços

Navegação: Segurança > Configurações de segurança > Serviços do sistema

Essa guia mostra os detalhes dos serviços que o sistema executa com os quais os usuários de serviço podem se comunicar.

Campo	Descrição
Nome	O nome do serviço. Esse é um valor fixo somente para fins de indicação.
Sistema host	O nome do sistema.
Porta de serviço	<p>Essa é a porta na qual o sistema escuta as tentativas de acesso ao serviço. O roteamento do tráfego a essa porta talvez necessite ser habilitado nos firewalls e dispositivos de rede entre os usuários de serviço e o sistema. A porta (TCP ou HTTP) de base de cada serviço é compensada por um valor fixo das portas definido nas Configurações do sistema.</p> <p>Para obter informações sobre o uso de portas, consulte o documento de matriz de portas do IP Office no site de suporte da Avaya.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nível de segurança de serviço	<p>Define o nível mínimo de segurança compatível com o sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se o sistema ainda não tiver um certificado de segurança X509, a seleção de uma configuração diferente de Apenas desprotegido fará com que o sistema pare de responder por um período de até 1 minuto enquanto gera seu próprio certificado de segurança autoassinado. <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apenas desprotegido - essa opção permite apenas o acesso não seguro ao serviço. A porta TCP segura do serviço, se houver, é habilitada. Essa ou desabilitada são as únicas opções suportadas pela Interface do System Status e pelos serviços Aprimorado TSPI. • Desprotegido + seguro - essa opção permite tanto o acesso não seguro quanto o seguro (fraco). Além disso, as conexões TLS são aceitas sem criptografia, apenas com a autenticação. • Seguro baixo: essa opção permite o acesso seguro ao serviço utilizando TLS e exige criptografia e autenticação fracas (p. ex., DES_40 + MD5) ou superior. A porta TCP não segura do serviço é desabilitada. • Seguro médio: essa opção permite o acesso seguro ao serviço utilizando TLS e exige criptografia e autenticação moderadas (p. ex., SHA-256) ou superior. A porta TCP não segura do serviço é desabilitada. • Seguro alto: essa opção permite apenas o acesso seguro ao serviço usando TLS. Exige criptografia e autenticação fortes (p. ex., SHA-256) ou superior. É necessário ter um certificado do aplicativo, p. ex., IP Office Manager. A configuração Certificados > Verificações de certificado recebidas (interfaces de gerenciamento) define as verificações de certificado usadas pelo IP Office Manager. A porta TCP não segura do serviço é desabilitada. • Desativado - essa opção está disponível apenas para a interface do System Status e os serviços Enhanced TSPI. Quando selecionada, o acesso ao serviço é desabilitado.
Origem de acesso de serviço	<p>Defina os modos compatíveis para acesso IP Office Manager ao sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Server Edition Manager - se selecionado, o sistema somente poderá ser configurado com o Manager no modo Server Edition. Esse é o padrão para sistemas Server Edition. <ul style="list-style-type: none"> - A menos que seja absolutamente necessário para a recuperação do sistema, deve-se evitar abrir a configuração de um sistema Server Edition no IP Office Manager que esteja sendo executado em qualquer modo que não seja o modo Server Edition. Mesmo nesse caso, o IP Office Manager não permitirá renumeração, alterações no tipo de caixa postal e alterações em linhas H.323. • Avaya Aura System Manager - se selecionado, o sistema só pode ser configurado com o SMGR no modo Ramificação. Esse é o padrão para sistemas gerenciados centralmente. • Irrestrito - o sistema pode ser configurado usando o IP Office Manager em seus modos normais de exibição simplificada e avançada.

Configurações padrão

Nome	Porta de serviço	Nível de segurança de serviço	Fonte de acesso ao serviço
Configuração	50805	Seguro médio	Irrestrito
Admin de segurança	50813	Seguro médio	–
Interface do System Status	50809	Seguro médio	–
Acesso TSPI aprimorado	50814	Seguro médio	–
HTTP	80, 443	Desprotegido + seguro 2	–
Serviços Web	8443	Seguro médio	–
Externo	50821	Desativado	–
SNMPv3	0	Apenas desprotegido	–

Links relacionados

[Configurações de segurança](#) na página 578

Grupos de direitos

Navegação: Segurança > Configurações de segurança > Grupos de direitos

Um grupo de direitos é um conjunto de permissões para acessar vários recursos e serviços. Os grupos de direitos ao qual um usuário de serviço pertence definem o que esse usuário de serviço pode fazer. Caso o usuário do serviço seja membro de vários grupos de direitos, ele obtém as permissões combinadas dos grupos de direitos.

Links relacionados

[Configurações de segurança](#) na página 578

[Detalhes do grupo](#) na página 588

[Configuração](#) na página 589

[Administrador de segurança](#) na página 590

[System Status](#) na página 591

[APIs de telefonia](#) na página 591

[Serviços Web](#) na página 592

[Externo](#) na página 593

[HTTP](#) na página 594

Detalhes do grupo

Essa guia determina o nome do Grupo de direitos.

Campo	Descrição
Nome	Faixa = Até 31 caracteres O nome do Grupo de direitos deve ser exclusivo. O número máximo de grupos de direitos é 32.

Links relacionados

[Grupos de direitos](#) na página 588

Configuração

Essa guia determina o acesso às definições de configuração para usuários do serviço que são membros desse Grupo de Direitos.

Direitos de serviço do IP Office

Campo	
Configuração - ler tudo	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem ler a configuração do sistema.
Configuração - gravar tudo	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem alterar a configuração do sistema.
Mesclar configuração	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem salvar alterações de configuração usando uma operação de mesclagem.
Configuração padrão	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem atribuir os valores padrão para a configuração do sistema.
Reiniciar/desligar imediatamente	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem reiniciar e desligar o sistema.
Reiniciar quando estiver livre	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem selecionar reiniciar quando livre ao reiniciar o sistema.
Reiniciar em hora do dia	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem selecionar reiniciar em um horário específico ao reiniciar o sistema.

Direitos de operador do Manager

Essa configuração controla quais tipos de registros de configuração Manager serão permitidas aos membros do Grupo de Direitos visualizar, e quais ações eles poderão realizar com os tipos de registros. Os membros dos grupos de direitos **Administrador** e **Gerente** também podem acessar o gerenciamento integrado de arquivos.

Função	Ações	Tipos de registro de configuração
Administrador	Todos	Exibir, editar, criar e excluir todos os registros de configuração.
Gerente	Exibir	Exibir todas, exceto a porta WAN.
	Editar	Ramal, usuário, grupo de busca, código de acesso, serviço, SAR, rota para chamadas de entrada, diretório, perfil de horário, perfil de firewall, rota IP, rota de custo mínimo, código de conta, ARS.
	Novo	
	Excluir	Como editar, exceto código de acesso.
Operador	Exibir	Exibir todas, exceto a porta WAN.

A tabela continua...

Função	Ações	Tipos de registro de configuração
	Editar	Ramal, usuário, grupo de busca, código de acesso, serviço, SAR, rota para chamadas de entrada, perfil de horário, perfil de firewall, rota IP, rota de custo mínimo, código de conta, licença, ARS.
	Novo	Nenhum.
	Excluir	Excluir rota para chamadas de entrada e diretório.
Edição de usuário e grupo	Exibir	Somente os registros de usuário e grupo de busca.
	Editar	
	Novo	Nenhum
	Excluir	
Administrador de usuário e grupo	Todos	Somente os registros de usuário e grupo de busca.
Administrador de diretório e conta	Todos	Somente os registros de diretório e código de conta.
Administrador de tempo e atendente	Todos	Somente os registros de perfil de tempo e autoatendente.
Administrador de ICR e direitos do usuário	Todos	Somente os registros de rota para chamadas de entrada e direitos do usuário.
Configuração - ler tudo	Exibir	Exibir todos os registros de configuração.
	Editar	Nenhum.
	Novo	
	Excluir	

Links relacionados

[Grupos de direitos](#) na página 588

Administrador de segurança

Essa guia determina o acesso às definições de segurança para usuários do serviço que são membros deste Grupo de direitos. Essas configurações são ignoradas e aparecem indisponíveis se um Administrador de segurança exclusivo tiver sido habilitado em Configurações gerais.

Campo	Descrição
Configurações de segurança - ler tudo	Os membros do Grupo de direitos podem visualizar as configurações de segurança do sistema.
Configurações de segurança - gravar tudo	Os membros do Grupo de direitos podem editar e restituir alterações às configurações de segurança do sistema.
Redefinir todas as configurações de segurança	Quando selecionada, os membros do Grupo de direitos podem redefinir as configurações de segurança para os valores padrão.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Gravar senha do próprio usuário de serviço	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem alterar suas próprias senhas quando o sistema solicitar. Essa solicitação pode ser o resultado das configurações Forçar nova senha ou Período de alteração de senha da conta (dias) . A nova alteração de senha é solicitada automaticamente no momento do logon.

Links relacionados

[Grupos de direitos](#) na página 588

System Status

Essa guia define se os membros do grupo podem acessar o sistema utilizando o aplicativo System Status (SSA).

Campo	Descrição
System Status - acesso	Quando selecionado, os membros do Grupo de direitos podem exibir o estado atual e os recursos do sistema utilizando o aplicativo System Status (SSA).
Configuração - ler tudo	O aplicativo System Status inclui ferramentas para tirar um instantâneo do sistema que é utilizado pela Avaya para fins de diagnóstico. Esse instantâneo pode incluir uma cópia completa das definições de configuração do sistema. Essa configuração deve ser habilitada para o usuário do SSA incluir uma cópia da configuração no instantâneo.
System Control	Quando habilitado, o usuário do SSA consegue utilizar o SSA para iniciar os desligamentos do sistema e os desligamentos/reinicializações do cartão de memória.
System Monitor - acesso	Se habilitado, os membros do grupo de direitos poderão usar o aplicativo de monitoramento do sistema para realizar diagnósticos detalhados de problemas no sistema.

Links relacionados

[Grupos de direitos](#) na página 588

APIs de telefonia

Campo	Descrição
Acesso TSPI aprimorado	Quando selecionado, os aplicativos no grupo de direitos são capazes de utilizar a interface Aprimorado TSPI do sistema. Essa interface é normalmente utilizada pelo one-X Portal servidor do aplicativo para sua conexão ao sistema.
DevLink3	Quando selecionado, os aplicativos no grupo de direitos podem utilizar a interface DevLink3 do sistema. Esta é uma interface baseada em TCP que transmite eventos de chamada em tempo real (registros Delta3), sendo a substituição recomendada para a DLL DevLink baseada em Windows existente. Um novo Grupo de direitos com um nome de usuário e senha é necessário para que aplicativos externos se conectem através da interface DevLink3.
API de local	Quando selecionado, os aplicativos no grupo de direitos podem utilizar a interface de localização API do sistema.

Links relacionados

[Grupos de direitos](#) na página 588

Serviços Web

Estas configurações são utilizadas pelos usuários em grupos de direitos usando os serviços da Web para configurar e gerenciar o sistema. Elas não são usadas em sistemas no modo Standard

Direitos de serviço do IP Office

Campo	Descrição
Segurança - ler tudo	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem visualizar as configurações de segurança do sistema.
Segurança - gravar tudo	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem alterar as configurações de segurança do sistema.
Segurança - gravar própria senha	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem alterar suas próprias senhas quando o sistema solicitar. Essa solicitação pode ser o resultado das configurações Forçar nova senha ou Período de alteração de senha da conta (dias) . A nova alteração de senha é solicitada automaticamente no momento do logon.
Configuração - ler tudo	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem visualizar as definições da configuração do sistema
Configuração - gravar tudo	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem alterar as definições da configuração do sistema.
Backup	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem iniciar o processo de backup do sistema.
Restaurar	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem iniciar o processo de restauração do sistema.
Atualizar	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos podem iniciar o processo de upgrade do sistema.

Direitos do Web Manager

Campo	Descrição
Gerenciador de arquivos	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de gerenciamento incorporado de arquivos no Web Manager.
Comandos de serviço	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de comandos de serviço no Web Manager.
Usuários, ramais	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de usuários e ramais no Web Manager.
Grupos, atendente automático	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de grupos, atendedor automático no Web Manager.
Rotas para chamada de entrada, seleção de rota alternativa, códigos curtos	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de rotas para chamada de entrada, seleção de rota alternativa e códigos curtos no Web Manager.
Sistema, locais, perfis de horário e licenciamento	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de sistema, locais, perfis de horário e licenciamento no Web Manager.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Linhas	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de linhas no Web Manager.
Diretório, códigos de autorização, códigos de conta	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de diretório, códigos de autorização e códigos de conta no Web Manager.
Rotas de IP, portas WAN, perfis de firewall, RAS, serviços, túnel	Se selecionado, os membros do grupo de direitos recebem por padrão acesso somente leitura para as configurações de rotas de IP, portas WAN, perfis de firewall, usuários e ramais de serviços RAS no Web Manager.
Direitos do usuário	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem acessar as configurações de definição de direitos de usuário no Web Manager.

Links relacionados

[Grupos de direitos](#) na página 588

Externo

Direitos de serviço do IP Office

Essas configurações são usadas pelos usuários de grupos de direitos para componentes externos usando serviços da Web para configurar e gerenciar o sistema.

Campo	Descrição
Voicemail Pro Basic	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem ler a configuração e fazer backup, restaurar e atualizar.
Voicemail Pro Standard	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem atualizar a configuração e fazer backup, restaurar e atualizar.
Administrador do Voicemail Pro	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem atualizar a configuração e as definições de segurança.
Administrador do one-X Portal	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem atualizar a configuração e as definições de segurança. Não inclui backup e restauração.
Superusuário do one-X Portal	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem executar operações de backup e restauração.
Administrador do Web Control	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos poderão atualizar as definições da configuração.
Segurança do Web Control	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos poderão atualizar as configurações de segurança.
Administrador do WebRTC Gateway	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos poderão atualizar as definições da configuração.
Leitura da API de gerenciamento	Se selecionado, viabiliza o uso da API de gerenciamento para acessar as definições de configuração do sistema.
Gravação da API de gerenciamento	Se selecionado, viabiliza o uso da API de gerenciamento para alterar as definições de configuração do sistema.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Administrador do Media Manager	Se selecionado, os membros do grupo de direitos poderão atualizar as definições e configurações do Media Manager. Os membros do grupo de direitos também podem acessar todas as gravações arquivadas.
Media Manager Standard	Se selecionado, os membros do grupo de direitos poderão ter acesso somente leitura às configurações do Media Manager e acesso às gravações.
Administrador do Reporter	Se selecionado, os membros do grupo de direitos podem ter acesso a configuração ao Integrated Contact Reporter.
one-X CTI API	Se selecionado, viabiliza o uso de comandos da API de CTI do one-X.
Conexão do servidor auxiliar	Usado para oferecer suporte a uma conexão WebSocket entre um sistema IP Office e um servidor de aplicativos IP Office compatível com esse sistema.
Conexão do servidor TURN	Permita que os detalhes de nome e senha do usuário do serviço associado ao grupo de direitos sejam enviados para as sessões de Portal do usuário do IP Office. Em seguida, eles usam esses dados para se conectar ao servidor TURN especificado em Sistema LAN Topologia de rede .

Links relacionados

[Grupos de direitos](#) na página 588

HTTP

Essa guia define os serviços HTTP suportados para membros do grupo.

Campo	Descrição
Provisionamento DECT R4	Esse serviço é utilizado para permitir que o sistema configure a estação base DECT R4 principal e responda aos monofones que assinam o sistema DECT R4. Ele requer que tanto o sistema como a estação base DECT R4 principal estejam configurados para habilitar o provisionamento. Para os detalhes completos, consulte o manual Instalação do DECT R4 do IP Office .
Diretório - leitura	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos têm acesso de leitura ao serviço de HTTP em relação aos registros de diretório.
Diretório - gravação	Se selecionado, os membros dos grupos de direitos têm acesso de leitura e gravação ao serviço de HTTP em relação aos registros de diretório.

Links relacionados

[Grupos de direitos](#) na página 588

Usuários de serviço

Navegação: Segurança > Configurações de segurança > Usuários de serviço

Clique em **Adicionar/editar usuário do serviço** para abrir a janela Adicionar usuário do serviço.

Observe que os requisitos para essas configurações (comprimento e complexidade) são definidos por meio de **Detalhes do usuário do serviço** nas configurações de segurança da guia **Geral**.

Campo	Descrição
Nome	<p>Faixa = até 31 caracteres.</p> <p>Define o nome do usuário de serviço.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se estiver alterando o nome e/ou senha do usuário de serviço atual utilizado para carregar as configurações de segurança, feche as configurações após salvar as alterações.
Senha	<p>Intervalo = 9 a 31 caracteres.</p> <p>Define a senha do usuário de serviço. Observe que ao alterar uma senha, um erro é indicado se a senha não atender às regras de senha do usuário do serviço.</p>
Apagar cache	<p>Limpa o cache de senhas anteriores. Por exemplo, se a regra restringir a reutilização de senhas antigas, limpar o cache permitirá que uma senha anterior seja utilizada novamente.</p>
Status da conta	<p>Define se a conta é Ativado ou Desativado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Uma conta pode ser desativada automaticamente por entrada repetida de senha inválida ou expiração da conta. O status Forçar nova senha também pode ser usado. Uma vez que uma nova senha seja inserida, o status da conta é alterado para Ativado.
Expiração de conta	<p>Padrão = <Nenhum> (sem expiração).</p> <p>Essa opção pode ser utilizada para definir uma data de calendário após a qual a conta será bloqueada. A hora real de expiração é 23:59:59 no dia selecionado. Para avisar o usuário um determinado número de dias antes da data de vencimento, defina um Tempo de lembrete de expiração (dias) nas configurações de segurança da guia Geral.</p>
Grupos de direitos	<p>As caixas de verificação são usadas para definir os grupos de direitos aos quais a conta do usuário do serviço pertence. Os direitos do usuário do serviço serão uma combinação de todos os direitos desses grupos.</p>

Links relacionados

[Configurações de segurança](#) na página 578

Certificações

Navegação: Segurança > Configurações de segurança > Certificados

Dependendo das configurações do serviço utilizado para a conexão, os Serviços entre o sistema e os aplicativos podem exigir a troca de certificados de segurança. O sistema gera seu próprio certificado ou certificados desde que uma origem confiável seja carregada.

Certificado de identidade

Essas configurações estão relacionadas ao certificado X.509v3 que o sistema usa para se identificar ao estabelecer conexão com outro dispositivo usando TLS. Por exemplo, um PC executando o IP Office Manager definido como **Comunicações seguras**.

O certificado do sistema é anunciado (usado) por serviços que têm o **Nível de segurança de serviço** configurado com outro valor que não **Apenas desprotegido**.

Por padrão, cada servidor IP Office fornece um certificado autogerado quando o sistema é instalado pela primeira vez. No entanto, o certificado também pode vir de outras fontes:

- Um certificado alternativo de identidade para o sistema adicionado usando o botão **Definir**.
 - Para servidores secundários, de expansão e de aplicativos, pode ser um certificado de identidade gerado para o respectivo servidor nos menus do Web Control do servidor principal.
- É possível selecionar **Gerenciamento automático de certificados** para sistemas no modo por assinatura. Em seguida, COM fornece automaticamente ao sistema um certificado de identidade e atualizações de certificado adequados.

Campo	Descrição
Certificado de oferta	Padrão = Ativo. Esse é um valor fixo somente para fins de indicação. Isso define se o sistema oferecerá um certificado na troca TLS.
Cadeia de certificados de ID de oferta	Padrão = Ativo Quando ativado, o IP Office anuncia uma cadeia de certificados durante o estabelecimento da sessão TLS. <ul style="list-style-type: none"> • A cadeia de certificados começa com o certificado de identidade do sistema • Em seguida, ele adiciona qualquer certificado encontrado em seu repositório de certificados confiáveis com o mesmo <code>Common Name</code> no campo "Issued By" <code>Subject Distinguished Name</code>. • Se o certificado da AC raiz for encontrado no repositório de certificados confiáveis, ele também é incluído na cadeia de certificados. • A cadeia de certificados é compatível com até seis certificados.
Emitido para	Padrão = Certificado de identidade do IP Office. Apenas para informação. O nome comum do emissor do certificado.
Dias para aviso de expiração de certificado	Padrão = 60, Intervalo = 30 a 180 O IP Office Manager pode exibir um aviso quando o certificado de segurança de um sistema está prestes a expirar. Essa configuração é usada para definir o gatilho para os avisos sobre certificado.


As configurações a seguir são exibidas apenas para sistemas no modo por assinatura. Elas permitem que o COM forneça seu certificado de identidade ao sistema e atualize automaticamente o certificado quando necessário.

Campo	Descrição
Gerenciamento automático de certificados	Padrão = Desabilitado Compatível apenas com sistemas no modo por assinatura. Quando ativado, o sistema usa um certificado de identidade fornecido pelo COM juntamente com uma cópia do certificado raiz do COM. A manutenção e renovação do certificado de identidade e de sua cadeia de confiança são realizadas automaticamente.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Origem de detalhes de SAN	<p>Caso o certificado de identidade emitido para o sistema pelo COM precise incluir qualquer valor de nome alternativo de assunto específico do local, é possível usar esse campo para definir esses valores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migrar a partir de certificado de ID existente - ao gerar um novo certificado para o sistema, use os detalhes de SAN de seu certificado de identidade existente. • Gerar com base em configuração de LAN atual - ao gerar um novo certificado, crie os detalhes de SAN com base nas configurações existentes de LAN e SIP do sistema.
Provisionamento automático de telefone	<p>Padrão = Ativado</p> <p>Essa opção adicional é compatível ao usar o Gerenciamento automático de certificados. Quando ativado, os certificados de telefone em telefones compatíveis com download de certificado são automaticamente atualizados quando o certificado de identidade do sistema é atualizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefones novos e padrão obtêm o certificado usando a confiança normal no primeiro processo de uso. • Quando há uma atualização, o arquivo <code>46xxsettings.txt</code> é atualizado para incluir detalhes de ambos os certificados. Após uma reinicialização, os telefones buscam o novo certificado usando os detalhes do certificado antigo.

É possível usar as seguintes configurações para gerenciar o certificado de identidade atual.

Campo	Descrição
Definir	<p>O uso de Definir permite carregar um certificado de identidade e sua chave privada associada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esse controle não é exibido para sistemas no modo por assinatura usando o Gerenciamento automático de certificados. <p>O IP Office é compatível com:</p> <ul style="list-style-type: none"> • chaves RSA de 1.024, 2.048 e 4.096 bits. O uso de chaves RSA 4096 pode afetar o desempenho do sistema. • Algoritmos de assinatura SHA-1, SHA-256, SHA-384 e SHA-512. Usar um tamanho de assinatura maior que SHA-256 poderá impactar o desempenho do sistema. <p>A origem pode ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Armazenamento de certificados de usuário atual. • Armazenamento de certificados de computador local. • Arquivo no formato PKCS#12. <p>- Colado da área de transferência em formato PEM, incluindo texto de cabeçalho e rodapé. Esse método deve ser usado com arquivos PEM (.cer) e em arquivos PEM protegidos por senha (.cer). O certificado de identidade requer um certificado e uma chave privada. O formato CER não contém a chave privada. Para esses tipos de arquivo, selecione Colar da área de transferência e copie o texto do certificado e da chave privada na janela Captura de texto de certificado.</p> <p>Uso de um arquivo como fonte do certificado:</p> <p>No Manager, ao usar a opção de arquivo, o arquivo importado (.p12, .pfx ou .cer) só pode conter os dados de chave privada e certificado de identidade. Ele não pode conter certificados da AC intermediária adicionais ou o certificado da AC raiz. É necessário importar os certificados de CA intermediária ou o certificado de CA raiz separadamente para o repositório de certificados confiáveis do IP Office. Isso não se aplica ao Web Manager.</p> <p> Nota:</p> <p>O Web Manager não aceita o arquivo do tipo CER com extensão .cer. Esse tipo de arquivo só pode ser usado no Manager.</p>
Exibição	<p>Exibe detalhes do certificado de identidade atual. Também é possível usar o menu de exibição de certificado para instalar o certificado (mas não sua chave privada) no repositório de certificados locais dos PCs de visualização. Isso pode ser usado pelo PC para conexão segura com o sistema ou para exportar o certificado do PC.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Gerar novamente	<p>Esse comando gera um novo certificado de identidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> Para sistemas que usam o próprio certificado de identidade autoassinado e gerado pelo sistema, esse comando gera uma substituição para o certificado de identidade atual. Para sistemas no modo por assinatura, esse comando solicita um certificado de identidade de substituição do COM. Como alternativa, ele pode ser usado para solicitar um certificado de identidade para outro servidor. <p>! Importante:</p> <ul style="list-style-type: none"> A operação de regeneração leva até um minuto, tempo durante o qual o desempenho do sistema é afetado. Portanto, só execute essa ação durante uma janela de manutenção. A regeneração ocorre depois que as configurações de segurança são salvas. <p>Quando clicada, a janela Gerar certificado novamente solicita a inserção dos valores na seguinte tabela:</p>

Configuração	Descrição
Assinatura	<p>Padrão = SHA256/RSA2048.</p> <p>Selecione o algoritmo de assinatura e o comprimento da chave RSA a serem usados para o novo certificado de identidade autoassinado. As opções são SHA256/RSA2048 ou SHA1/RSA1024.</p>
Nome do assunto	<p>Padrão = nenhum</p> <p>Especifica o nome comum para o assunto desse certificado. O assunto é a entidade final ou o sistema que é o proprietário do certificado (chave pública). Exemplo: <code>ipoffice-0123456789AB.avaya.com</code>. Se deixado em branco, utiliza um nome de entidade gerado pelo sistema.</p>
Nome(s) alternativo(s) do assunto	<p>Padrão = nenhum</p> <p>Especifique qualquer valor de Nome alternativo do assunto (Subject Alternative Name, SAN) para incluir no certificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cada entrada deve consistir em um prefixo, seguido por dois pontos e, em seguida, pelo valor. Os prefixos compatíveis são DNS, URI, IP, SRV e email. É possível adicionar várias entradas, cada uma separada por vírgula. O campo de entrada tem um limite de até 511 caracteres. Exemplo: <code>DNS:192.168.0.180,IP:192.168.0.18,URI:SIP:example.com</code>
Para máquina diferente	<p>Padrão = desativado</p> <p>Essa opção só é exibida para sistemas no modo por assinatura usando o Gerenciamento automático de certificados.</p> <p>Quando selecionada, os detalhes de endereço do outro servidor e a duração do certificado (máximo de 825 dias) são solicitados. Após gerar o certificado, o navegador baixa automaticamente o arquivo de certificado.</p>

Repositório de certificados confiáveis

Essa seção exibe uma lista dos certificados retidos no repositório de certificados confiáveis do sistema e permite o gerenciamento desses certificados. É possível colocar até 25 certificados X.509v3 no repositório.

Ao adicionar um certificado, a origem pode ser:

- Armazenamento de certificados de usuário atual.
- Armazenamento de certificados de computador local.
- Um arquivo em um dos seguintes formatos:
 - PEM (.cer)
 - PEM protegido por senha (.cer)
 - DER (.cer)
 - DER protegido por senha (.cer)
- Colado da área de transferência em formato PEM, incluindo texto de cabeçalho e rodapé.

É necessário usar esse método para arquivos PKCS#12 (.pfx). Selecione **Colar da área de transferência** e, em seguida, copie o texto do certificado para a janela **Captura de texto de certificado**.

Verificações de certificado

Campo	Descrição
Dias para aviso de expiração de certificado	<p>Padrão = 60. Intervalo = 30 a 180 dias.</p> <p>Defina o número de dias antes da expiração de qualquer certificado armazenado, quando IP Office Manager, IP Office Web Manager e System Status Application exibirem avisos</p>
Usar certificado diferente para telefonia SIP	<p>Padrão = nenhum</p> <p>As configurações possíveis são Nenhum, Troncos SIP ou Troncos SIP e SM, telefones SIP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando definido como Nenhum, todas as comunicações de telefonia segura usam o certificado de identidade e as configurações padrão do sistema. • Quando definido para qualquer outra opção, exibe um conjunto extra de opções semelhante às exibidas para a seção Certificado de identidade. Podem ser usados para definir o certificado usado para comunicações seguras de telefonia. O certificado a ser usado é carregado para o repositório de certificados do sistema usando o botão Definir.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Verificações de certificado recebidas (interfaces de gerenciamento)	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>Essa configuração é usada para conexões de administração HTTPS/TLS com o sistema por aplicativos, como IP Office Manager quando o Nível de segurança de serviço do serviço que está sendo usado estiver definido como Alta.</p> <p>O certificado recebido é testado como segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum: o certificado precisa estar atualizado. Nenhuma verificação adicional é feita. • Baixa: conforme acima, mas também: <ul style="list-style-type: none"> - Verifique se a chave pública do certificado tem 1.024 bits ou mais. • Média: conforme acima, mas também: <ul style="list-style-type: none"> - Verifique se há uma cadeia de confiança do Repositório de certificado confiável (Trusted Certificate Store, TCS) para a autoridade de certificação (Certificate Authority, CA) raiz. - Para o IP Office R11.1.3 e superior: <ul style="list-style-type: none"> • Verifique se o certificado tem um uso de chave definido. • Se o certificado tiver configurações estendidas de uso de chave, verifique se elas correspondem à finalidade para a qual o certificado está sendo usado. • Verifique se o certificado não inclui nenhum ramal desconhecido marcado como crítico. • Obs.: para sistemas atualizados para a versão R11.1.3, essas verificações adicionais só serão usadas após a alteração da configuração existente. Por exemplo, alterado de Média para Alta e então de volta para Média. Recomenda-se fazer backup da configuração antes de fazer qualquer alteração. • Alta: essa configuração permite a implementação de um domínio de confiança restrito no qual apenas certificados conhecidos são aceitos. Trata-se de uma forma de “fixação de certificado” e supera a limitação da estrutura padrão de árvore de PKI, na qual qualquer certificado emitido pela CA raiz sempre será confiável. O Alta usa as mesmas verificações que Média e também: <ul style="list-style-type: none"> - Verifique se a chave pública do certificado tem 2.048 bits ou mais. - Verifique se o certificado não é um certificado autoassinado. - Não refletido. - Verifique se há uma cópia do certificado no Repositório de certificados confiáveis do sistema IP Office. • Verificações remotas + intermediárias: use as mesmas verificações que Média e também: <ul style="list-style-type: none"> - Execute a validação do nome do host verificando se uma das entradas SAN corresponde ao FQDN da conexão. Se necessário, a entrada SAN usada pode ser um endereço IP. - Para SIP, verifique se a origem do certificado é autorizada para o domínio SIP de acordo com a RFC5922. • Verificações remotas + altas: use as mesmas verificações que Alta e também as mesmas verificações adicionais que Verificações remotas + intermediárias.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Verificações de certificado recebidas (pontos terminais de telefonia)	<p>Padrão = Nenhum.</p> <p>Essa configuração define como o IP Office valida o certificado de identidade que recebe para conexões de telefonia TLS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não há um certificado de identidade instalado em todos os telefones SIP. Portanto, para o SIP, o IP Office não requer um certificado do aplicativo de telefones SIP, mas somente de troncos SIP e SM. <p>O certificado recebido é testado como segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum: o certificado precisa estar atualizado. Nenhuma verificação adicional é feita. • Baixa: conforme acima, mas também: <ul style="list-style-type: none"> - Verifique se a chave pública do certificado tem 1.024 bits ou mais. • Média: conforme acima, mas também: <ul style="list-style-type: none"> - Verifique se há uma cadeia de confiança do Repositório de certificado confiável (Trusted Certificate Store, TCS) para a autoridade de certificação (Certificate Authority, CA) raiz. - Para o IP Office R11.1.3 e superior: <ul style="list-style-type: none"> • Verifique se o certificado tem um uso de chave definido. • Se o certificado tiver configurações estendidas de uso de chave, verifique se elas correspondem à finalidade para a qual o certificado está sendo usado. • Verifique se o certificado não inclui nenhum ramal desconhecido marcado como crítico. • Obs.: para sistemas atualizados para a versão R11.1.3, essas verificações adicionais só serão usadas após a alteração da configuração existente. Por exemplo, alterado de Média para Alta e então de volta para Média. Recomenda-se fazer backup da configuração antes de fazer qualquer alteração. • Alta: essa configuração permite a implementação de um domínio de confiança restrito no qual apenas certificados conhecidos são aceitos. Trata-se de uma forma de “fixação de certificado” e supera a limitação da estrutura padrão de árvore de PKI, na qual qualquer certificado emitido pela CA raiz sempre será confiável. O Alta usa as mesmas verificações que Média e também: <ul style="list-style-type: none"> - Verifique se a chave pública do certificado tem 2.048 bits ou mais. - Verifique se o certificado não é um certificado autoassinado. - Não refletido. - Verifique se há uma cópia do certificado no Repositório de certificados confiáveis do sistema IP Office. • Verificações remotas + intermediárias: use as mesmas verificações que Média e também: <ul style="list-style-type: none"> - Execute a validação do nome do host verificando se uma das entradas SAN corresponde ao FQDN da conexão. Se necessário, a entrada SAN usada pode ser um endereço IP. - Para SIP, verifique se a origem do certificado é autorizada para o domínio SIP de acordo com a RFC5922.

A tabela continua...

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Verificações remotas + altas: use as mesmas verificações que Alta e também as mesmas verificações adicionais que Verificações remotas + intermediárias.
Nível de segurança H.323	<p>Padrão = Alta (Média) para sistemas IP500 e sistemas atualizados para R11.1.3 ou superior).</p> <p>Define a intensidade mínima de codificação GCM que o IP Office aceita em conexões TLS para telefones e troncos H.323. Não é usado para aplicativos nos quais as codificações sejam ativadas e escolhidas com base nas codificações oferecidas pelo servidor TLS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Essa configuração substitui o NUSN CIPHER_LEVELS_H232 usado pelos sistemas R11.1.2.x. • Baixa (0): aceitar codificações de baixa, média e alta potência (baixa e média em sistemas IP500 V2/V2A). • Média (1): aceitar codificações de média e alta potência (média em sistemas IP500 V2/V2A). • Alta (2): aceitar codificações de alta potência. Não compatível em sistemas IP500 V2.
Nível de segurança SIP	<p>Padrão = Alta (Média) para sistemas IP500 V2/V2A e sistemas atualizados para R11.1.3 ou superior).</p> <p>Define a intensidade mínima de codificação GCM que o IP Office aceita em conexões TLS para telefones e troncos SIP. Não é usado para aplicativos nos quais as codificações sejam ativadas e escolhidas com base nas codificações oferecidas pelo servidor TLS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Essa configuração substitui o NUSN CIPHER_LEVELS_SIP usado pelos sistemas R11.1.2.x. • Baixa (0): aceitar codificações de baixa, média e alta potência (baixa e média em sistemas IP500 V2/V2A). • Média (1): aceitar codificações de média e alta potência (média em sistemas IP500 V2/V2A). • Alta (2): aceitar codificações de alta potência. Não compatível em sistemas IP500 V2.

Configurações de SCEP

Essas configurações são usadas para sistemas de ramificação que estão sob gerenciamento centralizado por meio do SMGR.

O Protocolo simples de registro de certificado (Simple Certificate Enrollment Protocol, SCEP) é um protocolo destinado a facilitar a emissão de certificados em uma rede onde vários dispositivos usam certificados. Em vez de administrar individualmente o certificado utilizado por cada dispositivo, esses dispositivos podem ser configurados para solicitar um certificado utilizando o SCEP.

Normalmente essas configurações são definidas durante a configuração inicial do sistema.

Campo	Descrição
Ativo	Padrão = Inativo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Intervalo de solicitação (s)	O padrão é = 120 segundos. Intervalo = 5 a 3600 segundos.
Endereço IP/nome do servidor SCEP	Padrão = em branco.
Porta do servidor SCEP	Padrão = 80 para HTTP e 443 para HTTPS.
URI SCEP	Padrão = /ejbca/publicweb/apply/scep/pkiclient.exe
Senha SCEP	Padrão = em branco.

Links relacionados

[Configurações de segurança](#) na página 578

Parte 6: O menu Aplicativos

Opções do menu Aplicativos

Solução > Aplicativos

Este menu é usado para acessar vários outros aplicativos ou as configurações desses aplicativos.

Aplicativo	Server Edition	IP500 V2	Servidor do Aplicativo	UCM
Gerenciador de arquivos	Sim	Sim	Sim	Sim
IP Office Manager	Sim	–	Sim	Sim
one-X	Sim	–	Sim	Sim
Voicemail Pro: preferências do sistema	Sim	–	Sim	Sim
Voicemail Pro: gerenciamento de fluxo de chamadas	Sim	–	Sim	Sim
Configuração do WebRTC	Sim	–	Sim	
Media Manager	Sim	–	Sim	–
Trilha de auditoria de Media Manager centralizado	Sim	Sim	Sim	–

Capítulo 41: Gerenciador de arquivos

Solução > Aplicativos > Gerenciador de arquivos

Esse menu permite o acesso a algumas das pastas no servidor. Ele é destinado a:

- Carregar e fazer download de arquivos de e para a pasta /system/primary usada pelo serviço de telefonia.
- Gerenciamento da pasta de avisos personalizados usada pelo serviço de correio de voz.

The screenshot shows the File Manager interface. On the left, there is a 'System Status' section with a pie chart (1) showing 42% free space and 57% used space, and a 'Select Another System' button (2). Below that is a 'Folders' list (3) with 'mibs' selected. On the right, there is a search bar (4) and a toolbar (5) with icons for search, settings, upload, add, copy, paste, delete, and refresh. Below the toolbar is a table of files (6) with columns for Name, Date modified, Type, and Size(kB).

Name	Date modified	Type	Size(kB)
<input type="checkbox"/> AV-SME-PLATFORM-MIB.mib	18-09-2014 01:48:54	mib	10 kb
<input type="checkbox"/> AV-SME-PLATFORM-PROD-MIB.mib	18-09-2014 01:48:54	mib	8 kb
<input type="checkbox"/> AVAYAGEN-MIB.mib	18-09-2014 01:48:54	mib	4 kb
<input type="checkbox"/> IPO-MIB.mib	18-09-2014 01:48:54	mib	88 kb
<input type="checkbox"/> IPO-PHONES-MIB.mib	18-09-2014 01:48:54	mib	26 kb
<input type="checkbox"/> IPO-PROD-MIB.mib	18-09-2014 01:48:54	mib	36 kb

1	Representação gráfica da capacidade do disco para o sistema selecionado atualmente.
2	Clique para carregar um servidor no Gerenciador de arquivos.
3	O diretório de pastas do sistema. Selecionar uma pasta para mostrar o sumário na lista de arquivos.
4	Ferramenta de pesquisa de arquivo.
5	Barra de ferramentas de gerenciamento de arquivos. Selecione um arquivo na lista de arquivos para habilitar as ferramentas.
6	Lista de arquivos.

Capítulo 42: IP Office Manager

Solução > Aplicativos > IP Office Manager

Este comando executa uma instância instalada localmente do aplicativo IP Office Manager e carrega automaticamente o arquivo de configuração de serviço do IP Office diretamente do servidor. Para obter detalhes sobre como usar o IP Office Manager, consulte [Administrando a plataforma Avaya IP Office™ com o Manager](#).

* Nota:

- Para abrir um aplicativo de cliente (por exemplo, o Manager), é necessário fazer o logon no Web Manager usando o endereço IP LAN 1 do IP Office.

* Nota:

- Essa opção não é mais compatível com os navegadores atuais.

Versão do software Manager

Quando usado, o comando verifica se o IP Office Manager já está instalado e, em caso afirmativo, a versão do aplicativo.

Cenário	Descrição
A versão do Manager é atual	Se a versão do Manager for atual, o Manager iniciará sem a solicitação de logon e carregará o arquivo de configuração para o servidor.
A versão do Manager não é atual	Se a versão do Manager não for atual, você será solicitado a fazer download e instalar a versão mais recente por meio de um link. Você pode continuar a usar a versão atualmente instalada ou fazer o download da versão atual. Atualizar a versão atual exige a reinicialização do navegador.
O Manager não está instalado:	<p>Se o Manager não estiver instalado, você será solicitado a fazer download e instalar a versão mais recente por meio de um link. Assim que o Manager estiver instalado, será necessário reiniciar o navegador antes de iniciar o Manager.</p> <ul style="list-style-type: none">• Observe que a versão do IP Office Manager instalada não é a versão completa. Ele é executado apenas em inglês e não inclui os arquivos necessários para ações como atualizações do sistema IP500 V2, suporte para firmware de telefone, recriação de cartão SD etc. O instalador do pacote completo de administração pode ser baixado em support.avaya.com.

Sincronizando as senhas do Server Edition

Para abrir o IP Office Manager para uma solução Server Edition, todos os sistemas IP Office na solução precisam ter um usuário do serviço com credenciais comuns. Consulte [Sincronizar Usuário de serviço e Senha do sistema](#) na página 112.

Capítulo 43: one-X

Navegação: Solução > Aplicativos > one-X

Selecione o **one-X Portal** para iniciar os menus de administração do serviço one-X Portal se esse serviço estiver em execução no servidor. Para obter detalhes sobre como usar os menus de administrador do portal, consulte [Administrando o Avaya one-X Portal para o IP Office](#).



Nota:

- Para abrir um aplicativo de cliente (por exemplo, o Manager), é necessário fazer o logon no Web Manager usando o endereço IP LAN 1 do IP Office.

Capítulo 44: Voicemail Pro: preferências do sistema

Navegação: Solução > Aplicativos > Voicemail Pro: preferências do sistema

Este menu fornece acesso às preferências do sistema do serviço de correio de voz em execução no servidor.

Links relacionados

- [Geral](#) na página 609
- [E-mail](#) na página 611
- [Integração com Gmail](#) na página 615
- [Organização](#) na página 615
- [Alarme SNMP](#) na página 616
- [Chamada de Notificação](#) na página 617
- [Gravação de correio de Voz](#) na página 618
- [Syslog](#) na página 619
- [Alarmes](#) na página 619
- [Grupo de usuários](#) na página 621
- [Configuração de backup](#) na página 621

Geral

Navegação: Aplicativos > Voicemail Pro: preferências do sistema > Geral

Campo	Descrição
Interface Padrão de telefonia	Padrão = Intuity. Use esse campo para selecionar o modo de operação de caixa postal para todas as caixas postais. As opções são: <ul style="list-style-type: none">• Intuity• IP Office
Tamanho min. de mensagem (seg)	Padrão = 0 segundo (no modo IP Office) e 3 segundos (no modo Intuity). Use esse campo para definir uma restrição para a duração mínima de uma mensagem. O valor mínimo que pode ser definido é de 0 segundo e o máximo de 10 segundos. Mensagens que tenham uma duração menor que a duração mínima definida são excluídas imediatamente. No modo IP Office, este campo não está disponível.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Senha da caixa postal	<p>Padrão = em branco. Intervalo = exatamente 31 caracteres.</p> <p>Para as versões IP Office 11.1 FP1 e posteriores, a senha para conexão da caixa postal precisa ter 31 caracteres.</p> <p>Essa senha também é definida por meio do aplicativo Voicemail Pro.</p> <p>Quando nenhuma senha é definida, uma senha gerada automaticamente é definida automaticamente no aplicativo Voicemail Pro e nos sistemas Web Manager.</p>
Tamanho máx. de mensagem (seg)	<p>O padrão é = 120 segundos.</p> <p>Use esse campo para definir uma restrição para a duração máxima de uma mensagem. O valor máximo da mensagem pode ser definido em 3600 segundos (60 minutos). Uma mensagem com a duração de 1 minuto ocupa aproximadamente 1MB de espaço em disco.</p>
Duração máx. chamada/reg. VRL (seg)	<p>O padrão é = 3600 segundos.</p> <p>Use esse campo para definir uma restrição para a duração máxima de gravação para mensagens. O valor mínimo pode ser definido em 5 segundos. O valor máximo da mensagem pode ser definido em 18.000 segundos (300 minutos).</p>
Reproduzir aviso sobre gravação da chamada	<p>Padrão = Ativo</p> <p>Define se um aviso de informação será reproduzido para todos os chamadores quando a chamada deles estiver sendo gravada. Em alguns países, há uma exigência legal de informar os chamadores antes da gravação de suas chamadas. Portanto, é necessário obter confirmação antes de desativar essa opção.</p>
Opção de Failback	<p>Padrão = Ordenado</p> <p>Use este campo para configurar o modo de operação failback em um sistema de correio de voz com um servidor para backup Voicemail Pro. Note que esse campo não está disponível se não estiver usando um sistema de correio de voz com um servidor para backup Voicemail Pro e não estiver conectado ao servidor ativo do Voicemail Pro usando uma conta de administrador. Failback somente é considerado se os servidores de correio de voz de backup e preferidos iniciaram sua operação de sincronização (troca de mensagens de SMTP etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual: o administrador do sistema precisa iniciar a operação de failback. • Ordenado: o servidor de backup inicia a operação de failback quando todas as chamadas atuais no servidor reserva de caixa postal forem encerradas. • Automático: o servidor de backup inicia a operação de failback quando todas as chamadas atuais no servidor reserva de caixa postal forem encerradas ou, se excedido, após o tempo limite definido (máximo de 60 minutos).
Número de fax do sistema	<p>Padrão = em branco</p> <p>Use este campo para definir o número da máquina de fax para a qual os faxes recebidos devem ser direcionados. Se estiver usando uma placa de fax, o número inserido precisa corresponder ao número do ramal que está conectado à placa de fax do computador do servidor de fax.</p>
Usar como prefixo	<p>Se um sistema de fax não usar o endereçamento de prefixo, deixe esta caixa desmarcada. Para que este recurso funcione, também é necessário configurar um código breve.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ativar subendereçamento de fax	A maioria dos servidores de fax realizam o encaminhamento de fax com base no sinal DTMF recebido com a chamada de fax. Selecione a caixa de seleção Habilitar subendereçamento de fax , de forma que o sinal DTMF passe para o servidor de fax depois de a chamada ter sido atendida, para que o fax possa ser encaminhado para o endereço de email do destinatário desejado.
Solução de arquivamento	Define como o servidor de caixa postal deve tratar as gravações de chamadas quando VRL for selecionado como o destino da gravação: <ul style="list-style-type: none"> • Media Manager: salvar as gravações no formato <code>.opus</code> para coleta pelo aplicativo VRL do sistema, p. ex., Media Manager. <ul style="list-style-type: none"> - Ao usar esse formato, todas as gravações são autenticadas. Ou seja, os métodos VRL e VRLA de gravação são os mesmos. • Externo: salva as gravações no formato <code>.wav</code> para a coleta por outro aplicativo de terceiros para arquivamento de chamadas.
Habilitar interface do Voicemail Pro Client	Padrão = Sim. Usado para gerenciar a comunicação entre o servidor do Voicemail Pro e o cliente. Quando definido em Não, os clientes do Voicemail Pro não podem se conectar a esse servidor do Voicemail Pro. Quando definido em Sim, a comunicação entre o servidor e os clientes é permitida.
Versão mínima de protocolo	Define o protocolo TLS mínimo usado para links TLS para o servidor de caixa postal. As opções são TLS 1.0 ou TLS 1.2. Observe que as alterações nessa configuração exigem que o serviço de caixa postal seja reiniciado para entrar em vigor.

Links relacionados

[Voicemail Pro: preferências do sistema](#) na página 609

E-mail

Navegação: **Aplicativos > Voicemail Pro: preferências do sistema > E-mail**

* Nota:

Se você estiver usando o Voicemail Pro em um ambiente distribuído, um servidor distribuído entregará uma mensagem gravada para o servidor central do Voicemail Pro quando a gravação for concluída. No entanto, a apresentação para o servidor Voicemail Pro do indicador de mensagem em espera (MWI) e o acesso através do telefone podem atrasar, por causa do processamento interno da mensagem e da latência da rede. O atraso pode ser de até 2 minutos em situações de alto tráfego.

Campo	Descrição
Habilitar MAPI/EWS	Default = MAPI <Descrição> As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • MAPI • EWS • Nenhum(a)
Serviço MAPI	
Endereço	Padrão = em branco.
Porta	Padrão = 50792
Remetente de SMTP	
<p>Essas configurações são usadas para configurar o servidor SMTP e a conta do servidor que o servidor do Voicemail Pro usa para enviar e-mails através de SMTP.</p> <p>Diversos servidores podem ser configurados. A primeira entrada especifica o servidor SMTP padrão usado para enviar e-mails, se não houver outra entrada correspondente ao domínio especificada no endereço de destino do e-mail. Servidores adicionais podem ser acrescentados quando configurações diferentes forem necessárias para enviar e-mails para domínios específicos. Por exemplo, o padrão pode ser configurado para o servidor Exchange da rede interna do cliente com entradas adicionais para e-mails para endereços de domínio de e-mail externo, como yahoo.com.</p> <p>VPNM, servidores distribuídos Voicemail Pro e servidores primários/de backup Voicemail Pro usam o SMTP para trocar informações e mensagens entre os servidores Voicemail Pro. Quando esse for o caso, a primeira entrada na lista do remetente SMTP precisa ser aquela usada e precisa ser configurada para aquele serviço com a configuração de domínio e servidor correspondentes ao endereço IP ou a um domínio totalmente qualificado do servidor Voicemail Pro.</p>	
Registrando	Padrão = Não. Definir para Sim para habilitar o registro em log SMTP. Para informações sobre o registro em log SMTP, consulte o <i>Avaya IP Office Platform Voicemail Pro Administration</i> .
Adicionar remetente SMTP	Clique para abrir a janela Configuração de remetente SMTP .
Testar conexão	Clique para validar a configuração SMTP. Quando clicado, o Voicemail Pro atende à solicitação de conectividade para teste de servidor SMTP com base na entrada fornecida na janela Configuração do remetente de SMTP e fornece uma resposta de sucesso ou falha. Você deve preencher todos os quatro campos para testar a conexão. Contudo, Voicemail Pro usa os valores fornecidos nos campos Servidor de e-mail e Porta para validar a conexão.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Domínio de e-mail	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Este campo é usado de forma diferente, dependendo se é a primeira entrada na lista ou não.</p> <p>Primeira entrada de servidor na lista:</p> <p>Esta é a configuração padrão de email de saída. Ela também define o domínio de destino de e-mail no qual o servidor do Voicemail Pro filtra as mensagens recebidas (vide abaixo) e, assim, é repetido nas configurações do Receptor SMTP.</p> <p>Para mensagens entre servidores Voicemail Pro, a primeira entrada na lista de remetente SMTP precisa ser aquela configurada e usada. Cada servidor usa o serviço do servidor SMTP no mesmo computador servidor que o serviço de correio de voz. Por exemplo, um servidor baseado em Windows usa o e-mail SMTP fornecido pelo IIS no mesmo servidor. O serviço de correio de voz também usa o domínio definido para filtrar e-mails SMTP de entrada recebidos pelo servidor SMTP. Para que isso funcione, o domínio inserido deve ser o nome totalmente qualificado do servidor no qual o Voicemail Pro está sendo executado, por exemplo, <code>vmpro1.example.com</code>. Todas as mensagens recebidas nas quais o domínio do email do destinatário não é exatamente o domínio especificado, são ignoradas. O destinatário pode ser <code>vmsyncmaster</code>, <code>vmsyncslave</code>, ou o nome ou ramal de uma caixa postal no servidor Voicemail Pro, por exemplo, <code>Extn201@vmprocentral.example.com</code> ou <code>201@vmprocentral.example.com</code>.</p> <p>Entradas subsequentes:</p> <p>O domínio especifica que essas configurações devem ser usadas para e-mails enviados para o domínio correspondente. A entrada precisa ser um nome totalmente qualificado resolúvel por DNS ou um endereço IP.</p>
Servidor de e-mail	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Especifica o endereço IP ou nome de domínio totalmente qualificado do servidor SMTP ao qual as mensagens são enviadas. O Voicemail Pro dá suporte à comunicação SMTP através de SSL/TLS ou texto sem formatação.</p> <p>Primeira entrada de servidor na lista:</p> <p>Quando as mensagens entre servidores Voicemail Pro estão sendo usadas (servidores central, de backup ou distribuídos), a primeira entrada é usada e corresponde ao domínio definido acima.</p> <p>Entradas subsequentes:</p> <p>Será o endereço do servidor de email que identificará e-mails para outros destinatários que não aqueles do servidor Voicemail Pro na rede.</p>
Porta	<p>Padrão = em branco.</p> <p>O número da porta no servidor SMTP para a qual as mensagens são enviadas. O número da porta para um servidor SMTP externo pode ser diferente, dependendo de se você deseja enviar as mensagens no modo seguro ou não.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Remetente	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Note que alguns servidores somente aceitarão e-mails de um remetente ou domínio remetente específico. Se deixado em branco, o servidor Voicemail Pro irá inserir um remetente usando o endereço de email definido para o usuário de correio de voz, se definido, ou, se não, usando o melhor nome correspondente que consiga resolver do IP Office.</p>
Servidor requer autenticação	<p>Padrão = Não.</p> <p>Indica se a conexão para enviar mensagens SMTP para o servidor de e-mail exige autenticação com este. A autenticação normalmente será o nome e senha de uma conta de caixa postal configurada naquele servidor. Definir em Sim habilita os campos Nome da conta e Senha.</p>
Nome de conta	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Define o nome a usar para autenticação.</p>
Senha	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Define a senha para usar a autenticação.</p>
Receptor de SMTP	
Essas configurações são usadas para definir onde o servidor Voicemail Pro verifica as mensagens SMTP recebidas.	
Receptor de SMTP	<p>Padrão = interno.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interno: use esta opção para servidores Voicemail Pro que estejam funcionando no Servidor de Aplicativos IP Office. <p>A configuração interna também pode ser usada quando o servidor Voicemail Pro deve verificar a conta apropriada em um servidor SMTP para mensagens em espera. As configurações do servidor serão previamente populadas com as do Remetente SMTP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Externo: use esta opção quando o servidor Voicemail Pro está em um servidor que coexiste com um aplicativo SMTP de terceiros, por exemplo, um servidor IIS com SMTP habilitado.
Porta	<p>Padrão = 25</p> <p>A porta na qual o servidor Voicemail Pro escuta as mensagens recebidas.</p>
Domínio	<p>Padrão = O domínio definido pela primeira entrada do servidor na lista Remetente SMTP.</p> <p>O endereço de destino do domínio para o qual o servidor aceitará os e-mails recebidos.</p>

Links relacionados

[Voicemail Pro: preferências do sistema](#) na página 609

Integração com Gmail

Navegação: **Aplicativos > Voicemail Pro: preferências do sistema > Integração com Gmail**

Informações de configuração adicionais

Para obter mais informações, consulte [Configurando a integração com Gmail](#) na página 838.

Campo	Descrição
Habilitar integração com Gmail	Padrão = Não. Essa configuração se aplica somente a sistemas Server Edition. A configuração do sistema para habilitar o uso do Gmail para caixa postal. Se definida para Sim, pode-se configurar usuários para o Gmail no Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Caixa postal .
Carregar chaves geradas pela conta de serviço do Google	Você precisa registrar o aplicativo Voicemail Pro para a API do Gmail no Google Developer's Console. Você precisa criar uma conta de serviço Google e gerar os arquivos-chave JSON e P12. Use os botões Arquivo-chave JSON e Arquivo-chave P12 para carregar os arquivos para o Web Manager. O Web Manager transfere os arquivos para o aplicativo Voicemail Pro.

Links relacionados

[Voicemail Pro: preferências do sistema](#) na página 609

Organização

Navegação: **Aplicativos > Voicemail Pro: preferências do sistema > Manutenção**

Use as configurações de organização para:

- Definir a duração depois da qual o servidor Voicemail Pro exclui as mensagens e as gravações automaticamente.
- Definir a ordem de reprodução padrão das mensagens. A reprodução pode ser definida como **Primeiro a mais antiga** ou **Primeiro a mais nova**.

Nota:

As configurações de exclusão da organização não se aplicam a mensagens encaminhadas para um servidor Exchange. As mensagens que são encaminhadas para um servidor Exchange são excluídas do servidor Voicemail Pro de acordo com as configurações de **Mensagens excluídas**.

Campo	Descrição
Novas mensagens	Este status se aplica a mensagens nas quais nem o cabeçalho nem o conteúdo foram reproduzidos.
Mensagens antigas	Este status se aplica a mensagens onde o usuário reproduziu o conteúdo da mensagem mas não a marcou como gravada.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Mensagens salvas	Este status se aplica a mensagens que foram marcadas como gravadas pelo usuário.
Mensagens não abertas	Este status se aplica a mensagens nas quais, no modo de emulação Intuity, o usuário reproduziu o cabeçalho da mensagem, mas não a reproduziu o conteúdo da mensagem.
Novas gravações	Este status é usado para gravações que não foram reproduzidas.
Gravações antigas	Este status é usado para gravações que foram reproduzidas.
Mensagens excluídas	Este status é usado para mensagens que foram marcadas como excluídas através do acesso à caixa de correio.

Links relacionados

[Voicemail Pro: preferências do sistema](#) na página 609

Alarme SNMP

Navegação: **Aplicativos > Voicemail Pro: preferências do sistema > Alarme SNMP**

O IP Office pode ser configurado para gerar alarmes. Esses alarmes podem ser enviados usando SNMP, e-mail SMTP ou os formatos de alarme Syslog. Essas configurações são usadas para definir os níveis nos quais o servidor Voicemail Pro indicará ao IP Office para enviar um alarme.

Campo	Descrição
Limite de Alarme da Unidade	<p>Padrão = Tempo de gravação restante (min).</p> <p>As unidades, minutos ou MB usados para definir o alarme. As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo de gravação restante (min) • Espaço restante em disco (MB)

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nível do limite de alarme	<p>Padrão = 60.</p> <p>O nível no qual os alarmes SNMP devem ser disparados. O valor mínimo que pode ser inserido é 11 segundos.</p> <p>Os seguintes alarmes adicionais são definidos com base no Nível do limiar do alarme.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alarme espaço OK: Disparado quando o valor do espaço disponível volta para acima de um nível definido no Nível do limiar do alarme mais 30. • Alarme crítico: Este alarme é definido em 30. Se o Nível do limiar do alarme está definido em menos de 40, o alarme crítico é definido no Nível do limiar do alarme menos 10. Note que o valor do alarme crítico diminui se você reduzir o Nível do limiar do alarme, mas o valor do alarme crítico não é reduzido se aumentar o Nível do limiar do alarme. Assim, o valor do alarme crítico continua diminuindo e permanece definido no menor valor que ele assume. Para redefinir o alarme crítico de volta a 30, clique em Configurações padrão. • Para o Voicemail Pro Server Edition, o IP Office envia alarmes SNMP baseados no percentual de espaço livre disponível do espaço em disco total. Os alarmes SNMP são os seguintes: <ul style="list-style-type: none"> - Estado de disco crítico: o espaço livre em disco é de menos de 5% - Estado de disco OK: o espaço livre em disco é de 5 a 10% - Estado de disco livre: o espaço livre em disco é maior que 10% - Estado de disco parar a gravação: o espaço livre em disco é 0.
Configurações padrão	<p>Voltar às configurações padrão de alarme.</p> <p>O nível do limiar do alarme é redefinido em 60. O nível de espaço OK é redefinido em 90. O nível de alarme crítico é redefinido em 30.</p>

Links relacionados

[Voicemail Pro: preferências do sistema](#) na página 609

Chamada de Notificação

Navegação: **Aplicativos > Voicemail Pro: preferências do sistema > Chamada ativa de notificação**

Campo	Descrição
Horários do sistema	
Horário principal	é o período em que a chamada de notificação deve estar ativa como padrão para o sistema.
Horário de pico	é o horário de trabalho mais ocupado.
Do horário Principal	Padrão = 7:30. Definir o início do intervalo do horário principal.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Ao horário Principal	Padrão = 19:30 Definir o fim do intervalo do horário principal.
Dos horários de pico	Padrão = 7:30. Definir o início do intervalo do horário de pico.
Aos horários de pico	Padrão = 19:30 Definir o fim do intervalo do horário de pico.
Configurações de novas tentativas do sistema	
Nº de novas tentativas	Padrão = 5. Faixa = 0 a 10. Se a mensagem não é coletada depois da última tentativa, nenhuma notificação será enviada até que a nova mensagem seja entregue à caixa postal do usuário.
Intervalos entre tentativas	O intervalo entre cada tentativa sucessiva. O intervalo é a duração do tempo entre cada tentativa de conectar com o número de destino novamente. A 6ª até a 10ª tentativas usam o intervalo de tentativas padrão.

Links relacionados

[Voicemail Pro: preferências do sistema](#) na página 609

Gravação de correio de Voz

Navegação: **Aplicativos > Voicemail Pro: preferências do sistema > Gravação de caixa postal**

Use a página de Gravação de correio de voz para configurar uma conexão SFTP em um servidor Voicemail Pro baseado em Linux, para transferir as gravações de chamadas para o aplicativo Biblioteca de gravação de voz (VRL) do Avaya IP Office ContactStore.

Antes de definir as configurações de gravação de correio de voz, você deve configurar um servidor SFTP que funcione em um computador que esteja executando o aplicativo ContactStore. Para obter detalhes sobre os requisitos do servidor SFTP.

Campo	Descrição
Nome de usuário do FTP	O nome de usuário usado para acesso ao servidor FTP.
Senha do FTP	A senha usada para acesso ao servidor FTP.
Local do FTP remoto	<Endereço IP>?
Host do FTP remoto	O nome do host do servidor FTP.
Testar conexão	Clique para testar a conexão.

Links relacionados

[Voicemail Pro: preferências do sistema](#) na página 609

Syslog

Navegação: **Aplicativos > Voicemail Pro: preferências do sistema > Syslog**

Você pode configurar o servidor Voicemail Pro para gravar syslogs em um servidor syslog.

Campo	Descrição
Habilitar Syslog	Padrão = Não. Clique em Sim para habilitar o registro em log.
Endereço IP	Padrão = em branco. O endereço IP do servidor syslog.
Porta	Padrão = 514 Um número de porta UDP ao qual o servidor syslog de destino foi detectado nos registros syslog.

Links relacionados

[Voicemail Pro: preferências do sistema](#) na página 609

Alarmes

Navegação: **Aplicativos > Voicemail Pro: preferências do sistema > Alarmes**

O cliente Voicemail Pro pode mostrar as chamadas de alarme que foram configuradas para serem realizadas pelo Voicemail Pro.

O Voicemail Pro é limitado a 2 alarmes realizados ao mesmo tempo (sujeito a disponibilidade da porta de correio de voz). Todas as demais chamadas de alarme são retardadas até que as existentes tenham sido concluídas.

Campo	Descrição
Adicionar alarme Clique para definir as seguintes configurações de alarme.	
Objetivo	
Hora	Padrão = 00:00. Definir o horário do alarme no formato 24 horas (hh:mm ou hhmm). Um valor temporal pode ser inserido ou uma variável de chamada pode ser usada. Se deixado em branco ou se a variável de chamada usada não for um valor temporal válido, o usuário do fluxo de chamada será solicitado a inserir um horário como se Perguntar ao autor da chamada estivesse selecionado.
Frequência	Padrão = individual. Define com que frequência um alarme deve ocorrer. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Individual • Diariamente • Semanalmente

A tabela continua...

Campo	Descrição
Dia	Padrão = Hoje. Define o dia para o alarme. Pode-se selecionar um dia específico ou Hoje .
Arquivo	Padrão = em branco. Opcional. Se um arquivo for especificado aqui, ele será usado para a chamadas de alarme. Se nenhum arquivo for especificado, a mensagem de alarme padrão usada será “Isto é uma chamadas de alarme, por favor, desligue”.
Exibir texto	Padrão = em branco. Por padrão, o alarme exibirá “Alarme” no objetivo, se for um telefone da Avaya. Este campo pode ser usado para personalizar o texto usado.
Tempo de toque	O padrão é = 60 segundos. Intervalo = 5 a 120 segundos. Define a duração do tempo do toque usado para a chamadas de alarme, se não forem atendidas.
Novas tentativas	Tentativas: Padrão = 0 (desabilitado). Faixa = 0 a 10. Usado para especificar quantas vezes o alarme deve ser repetido se não for atendido e liberado. Quando se seleciona um valor diferente de 0, a opção de intervalo se torna disponível para especificar o intervalo entre as repetições.
Intervalo	Padrão = em branco (desativado). Se um número de tentativas for especificado, esta opção pode ser usada para selecionar o número de minutos entre as tentativas de alarme repetidas até que o alarme seja apagado.
Habilitar código de cancelamento	Padrão = Não. Quando desligado, o alarme é liberado se a chamada de alarme for atendida. Quando ligado, pode-se especificar um código de discagem. Se o código corrigido não for discado em resposta a um alarme, este não é apagado e será repetido se as tentativas tiverem sido especificadas.
Cód. cancelamento	Padrão = *, Faixa = Até 4 dígitos. usado para inserir a discagem necessária para limpar a chamadas de alarme. O valor * irá corresponder a qualquer discagem. Para cancelar o alarme, é necessário inserir o código de cancelamento seguido da tecla jogo da velha (#). O arquivo usado para reproduzir a mensagem de alarme precisa mencionar o código de cancelamento e o fato de que este código precisa ser seguido da tecla jogo da velha (#).
Alarmes	
Os campos adicionais a seguir são exibidos na tabela de alarmes.	
Criado em	Tempo no telefone quando o alarme foi criado
Próxima ativação	Quando o próximo alarme será acionado
Tipo	
Quando	
Número	

Links relacionados

[Voicemail Pro: preferências do sistema](#) na página 609

Grupo de usuários

Navegação: **Aplicativos > Voicemail Pro: preferências do sistema > Grupo de usuários**

Campo	Descrição
Grupo de usuários	
Nome	Usado para configurar quais caixas postais são incluídas em um backup quando a opção Usuários seletivos de caixa postal é selecionada como uma das opções de backup.

Links relacionados

[Voicemail Pro: preferências do sistema](#) na página 609

Configuração de backup

Navegação: **Aplicativos > Voicemail Pro: preferências do sistema > Configuração de backup**

Estas configurações são exibidas nos sistemas por assinatura. Elas definem quais elementos do correio de voz devem ser incluídos no backup diário automático desses sistemas para o COM.

Campo	Descrição
Backup de configuração	Se ativado, inclui a configuração do serviço de caixa postal nos backups automáticos.
Backup de avisos personalizados	Se ativado, inclui a pasta de prompts personalizados nos backups automáticos.
Backup seletivo de caixas postais	Se ativado, inclui as mensagens das caixas postais definidas pela guia de preferências do Grupo de usuários

Links relacionados

[Voicemail Pro: preferências do sistema](#) na página 609

Capítulo 45: Voicemail Pro: gerenciamento de fluxo de chamadas

Solução > Aplicativos > Voicemail Pro: gerenciamento de fluxo de chamadas

Essa opção exibe um menu para fazer download do fluxo de chamadas do correio de voz para edição local e para fazer upload do fluxo de chamadas editado.

Opção	Descrição
Baixar arquivo de configuração offline do Voicemail Pro	Essa opção faz download do fluxo de chamadas do servidor de correio de voz. Assim, o usuário pode editá-lo e fazer upload de volta para o sistema.
Carregar arquivo de configuração offline do Voicemail Pro	Essa opção faz upload de um fluxo de chamada off-line editado de volta para o servidor .

- Para mais detalhes, consulte [Administrando o IP Office Voicemail Pro](#).
- Para fazer download e instalar o aplicativo Voicemail Pro, selecione **Solução > ≡ > Exibição de plataforma > Central de Aplicativos**.

Capítulo 46: Configuração do WebRTC

Solução > Aplicativos > Configuração do WebRTC

Esses menus são compatíveis no mesmo servidor do serviço Avaya one-X® Portal for IP Office. As configurações são usadas pelos serviços **Gateway do WebRTC**. Para obter detalhes, consulte o manual [Implantando o IP Office Server Edition](#).

O serviço **Gateway do WebRTC** é usado para aplicativos WebRTC que estabelecem conexão por meio do Avaya one-X® Portal for IP Office. Por exemplo:

- O aplicativo Avaya one-X® Portal for IP Office para o navegador Chrome.
- A extensão Avaya Spaces do navegador Chrome para Space Calling.

* Nota:

- O Portal do usuário do IP Office usa o gateway WebRTC distinto fornecido pelo serviço IP Office em vez do Avaya one-X® Portal for IP Office. Consulte as configurações do menu **Configurações do sistema > Sistema > LAN1 > Topologia de rede**. Consulte [Topologia de rede](#) na página 500.

Links relacionados

[Configurações do sistema](#) na página 623

[Configurações do SIP Server](#) na página 624

[Configurações do gateway de mídia](#) na página 625

Configurações do sistema

Navegação: **Aplicativos > Configuração do WebRTC > Configurações do sistema**

As configurações do sistema que se aplicam a todos os componentes do Gateway WebRTC.

Arquivo	Descrição
Interface de rede	Padrão = eth0. Uma lista de interfaces de rede disponíveis no servidor. Recomenda-se usar a mesma interface de rede selecionada na configuração do IP Office.
Endereço de IP local	Padrão = endereço IP da interface de rede padrão. Um campo somente de leitura para mostrar o endereço IP da interface de rede selecionada.
Porta de escuta do gateway	Padrão = 42004. A porta de escuta usada pelo Gateway WebRTC para aceitar conexões SIP.

A tabela continua...

Arquivo	Descrição
Porta de escuta do tronco SIP	<p>Padrão = 42008.</p> <p>A porta de escuta local usada pelo Gateway WebRTC para aceitar conexões de tronco SIP.</p>
Nível de registro	<p>Padrão = Info.</p> <p>Níveis de registros disponíveis para o Gateway WebRTC. Alternar o nível de registro força a reinicialização do Gateway WebRTC.</p> <p>As opções são:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erro • Aviso • Info • Debug • Rastrear
Permitir origens	<p>Padrão = *</p> <p>Digite os nomes de domínio e os endereços IP a partir dos quais deseja que o IP Office aceite conexões. Caso haja mais de uma entrada, separe as entradas com um ponto e vírgula (;). Esses nomes de domínio e endereços IP são adicionados ao filtro CORS do WebRTC Gateway. O WebRTC Gateway só aceita conexões de WebSocket a partir dos nomes de domínio e endereços IP adicionados ao campo da lista de exceções. O Gateway mantém uma lista de nomes de domínio e endereços IP em conformidade com o recurso Cross-Origin Resource Sharing (CORS) que permite solicitações entre domínios a partir de navegadores da Web e APIs Web. O * nesse campo permite conexões a partir de todos os domínios e endereços IP, inclusive a partir de extensões do Chrome.</p> <p>Exemplo: "203.0.113.56"; "203.0.113.57"; "*.example.com"</p> <p>Caso os valores acima seja inseridos no campo, as conexões a partir dos endereços IP 203.0.113.56, 203.0.113.57 e de qualquer domínio que termine com example.com são permitidas.</p>

Links relacionados

[Configuração do WebRTC](#) na página 623

Configurações do SIP Server

Navegação: **Aplicativos > Configuração do WebRTC > Configurações do servidor SIP**

As configurações SIP do IP Office usadas pelo Gateway WebRTC.

Campo	Descrição
Modo de configuração	Padrão = Automático. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Auto: As configurações são populadas automaticamente e somente para leitura. • Manual: Defina em Manual para alterar qualquer valor populado automaticamente.
Nome de domínio	Padrão = Valor populado automaticamente ou em branco. O nome do domínio SIP do servidor Server Edition principal.
Endereço IP privado	Padrão = Valor populado automaticamente ou em branco. O endereço IP privado do servidor do Server Edition principal.
Porta TCP privada	Padrão = Valor populado automaticamente ou em branco. O endereço TCP privado do servidor do Server Edition principal.
Porta UDP privada	Padrão = Valor populado automaticamente ou em branco. O endereço UDP privado do servidor do Server Edition principal.
Porta TLS privada	Padrão = Valor populado automaticamente ou em branco. O endereço TLS privado do servidor do Server Edition principal.
Endereço de IP pública	Padrão = Valor populado automaticamente ou em branco. O endereço IP público do servidor do Server Edition principal.
Porta TCP pública	Padrão = Valor populado automaticamente ou em branco. O endereço TCP público do servidor do Server Edition principal.
Porta UDP pública	Padrão = Valor populado automaticamente ou em branco. O endereço UDP público do servidor do Server Edition principal.
Porta TLS pública	Padrão = Valor populado automaticamente ou em branco. O endereço TLS público do servidor do Server Edition principal.
Tipo de transporte	Padrão = Valor populado automaticamente ou em branco. Tipo de transporte usado pelo gateway WebRTC, para conectar o IP Office. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • TCP • TLS

Links relacionados

[Configuração do WebRTC](#) na página 623

Configurações do gateway de mídia

Navegação: **Aplicativos > Configuração do WebRTC > Configurações do gateway de mídia**

Arquivo	Descrição
Intervalo mínimo de portas RTP (privadas)	Padrão = 58002. Valor mínimo da porta RTP usado para finalização da mídia WebRTC de uma interface privada.
Intervalo máximo de portas RTP (privadas)	Padrão = 60002. Valor máximo da porta RTP usado para finalização da mídia WebRTC de uma interface privada.
Intervalo mínimo de portas RTP (públicas)	Padrão = 56000. Valor mínimo da porta RTP usado para finalização da mídia WebRTC de uma interface pública.
Intervalo máximo de portas RTP (públicas)	Padrão = 58000. Valor máximo da porta RTP usado para finalização da mídia WebRTC de uma interface pública.
Codecs - Áudio	Os codecs de áudio usados pelo Gateway WebRTC, listados por prioridade. Use as setas para alterar a prioridade. As opções são: <ol style="list-style-type: none"> 1. PCMU 2. PCMA 3. Evento telefônico
Codecs - Vídeo	Os codecs de vídeo usados pelo Gateway WebRTC. As opções são: <ol style="list-style-type: none"> 1. VP8
Tipo de carga útil DTMF	Padrão = 101. Tipo de carga padrão RFC2833 usado pelo Gateway WebRTC.
Endereço do servidor STUN	Padrão = em branco. Endereço do servidor STUN (opcional).
Porta do servidor STUN	Padrão = em branco. Porta do servidor STUN (opcional).
Endereço do servidor TURN	Padrão = em branco. Endereço do servidor TURN (opcional).
Porta do servidor TURN	Padrão = em branco. Porta do servidor TURN (opcional).
Nome de usuário TURN	Padrão = em branco. Nome de usuário do TURN (opcional).
Senha de TURN	Padrão = em branco. Senha para nome de usuário TURN, se usado.
Aplicar TURN	Padrão = Não. Quando definido em Sim, reforça o tráfego de mídia através do servidor TURN.

Links relacionados

[Configuração do WebRTC](#) na página 623

Capítulo 47: Web License Manager

Navegação: Solução > Aplicativos > Web License Manager

Em sistemas que usam licenciamento PLDS, essa opção abre os menus de administração do serviço WebLM em execução no servidor.

Credenciais de logon

As credenciais do WebLM são gerenciadas separadamente das senhas do sistema IP Office e não fazem parte do logon único. É necessário alterar a senha padrão para o usuário administrador depois do primeiro logon. As credenciais padrão são:

- ID do usuário: `admin`
- Senha: `weblmadmin`

Capítulo 48: Media Manager

Solução > Aplicativos > Media Manager

Este conjunto de menus é exibido se o servidor estiver executando o serviço Media Manager para o arquivamento de gravações de chamadas. Essa opção é compatível com o servidor principal do Server Edition e nos servidores de aplicativos do IP Office. Consulte [Administrando o Media Manager da plataforma Avaya IP Office™](#).

- Os sistemas em execução no modo por assinatura podem usar o Media Manager ou o Centralized Media Manager como serviço para arquivamento de gravações de chamada.

Para mais detalhes sobre isso, consulte [Centralized Media Manager](#) na página 712.

Links relacionados

[Definições de Configuração do Media Manager](#) na página 628

[Conectores](#) na página 630

[Alarmes](#) na página 631

[Gravações](#) na página 631

[Migração](#) na página 633

[Trilha de auditoria](#) na página 634

Definições de Configuração do Media Manager

Aplicativos > Media Manager > Configuração

Nome	Descrição
Perfil	Padrão = em branco O nome exclusivo que identifica um perfil de configuração.
Nível do log	Padrão = INFO O tipo de nível de registro. As opções são: <ul style="list-style-type: none">• INFORM.• DEPURAÇÃO• ERRO
Pasta de transferência	Padrão = /opt/vmpro/MM/VRL O caminho do Voicemail Pro no qual o IP Office Media Manager obtém as gravações. Voicemail Pro escreve os arquivos de gravações de chamadas nesta pasta.

A tabela continua...

Nome	Descrição
Dias de retenção de chamadas	<p>Padrão = 180 dias</p> <p>O número de dias durante os quais o banco de dados retém os detalhes da chamada. Após o período mencionado, o IP Office Media Manager exclui as gravações de chamada. Para desabilitar a exclusão das gravações de chamadas, insira 0 neste campo.</p> <p>* Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> O Media Manager exclui as gravações de chamada assim que o armazenamento alocado estiver cheio.
Período de retenção de auditoria (dias)	<p>Padrão = 180 dias</p> <p>O número de dias nos quais a trilha de auditoria ou as gravações são retidas no IP Office Media Manager. O valor mínimo para este campo é de 1 dia e o máximo de 365 dias.</p>
Conector ativo	<p>O conector que está sendo usado atualmente para arquivamento remoto. O menu suspenso lista todos os conectores disponíveis onde você pode arquivar suas gravações. Alterar o conector resulta em uma alteração no destino do arquivo. No entanto, as gravações de arquivamentos anteriores permanecem disponíveis para os usuários.</p>
Tipo de armazenamento de chamadas	<p>Padrão = disco rígido local</p> <p>Define o destino que o Media Manager deve usar como seu armazenamento principal para gravações coletadas do Pasta de transferência.</p> <ul style="list-style-type: none"> Disco rígido local: usar a partição do disco rígido local especificada pela configuração Caminho de armazenamento de chamadas. Armazenamento hospedado: usar o armazenamento baseado na nuvem especificado pelas configurações Tipo de armazenamento hospedado.
Caminho de armazenamento de chamadas	<p>Padrão = em branco.</p> <p>Esse campo está disponível quando Tipo de armazenamento de chamadas estiver definido como Disco rígido local.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se a unidade adicional tiver sido adicionada usando o caminho /additional-hdd#1, insira /additional-hdd#1/partition1. É possível visualizar o caminho da unidade adicional usada por meio dos menus Exibição de plataforma do servidor Se você precisar alterar o valor após já ter iniciado a gravação, copie todos os subdiretórios e arquivos no diretório antigo no novo diretório antes de retomar a gravação.
Tipo de armazenamento hospedado	<p>Esse campo está disponível quando Tipo de armazenamento de chamadas estiver definido como Armazenamento hospedado.</p> <p>Campos adicionais são exibidos dependendo do tipo de armazenamento baseado na nuvem selecionado. As opções compatíveis são:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bucket do Google Cloud Storage Armazenamento de Blob do Microsoft Azure Bucket do Amazon S3

A tabela continua...

Nome	Descrição
Enviar e-mail	Padrão = não A opção de selecionar se o sistema precisa mandar e-mails sobre alarmes e eventos.
Servidor de e-mail SMTP	Padrão = em branco O servidor de e-mail SMTP que o IP Office Media Manager usa para enviar mensagens de e-mail sobre alarmes e eventos. Se você deixar este campo em branco, o sistema não consegue enviar mensagens de e-mail sobre alarmes e eventos.
Porta SMTP	Padrão = em branco A porta SMTP para a qual o serviço envia mensagens de e-mail.
Conexão segura	Padrão = não A opção de indicar se a conexão é protegida. Uma conexão segura usa o protocolo Transport Layer Security (TLS) para comunicar. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Sim • Não
Nome de usuário de SMTP	Padrão = em branco O nome do usuário para o servidor SMTP. Você pode deixar este campo em branco se o servidor SMTP não exigir autenticação do remetente. Se obrigatório, configure o nome do usuário aqui.
Senha de SMTP	Padrão = em branco A senha para o servidor SMTP. Você pode deixar este campo em branco se o servidor SMTP não exigir autenticação do remetente. Se obrigatório, configure a senha aqui.
Endereço “Remetente” de e-mail SMTP	O endereço de onde os e-mails SMTP contendo alarmes e eventos foram enviados.
Enviar e-mails de alarme/evento para	Os endereços de e-mail para os quais os alarmes e eventos precisam ser enviados. Você pode adicionar mais de um endereço de e-mail, inserindo um ponto e vírgula (;) entre dois endereços de e-mail.

Links relacionados

[Media Manager](#) na página 628

Conectores

Aplicativos > Media Manager > Conectores

Nome	Descrição
Adicionar	Use o menu suspenso para selecionar um conector. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • NAS • Google Drive • DVD
Nome	O nome do conector.
Tipo	O tipo de conector selecionado.
Ativo	O estado do conector.
Acessível	O campo que indica se o conector está acessível.
N.º de arquivos pendentes	Os arquivos que ainda serão arquivados.
Horário do último arquivamento bem-sucedido	O horário em que foi feito o último arquivamento bem-sucedido usando o conector selecionado.

Links relacionados

[Media Manager](#) na página 628

Alarmes

Aplicativos > Media Manager > Alarmes

Nome	Descrição
Data	A data na qual o alarme foi gerado.
Severidade	A gravidade do alarme. As opções são: <ul style="list-style-type: none"> • Informação • Advertência • Alarmes secundários • Alarmes principais • Alarmes críticos
Descrição	Uma breve descrição sobre o alarme.

Links relacionados

[Media Manager](#) na página 628

Gravações

Aplicativos > Media Manager > Gravações

Este menu permite que os administradores do sistema exibam e gerenciem gravações de chamadas. O acesso a gravações de chamada para usuários específicos deve ser definido por meio das configurações de autoadministração na Web dos respectivos usuários.

Nome	Descrição
Data da chamada	A data da chamada.
Comprimento	A duração da gravação.
Partes	Os usuários que participaram em uma chamada em conferência.
Direção da chamada	O campo indica se a chamada foi interna, de entrada ou de saída.
Agentes	Os agentes envolvidos na chamada.
Proprietário	O proprietário da gravação. Cada gravação tem um proprietário; o proprietário é o número do ramal que gravou a chamada. Qualquer uma das alternativas seguintes pode ser um proprietário: <ul style="list-style-type: none"> • Ramal do chamador • Ramal do chamado • Ramal do grupo de busca • Um número de linha • Um código de conta • Um ramal de agente
Destinos	Os números de telefone dos destinatários da chamada.
Habilidades	O conjunto de habilidades do agente envolvido na chamada.
ID da chamada	O número exclusivo de identificação associado à gravação de chamada.

Filtro

Nome	Descrição
Intervalo de gravação (data e hora)	O intervalo de datas e horário entre o qual a chamada foi gravada. Use os calendários para selecionar as datas e os menus suspensos adjacentes para especificar o horário.
Duração da gravação	A duração da gravação. Selecione um dos sinais e insira o tempo em segundos. Os sinais disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> • = igual à duração da gravação especificada. • < menor que a duração da gravação especificada. • > maior que a duração da gravação especificada. • >= maior ou igual à duração da gravação especificada. • <= menor ou igual à duração da gravação especificada.
Direção da chamada	A direção da chamada, ou seja, se a chamada é interna, de saída ou de entrada. Use o menu suspenso para selecionar um Critério de filtragem.
Partes	As partes envolvidas na chamada. Digite o nome das partes. Para mais de uma parte, digite os nomes separados por uma vírgula.
Agentes	Os agentes envolvidos na chamada. Digite os nomes dos agentes. Para mais de um agente, digite os nomes dos agentes separados por uma vírgula.

A tabela continua...

Nome	Descrição
Número de destino	Os números de telefone do destinatário da chamada. Digite o número de destino.
Habilidades	O conjunto de habilidades do agente envolvido na chamada.
ID da chamada	O número exclusivo de identificação associado à gravação de chamada.

Botão	Descrição
Aplicar filtro	Clique para aplicar o filtro. Todas as gravações correspondentes a seus critérios de pesquisa são exibidas no painel direito.
Exibir todos	O sistema exibe todas as gravações no painel direito.
Excluir	Use o botão para excluir as gravações selecionadas. É possível selecionar uma ou mais gravações usando as caixas de seleção correspondentes.
Baixar	Use o botão para fazer o download das múltiplas gravações em seu computador. Selecione as gravações e clique no botão Download. Digite a senha para proteger as gravações. O IP Office Media Manager salva as gravações no formato de arquivo .opus em seu computador.

Links relacionados

[Media Manager](#) na página 628

Migração

Aplicativos > Media Manager > Migração

O IP Office versão 11 não oferece suporte para o Contact Recorder. Entretanto, os clientes do Contact Recorder já existentes podem migrar o banco de dados de gravação de chamadas para o Media Manager, a única solução de arquivamento do IP Office versão 11. O processo de migração inclui somente a migração dos metadados dos registros de chamada armazenados no Contact Recorder localmente ou em DVD ou NAS remotamente. O processo de migração não move os arquivos de mídia propriamente ditos. Usando os metadados listados, o Media Manager identifica as gravações de chamadas e fornece recursos de reprodução, download e manutenção. Os registros VRLA migrados do Contact Recorder também podem ser verificados em relação à adulteração usando a interface do Media Manager. Dessa forma, o Media Manager se torna uma interface única para todos os registros de chamada, não importando se foram arquivados por meio do Media Manager para gravações mais novas ou se as gravações mais antigas foram arquivadas pelo Contact Recorder.

Os usuários já existentes do Contact Recorder podem migrar para o Media Manager por meio do Web Manager. Os administradores podem migrar o banco de dados do Contact Recorder para o Media Manager usando **Aplicativos > Media Manager > Migração**. Para as instruções detalhadas, consulte o guia [Administrando o Media Manager da plataforma Avaya IP Office™](#).

*** Nota:**

Os clientes do Contact Recorder devem fazer o backup do banco de dados antes de atualizar para o IP Office versão 11.

Links relacionados

[Media Manager](#) na página 628

Trilha de auditoria

Aplicativos > Media Manager > Trilha de auditoria

Nome	Descrição
Pesquisar em "Nome de usuário"	A caixa de texto Pesquisar para pesquisar os registros de auditoria de um usuário. Digite o nome de usuário para pesquisar as atividades dos usuários na biblioteca de gravação.
Nome de usuário	O nome do usuário que usou a gravação.
Carimbo de data e hora	O horário em que a gravação foi usada.
Ação do usuário	O tipo de ação do usuário em uma gravação. Isso especifica se foi feita a reprodução, download, exclusão ou pesquisa da gravação.
Detalhes	Os detalhes de uma gravação, como o proprietário da gravação, nome da mídia, parte chamadora e assim por diante.
Data inicial	A data e horário após o qual o evento ocorreu. Use o calendário para selecionar a data e os menus suspensos adjacentes para especificar o horário.
Data final	A data e horário antes do qual o evento ocorreu. Use o calendário para selecionar a data e os menus suspensos adjacentes para especificar o horário.
Tipo de evento	O tipo de evento que deseja visualizar. O IP Office Media Manager monitora o seguinte tipo de operação nas gravações: <ul style="list-style-type: none"> • Excluir: exibe as gravações excluídas. • Download: exibe as gravações baixadas. • Replay: exibe as gravações reproduzidas. • Pesquisar: exibe as gravações pesquisadas.
Exportar	A opção para exportar os resultados da auditoria filtrados como um arquivo .CSV zipado no seu computador. O arquivo contém quatro colunas com as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> • Nome de usuário • Carimbo de data e hora • Ação do usuário • Detalhes

Filtro

Botão	Descrição
Aplicar filtro	Use o botão para refinar sua pesquisa. É possível filtrar sua pesquisa com base em qualquer um dos seguintes critérios, ou ambos: <ul style="list-style-type: none">• Data de início e Data final: filtra as gravações usadas entre essas duas datas.• Tipo de evento: filtra as gravações com base no tipo de uso.
Limpar filtro	Use o botão para limpar o filtro.

Links relacionados

[Media Manager](#) na página 628

Capítulo 49: Trilha de auditoria de Media Manager centralizado

Aplicativos > Trilha de auditoria de Media Manager centralizado

Esse menu está disponível em sistemas no modo por assinatura configurados para usar o Centralized Media Manager como solução de arquivamento para gravações de chamadas.

Consulte [Centralized Media Manager](#) na página 712.

O menu permite a visualização da trilha de auditoria da atividade.

Nome	Descrição
Pesquisar em "Nome de usuário"	A caixa de texto Pesquisar para pesquisar os registros de auditoria de um usuário. Digite o nome de usuário para pesquisar as atividades dos usuários na biblioteca de gravação.
Nome de usuário	O nome do usuário que usou a gravação.
Carimbo de data e hora	O horário em que a gravação foi usada.
Ação do usuário	O tipo de ação do usuário em uma gravação. Isso especifica se foi feita a reprodução, download, exclusão ou pesquisa da gravação.
Detalhes	Os detalhes de uma gravação, como o proprietário da gravação, nome da mídia, parte chamadora e assim por diante.
Data inicial	A data e horário após o qual o evento ocorreu. Use o calendário para selecionar a data e os menus suspensos adjacentes para especificar o horário.
Data final	A data e horário antes do qual o evento ocorreu. Use o calendário para selecionar a data e os menus suspensos adjacentes para especificar o horário.
Tipo de evento	O tipo de evento que deseja visualizar. O IP Office Media Manager monitora o seguinte tipo de operação nas gravações: <ul style="list-style-type: none">• Excluir: exibe as gravações excluídas.• Download: exibe as gravações baixadas.• Replay: exibe as gravações reproduzidas.• Pesquisar: exibe as gravações pesquisadas.

A tabela continua...

Nome	Descrição
Exportar	<p>A opção para exportar os resultados da auditoria filtrados como um arquivo .CSV zipado no seu computador. O arquivo contém quatro colunas com as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nome de usuário • Carimbo de data e hora • Ação do usuário • Detalhes

Filtro

Botão	Descrição
Aplicar filtro	<p>Use o botão para refinar sua pesquisa. É possível filtrar sua pesquisa com base em qualquer um dos seguintes critérios, ou ambos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data de início e Data final: filtra as gravações usadas entre essas duas datas. • Tipo de evento: filtra as gravações com base no tipo de uso.
Limpar filtro	Use o botão para limpar o filtro.

Capítulo 50: Gravações de Media Manager centralizado

Aplicativos > Media Manager > Gravações de Media Manager centralizado

Este menu permite que os administradores do sistema exibam e gerenciem gravações de chamadas. O acesso a gravações de chamada para usuários específicos deve ser definido por meio das configurações de autoadministração na Web dos respectivos usuários.

Nome	Descrição
Data da chamada	A data da chamada.
Comprimento	A duração da gravação.
Partes	Os usuários que participaram em uma chamada em conferência.
Direção da chamada	O campo indica se a chamada foi interna, de entrada ou de saída.
Agentes	Os agentes envolvidos na chamada.
Proprietário	O proprietário da gravação. Cada gravação tem um proprietário; o proprietário é o número do ramal que gravou a chamada. Qualquer uma das alternativas seguintes pode ser um proprietário: <ul style="list-style-type: none">• Ramal do chamador• Ramal do chamado• Ramal do grupo de busca• Um número de linha• Um código de conta• Um ramal de agente
Destinos	Os números de telefone dos destinatários da chamada.
Habilidades	O conjunto de habilidades do agente envolvido na chamada.
ID da chamada	O número exclusivo de identificação associado à gravação de chamada.

Filtro

Nome	Descrição
Intervalo de gravação (data e hora)	O intervalo de datas e horário entre o qual a chamada foi gravada. Use os calendários para selecionar as datas e os menus suspensos adjacentes para especificar o horário.

A tabela continua...

Nome	Descrição
Duração da gravação	A duração da gravação. Selecione um dos sinais e insira o tempo em segundos. Os sinais disponíveis são: <ul style="list-style-type: none"> • = igual à duração da gravação especificada. • < menor que a duração da gravação especificada. • > maior que a duração da gravação especificada. • >= maior ou igual à duração da gravação especificada. • <= menor ou igual à duração da gravação especificada.
Direção da chamada	A direção da chamada, ou seja, se a chamada é interna, de saída ou de entrada. Use o menu suspenso para selecionar um Critério de filtragem.
Partes	As partes envolvidas na chamada. Digite o nome das partes. Para mais de uma parte, digite os nomes separados por uma vírgula.
Agentes	Os agentes envolvidos na chamada. Digite os nomes dos agentes. Para mais de um agente, digite os nomes dos agentes separados por uma vírgula.
Número de destino	Os números de telefone do destinatário da chamada. Digite o número de destino.
Habilidades	O conjunto de habilidades do agente envolvido na chamada.
ID da chamada	O número exclusivo de identificação associado à gravação de chamada.

Botão	Descrição
Aplicar filtro	Clique para aplicar o filtro. Todas as gravações correspondentes a seus critérios de pesquisa são exibidas no painel direito.
Exibir todos	O sistema exibe todas as gravações no painel direito.
Excluir	Use o botão para excluir as gravações selecionadas. É possível selecionar uma ou mais gravações usando as caixas de seleção correspondentes.
Baixar	Use o botão para fazer o download das múltiplas gravações em seu computador. Selecione as gravações e clique no botão Download. Digite a senha para proteger as gravações. O IP Office Media Manager salva as gravações no formato de arquivo .opus em seu computador.

Parte 7: Cópia de segurança

Capítulo 51: Backup e restauração

Este capítulo aborda como usar os menus do Web Manager para configurar a operação de backup e restauração entre servidores.

- Caso o disco rígido do próprio servidor tenha capacidade suficiente, é possível usá-lo como o próprio backup. No entanto, essa não é uma solução adequada para um backup que possa ser usado para restaurar dados em caso de uma falha de grande porte. A recomendação é fazer o backup em outro servidor IP Office.
- Em um par de servidores principal/secundário, é possível configurar backups recíprocos como uma opção.
- A opção preferencial é o uso de um servidor de backup distinto. É possível fazer isso instalando um servidor de aplicativos do IP Office com um disco rígido suficientemente espaçoso (consulte [Espaço em disco necessário para backups](#) na página 644) e sem nenhum serviço (Voicemail Pro e one-X Portal) ativado.



Aviso:

- Não há compatibilidade para o recurso de backup/restauração entre software de servidor com versões diferentes. Qualquer exceção está documentada de maneira específica nas notas de versão e documentos de migração do software.
- Não é possível restaurar dados para um servidor a menos que o endereço IP ou a ID do sistema (endereço MAC LAN1) corresponda ao servidor da origem do backup.
- A ação de backup e restauração só pode ser executada usando servidores em uma rede segura e confiável.

Links relacionados

- [Política de backup e restauração](#) na página 642
- [Protocolos de backup e restauração](#) na página 643
- [Ativando o suporte para backup por HTTP](#) na página 643
- [Espaço em disco necessário para backups](#) na página 644
- [Verificando a cota de backup do servidor de backup](#) na página 645
- [Conjuntos de dados de backup](#) na página 645
- [Criando uma conexão de servidor remoto](#) na página 647
- [Fazendo backup de um servidor/servidores](#) na página 647
- [Restaurando com base no servidor de backup](#) na página 648
- [Restaurando um servidor com falha](#) na página 649

Política de backup e restauração

É essencial implementar uma política abrangente, robusta e segura de backup como parte de um plano de continuidade de negócios antes de qualquer falha ou outra exigência de restauração de dados. Não é possível definir uma só abordagem que atenda a todas as possíveis necessidades do cliente. Cada instalação deve ser avaliada e ter uma política de backup implementada.

Backup de informações essenciais

O processo de backup compatível com o Web Manager só inclui dados específicos, consulte [Conjuntos de dados de backup](#) na página 645. Embora também estejam incluídas nos dados do backup, algumas informações essenciais também precisam ser gravadas separadamente, caso seja necessário recriar um servidor com falha:

- É necessário gravar as configurações de ignição para cada servidor. Por exemplo, endereço IP e configurações de nome do host, função do servidor etc. Talvez esses detalhes sejam necessários se você precisar fazer uma instalação completa do servidor antes de qualquer operação de restauração de dados.

Além disso os seguintes itens não estão incluídos nos processos de backup do Web Manager e, conseqüentemente, precisam ter o backup feito por meio de outros processos manuais.

- Cópias de qualquer arquivo de chave de licença PLDS usada pelo sistema.
- Se estiver usando o Web Manager para carregar avisos personalizados de correio de voz cópias desses arquivos de aviso.
- Cópias de qualquer arquivo de configurações personalizadas de telefone, além de protetores de tela do telefone e imagens de pano de fundo.

Cronograma de backup

Além de fazer backups antes de grandes alterações no sistema, como uma atualização de software, você precisa levar em consideração a presença de um cronograma regular de backups.

- Backup periódico de configuração para cada IP Office.
- Backup periódico de configuração para one X Portal – apenas servidor de aplicativos e servidor Server Edition principal
- Backup periódico de configuração para Voicemail Pro – apenas servidor Server Edition principal
- Backup periódico de dados de gravação e caixa postal de voz – apenas servidor Server Edition principal
- O período e o número de instâncias exclusivas selecionadas devem refletir a frequência de alterações, a consequência da perda de dados e a capacidade de armazenamento do servidor de dados de backup. Também é necessário lembrar que o servidor de backup utilizado só vai reter até 14 backups. Após esse número, qualquer outro backup resultará na exclusão automática do backup anterior mais antigo.
- A programação da operação de backup: a operação deve ser feita quando houver pouco ou nenhum tráfego nos sistemas de destino, mas o processo de backup em si não afeta o serviço.

Opções adicionais de backup

Esta documentação só aborda o processo de backup/restauração oferecido por meio dos menus do próprio Web Manager. Os aplicativos IP Office Manager e Voicemail Pro também oferecem métodos para fazer o backup da atual configuração de serviço do IP Office e da

configuração de correio de voz/conteúdo da caixa postal, respectivamente. Portanto, também leve em consideração:

- O backup manual das configurações de serviço do IP Office antes de qualquer alteração de grande porte na configuração.
- O backup manual do Voicemail Pro antes de qualquer alteração de grande porte da configuração.

Links relacionados

[Backup e restauração](#) na página 641

Protocolos de backup e restauração

O recurso de backup e restauração só é compatível mediante o uso de outro servidor IP Office como o servidor de backup. Se necessário, é possível instalar um servidor de aplicativos do IP Office sem ativar os serviços Voicemail Pro e one-X Portal nesse servidor.

Aviso:

- A ação de backup e restauração só pode ser executada usando servidores em uma rede segura e confiável.

O servidor cujo backup esteja sendo realizado precisa de uma conexão de servidor remoto com o servidor de backup. Essa conexão é definida nas configurações abaixo (consulte [Criando uma conexão de servidor remoto](#) na página 647). Para um conjunto de servidores em rede, a conexão do servidor primário é usada para todos os servidores.

Protocolo	Porta	Caminho	Nome de usuário/senha	Observações
HTTPS	5443	/avaya/backup	nenhum	Backup por HTTPS ativado por padrão.
HTTP	8000	/avaya/backup	nenhum	Backup por HTTP desativado por padrão. Para ativá-lo no servidor de backup, consulte Ativando o suporte para backup por HTTP .
SFTP	22	/var/www/html/avaya/backup	Conta de administrador.	

Links relacionados

[Backup e restauração](#) na página 641

Ativando o suporte para backup por HTTP

Por padrão, o suporte para backup/restauração por HTTP está desativado. É possível ativá-lo executando o processo abaixo no servidor de backup.

Segurança:

- A ação de backup e restauração só pode ser executada usando servidores em uma rede segura e confiável.

Ativando o suporte para backup por HTTP no servidor de backup

1. Faça logon nos menus do Web Manager do servidor de backup.
2. Selecione a opção **Exibição de plataforma** dos servidores.
3. Nos menus de exibição de plataforma, selecione **Configurações > Sistema > Servidor HTTP**.
4. Marque a opção **Ativar repositório de arquivos por HTTP para backup/restauração** e clique em **Salvar**.

Links relacionados

[Backup e restauração](#) na página 641

Espaço em disco necessário para backups

O espaço necessário para um backup é altamente variável. Ele depende do número de servidores incluído no backup e dos conjuntos de dados selecionados. No entanto, o maior e mais importante backup é aquele necessário para o correio de voz.

As tabelas a seguir mostram o possível espaço necessário para um caso extremo de backup completo. Ou seja, um cenário presumindo que todos os usuários tenham usado a capacidade máxima das caixas postais de correio de voz e outros recursos.

A coluna de tamanho mínimo do disco indica o tamanho do disco rígido exigido para disponibilizar uma cota de backup suficientemente grande (veja acima) para, no mínimo, um backup completo.

Backup para uma rede Server Edition

Usuários	Máximo do backup completo	Tamanho mínimo do disco para servidor de backup
100%	35 GB	160 GB
750	78 GB	214 GB
1500	127 GB	275 GB
2000	158 GB	320 GB
2500	189 GB	360 GB

Backup para um Unified Communications Module/servidor de aplicativos IP Office

Usuários	Máximo do backup completo	Tamanho mínimo do disco para servidor de backup
20	30 GB	160 GB
50	32 GB	160 GB
100%	34 GB	160 GB
150	37 GB	165 GB

Links relacionados

[Backup e restauração](#) na página 641

Verificando a cota de backup do servidor de backup

Há compatibilidade para backup em um servidor com um disco rígido a partir de 160 GB. Seguindo o processo abaixo, você pode verificar a parte efetiva desse espaço, a cota de backup, disponível para uso no backup. Em servidores com um disco rígido menor, não há compatibilidade com cota de backup.

Estimando a cota de backup

É possível calcular o espaço aproximado que será alocado para a cota de backup da seguinte maneira:

- Cota de backup = $(0,8 \times \text{capacidade do disco rígido}) - 92 \text{ GB}$ se a capacidade do disco rígido for superior a 160 GB, caso contrário, zero.
 - Todas as capacidades são aproximações. A capacidade de disco alocada para cota de um fabricante de unidade ou uma plataforma de servidor virtual vai variar em relação à capacidade informada pelo sistema operacional.
 - Por exemplo: para um disco rígido de 500 GB, a cota de backup é de aproximadamente 308 GB.

Verificando a cota de backup do servidor de backup

Após instalar um servidor, é possível verificar o espaço efetivo alocado para backups da seguinte maneira:

1. Faça logon nos menus do Web Manager do servidor de backup.
2. Clique e selecione **Exibição de plataforma**.
3. Na guia **Sistema**, verifique o valor **Cota disponível para dados de backup**. Observe que esse é o espaço total utilizável para backups e não contabiliza o espaço já utilizado por qualquer backup existente.
4. Clique em **Solução** para fechar a exibição de plataforma.

Links relacionados

[Backup e restauração](#) na página 641

Conjuntos de dados de backup

Cada backup pode incluir vários servidores selecionados. Nesse backup, é possível selecionar diversos conjuntos de dados diferentes para inclusão no backup.

A tabela resume os dados incluídos nos diferentes conjuntos de dados de backup. Alguns conjuntos de dados estarão indisponíveis se o serviço relacionado não estiver em execução em um dos servidores incluídos no backup.

Ao realizar uma restauração, também é possível selecionar quais servidores e quais conjuntos de dados são incluídos na operação de recuperação.

Conjuntos de dados	Opções	Conteúdo
Conjuntos do IP Office	Configuração do IP Office	Quando selecionado para servidores IP Office baseados em Linux: <ul style="list-style-type: none"> • Configurações do servidor • Configurações de gerenciamento pela Web • Configuração de serviço do IP Office • Configurações de segurança do IP Office • Alocações DHCP • Logs de chamadas Quando selecionado para sistemas de expansão IP500 V2: <ul style="list-style-type: none"> • Configuração do IP Office • Configurações de segurança do IP Office • Alocações DHCP • Logs de chamadas
Conjuntos do one-X Portal	Configuração do one-X Portal	Configurações do servidor one-X Portal
Conjunto do Voicemail Pro	Configuração do Voicemail Pro	<ul style="list-style-type: none"> • Preferências do servidor Voicemail Pro • Fluxos de chamada
	Mensagens e gravações	<ul style="list-style-type: none"> • Conteúdo da caixa postal de correio de voz
	Voicemail Pro completo	<ul style="list-style-type: none"> • Preferências do servidor Voicemail Pro • Fluxos de chamada • Conteúdo da caixa postal, incluindo saudações, anúncios e avisos de nome. <p>Obs.: isso não inclui nenhum aviso personalizado da pasta de avisos de cliente do Web Manager. É necessário manter cópias manuais desses avisos separadamente.</p>
	Usuários seletivos de caixa postal	Essa opção faz o backup de um grupo de caixas postais previamente selecionadas. O grupo de caixas postais é definido por meio de Aplicativos > Voicemail Pro – preferências do sistema > Grupo de usuários .
Conjuntos do WebLM	Configuração do WebLM	Observe que esse conjunto de dados não inclui o arquivo de licença que está sendo usado pelo servidor. É necessário reter manualmente uma cópia distinta de qualquer arquivo de licença carregado no sistema.
Conjuntos do WebRTC	Configuração do WebRTC	
Conjuntos do Media Manager	Configuração do Media Manager	Essa é a configuração apenas do serviço Media Manager. Ela não inclui gravações de chamada e outros dados armazenados no disco rígido adicional usado para o Media Manager.

Links relacionados

[Backup e restauração](#) na página 641

Criando uma conexão de servidor remoto

Após a configuração do servidor de backup, é necessário estabelecer uma conexão de servidor remoto no servidor que terá o backup feito. Em uma rede de servidores, a conexão remota é definida no servidor primário.

Procedimento

1. Na barra de menu do Web Manager, clique em **Solução**.
2. Clique em **Configurações da solução** e selecione **Servidor remoto**.
3. Clique em **Adicionar servidor remoto**
4. Insira um nome que identifique o uso da conexão.
5. Defina **Protocolo** como **HTTPS**, **HTTP** ou **SFTP** conforme necessário.
 - Esses são os únicos protocolos compatíveis para operações de backup/restauração.
 - Só há compatibilidade com **HTTP** se o servidor de backup estiver com o HTTP ativado. Consulte [Ativando o suporte para backup por HTTP](#) na página 643.
6. Defina a **Porta** para corresponder com o protocolo selecionado. As portas padrão não estão obrigatoriamente corretas.
 - Para **HTTPS**, configure a porta para 5443.
 - Para **HTTP**, configure a porta para 8000.
 - Para **SFTP**, configure a porta para 22.
7. Defina o **Caminho remoto** como `/avaya/backup`.
8. Para **HTTP/HTTPS**, Não é necessário inserir detalhes de **Nome de usuário** ou **Senha**. Para SFTP, use os detalhes de uma conta de administrador do Web Manager.
9. Clique em **Salvar**.
10. Agora a nova conexão de servidor remoto é exibida na lista de servidores remotos. É possível selecioná-la para ações de backup e restauração.

Links relacionados

[Backup e restauração](#) na página 641

Fazendo backup de um servidor/servidores

O sistema faz o backup da configuração do servidor, dos aplicativos e dos dados de usuário em um único conjunto de arquivos. É possível usar esse arquivo de backup para restaurar o servidor ou um servidor com falha na atualização. O sistema faz o backup da configuração do aplicativo em um diretório predefinido em uma unidade local. É possível fazer um backup do servidor primário em um servidor remoto de arquivos, que pode, opcionalmente, ser o servidor secundário.

Pré-requisitos

- Crie uma conexão de servidor remoto para o servidor de backup Consulte [Criando uma conexão de servidor remoto](#) na página 647.

Sobre esta tarefa

É possível fazer backup do servidor primário em um servidor remoto de arquivos usando o Web Manager:

Procedimento

1. Na barra de menu do Web Manager, clique em **Solução**.
2. Na página **Solução**, selecione os servidores dos quais deseja fazer backup.
3. Clique em **Ações** e selecione **Backup**.
4. Selecione quais conjuntos de dados deseja incluir no backup. Consulte [Conjuntos de dados de backup](#) na página 645 para os detalhes do conteúdo dos diferentes conjuntos.
5. No campo **Rótulo do backup**, digite um rótulo para o backup.
6. Na lista suspensa **Selecionar servidor remoto**, selecione o servidor remoto que você definiu.
7. Para fazer backup em um horário agendado:
 - a. Na lista suspensa **Selecionar servidor remoto**, selecione o servidor remoto que você definiu.
 - b. Em **Opções de agendamento**, ative **Usar agendamento**.
 - c. Na lista **Selecionar agendamento**, selecione a opção de agendamento que você criou.
 - d. Defina uma **Data inicial** e um **Horário inicial**.
 - e. Para configurar um backup recorrente, defina **Agendamento recorrente** como **Sim** e então defina a **Frequência** e os **Dias da semana**.
8. Clique em **OK**.
9. O andamento do processo de backup é exibido no menu **Solução**.

Links relacionados

[Backup e restauração](#) na página 641

Restaurando com base no servidor de backup

O processo abaixo é usado para restaurar dados de backups.

Aviso:

- Não há compatibilidade para o recurso de backup/restauração entre software de servidor com versões diferentes. Qualquer exceção está documentada de maneira específica nas notas de versão e documentos de migração do software.
- Não é possível restaurar dados para um servidor a menos que o endereço IP ou a ID do sistema (endereço MAC LAN1) corresponda ao servidor da origem do backup.
- Feche qualquer aplicativo Voicemail Pro antes de tentar realizar uma restauração. O processo de restauração exige que o serviço de correio de voz seja reiniciado. Isso

não ocorrerá caso o aplicativo Voicemail Pro esteja conectado ao serviço e resultará em uma restauração incorreta dos dados.

- Durante o processo de restauração, os serviços que estão sendo restaurados são reiniciados. Isso encerrará qualquer chamada que esteja usando esses serviços.

Procedimento

1. Na barra de menu do Web Manager, clique em **Solução**.
2. Selecione os servidores para os quais deseja restaurar os conjuntos de dados.
3. Clique em **Ações** e selecione **Restaurar**.
4. Selecione a conexão **Servidor remoto** que aponta para o servidor de backup.
5. Clique em **Obter pontos de restauração**.
6. O sistema exibe os conjuntos de dados de backup disponíveis para os servidores selecionados.
7. Destaque os conjuntos de dados que deseja restaurar.
8. Clique em **OK**.
9. O andamento do processo de backup é exibido no menu **Solução**.

Links relacionados

[Backup e restauração](#) na página 641

Restaurando um servidor com falha

É possível usar os dados de backup para tentar restaurar um servidor que apresentou falha.

Procedimento

1. Reinstale o software original do servidor, certificando-se de usar as mesmas configurações originais de endereço de IP e nome do host.
2. Reinicie o servidor de volta à sua função original. Caso o servidor inclua um disco rígido adicional contendo gravações de chamada do Media Manager, certifique-se de que a opção de reformatar a unidade adicional não esteja marcada durante a ignição do servidor.
3. Faça logon no servidor e conclua a configuração inicial.
4. Caso o servidor fizesse parte de uma rede, use a opção no Manager para adicioná-lo novamente à rede, certificando-se de que todas as conexões entre o primário, secundário e expansões estejam presentes.
5. Durante essa etapa, use o processo de restauração (consulte [Restaurando com base no servidor de backup](#) na página 648) para recarregar os dados originais.

Links relacionados

[Backup e restauração](#) na página 641

Parte 8: Atendentes automáticos do VMPro

Capítulo 52: Atendentes automáticos do Voicemail Pro

No IP Office R11.1 FP2, o sistema é compatível com atendentes automáticos fornecidos pelo Voicemail Pro, mas configurados no IP Office Web Manager (não é possível configurar esses atendentes automáticos por meio do IP Office Manager).

- Isso é diferente dos serviços de atendente automático compatíveis com sistemas IP500 V2 que usam o Embedded Voicemail.

Um atendente automático consiste em vários avisos de saudação que os chamadores escutam e um conjunto de definições sobre o que o sistema deve fazer quando o chamador pressiona qualquer tecla específica do telefone. Assim que tiver configurado um atendente automático, ele pode ser usado como o destino para chamadas de entrada.

O sistema permite que você configure vários atendentes automáticos:

- Os sistemas IP500 V2 são compatíveis com até 40 atendentes automáticos.
- Os sistemas IP Office Server Edition e Select são compatíveis com até 100 atendentes automáticos.

Para cada um deles, é possível configurar quais ações são executadas quando o chamador pressione uma tecla de 0 a 9, * e #.

Recursos	Descrição
Saudações e perfis de horário	Cada atendente automático pode usar perfis de horário para controlar qual, entre até 3 saudações, é reproduzida para um chamador. Isso permite que saudações diferentes, como “Bom dia”, “Boa tarde” ou “Desculpe, estamos fechados”, sejam reproduzidas com base no dia da semana, hora do dia ou até mesmo datas específicas.
O menu Anúncio	Após a saudação atualmente ativa (se for o caso), o chamador escuta o anúncio do menu. Ele deve lista as ações de atendente automático que foram configuradas. Por exemplo, “Pressione 1 para..., pressione 2 para...”.
Ações	É possível definir ações distintas para cada uma das teclas DTMF padrão (0 a 9, * e #). As ações incluem transferir para um destino específico, transferir para outro atendimento automático, transferir para um ramal especificado pelo chamador etc.
Sintetização de voz (TTS)	Para sistemas no modo por assinatura, as saudações e os menus usados pelos atendentes automáticos podem ser gerados usando a sintetização de voz. Isso fornece consistência na voz do aviso usada enquanto é possível fazer alterações rápidas.
Reconhecimento automático de fala (ASR)	Para sistemas no modo por assinatura, o reconhecimento automático de voz pode ser usado para detectar a resposta do chamador às opções fornecidas pelo atendente automático.

Links relacionados

- [Idioma de aviso do Google TTS](#) na página 652
- [Avisos de sintetização de voz \(TTS\)](#) na página 652
- [Ativando o Google Speech e a voz padrão](#) na página 653
- [Opções de fallback para atendente automático](#) na página 654
- [Fluxo de chamadas de atendente automático](#) na página 654
- [Exemplo de consentimento do atendente automático](#) na página 655

Idioma de aviso do Google TTS

Embora os avisos de saudação e anúncio do atendente automático sejam gravados no idioma de sua preferência, algumas das ações do atendente automático podem reproduzir avisos adicionais fornecidos pelo sistema. Nesse caso, o idioma usado para esses avisos fornecidos pelo sistema é determinado de várias maneiras.

Tipo de sistema	Configuração de idioma
Idioma fixo	Se a Google Speech AI do sistema ou a AI de fala do atendente automático/conferências do sistema estiver definida para um idioma específico, esse idioma será usado em todos os avisos e TTS do sistema.
Idioma baseado no local da chamada	<p>Caso o idioma da Google Speech AI do sistema esteja definido como Desativado, o idioma usado para os avisos do sistema do atendente automático é determinado com base no local associado à chamada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Local da rota de chamada de entrada: caso o chamador seja externo, o local da rota de chamada de entrada é usado, se estiver definido. • Local do usuário: caso o chamador seja interno, o local do usuário é usado, se estiver definido. • Localidade do sistema: se nenhum usuário ou localidade da rota de chamadas de entrada for definido, a localidade do sistema será utilizada, a menos que substituída por uma localidade do código curto. • Local do código curto: caso esteja definido, o local do código curto é usado se a chamada for roteada para o correio de voz por meio do código curto. Isso substitui outras configurações de local.

Links relacionados

- [Atendentes automáticos do Voicemail Pro](#) na página 651

Avisos de sintetização de voz (TTS)

Sistema no modo por assinatura podem usar avisos gerados por sintetização de voz (Text-to-speech, TTS) em diversos recursos. O TTS oferece compatibilidade com diversos idiomas e diversas opções de voz, conforme exibido na tabela abaixo.

Sempre que as configurações para um aviso TTS são alteradas, o aviso resultante é armazenado em cache como um arquivo local pelo sistema da próxima vez que o aviso for

solicitado (incluindo visualização nos menus de administração na Web). Isso remove o atraso inicial que pode ocorrer na primeira vez que um aviso TTS é reproduzido.

Idioma	Número de vozes	Gêneros
Árabe	3	Feminino e masculino
Checo	1	Somente feminino
Dinamarquês	1	Somente feminino
Holandês	5	Feminino e masculino
Inglês (Austrália)	4	Feminino e masculino
Inglês (Reino Unido)	4	Feminino e masculino
Inglês (EUA)	6	Feminino e masculino
Finlandês	1	Somente feminino
Francês (França)	4	Feminino e masculino
Francês (Canadá)	4	Feminino e masculino
Alemão	4	Feminino e masculino
Grego	1	Somente feminino
Húngaro	1	Somente feminino
Italiano	4	Feminino e masculino
Japonês	4	Feminino e masculino
Norueguês	5	Feminino e masculino
Polonês	5	Feminino e masculino
Português (Brasil)	1	Somente feminino
Português (Portugal)	4	Feminino e masculino
Espanhol	1	Somente feminino
Sueco	1	Somente feminino
Turco	5	Feminino e masculino

Links relacionados

[Atendentes automáticos do Voicemail Pro](#) na página 651

Ativando o Google Speech e a voz padrão

Sobre esta tarefa

Os sistemas de assinatura podem usar o Google Speech para fornecer avisos de sintetização de voz e reconhecimento automático de fala. Eles podem ser usados com atendentes automáticos e conferências do sistema.

Nota:

- Quando ativado, o Google TTS é usado para todas as funções de TTS do Voicemail Pro, substituindo qualquer serviço TTS instalado localmente.

Procedimento

1. Selecione **Sistema > Caixa postal**.

2. Ative **Google Speech AI**.
3. Selecione o **Idioma da fala** padrão e o **Voz da fala** que o sistema deve usar.
 - As opções são usadas como os padrões do sistema. É possível substituí-las em cada atendente automático. É possível substituir o idioma nos fluxos de chamada do Voicemail Pro.
4. Salve as configurações atualizadas.

Links relacionados

[Atendentes automáticos do Voicemail Pro](#) na página 651

[Gerenciando atendentes automáticos \(Voicemail Pro\)](#) na página 657

Opções de fallback para atendente automático

Embora os atendentes automáticos tenham como finalidade permitir que os próprios chamadores escolham o destino que desejam para as chamadas deles, em alguns casos isso pode falhar. Por exemplo, quando o sistema não detecta nenhuma resposta do chamador ou quando ele não consegue fazer a correspondência da resposta com nenhuma de suas opções configuradas.

Há diversas rotas de fallback que podem ser aplicadas a chamadas em tais cenários:

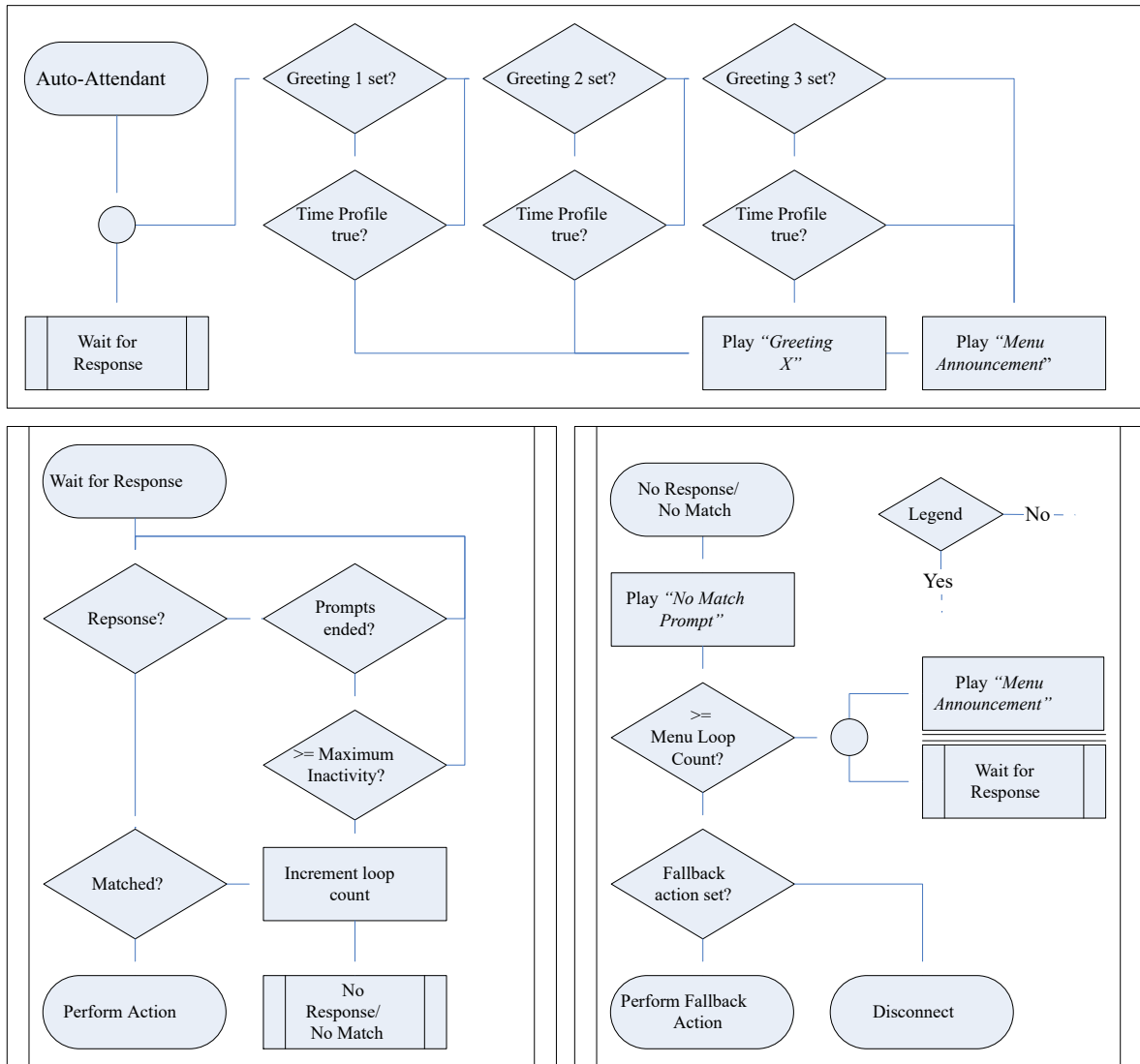
Etapa	Rota de fallback
Ação de fallback	Essa opção é usada quando o número de vezes que o atendente automático aguardou por uma resposta válida ultrapassou o Contagem de loop de menu . Ela pode ser configurada para realizar uma ação específica de atendente automático. Caso contrário, o sistema encerra a chamada. <ul style="list-style-type: none">• Observe que essa opção pode ser substituída pelo tempo limite de Inatividade máxima, caso ele seja atingido antes. Consulte “Fallback de chamada externa” abaixo.
Número de fallback para estacionar e anunciar	Caso o chamador selecione uma ação Estacionar e anunciar , a chamada dele é estacionada e aguarda para ser desestacionada. Caso a chamada ainda esteja estacionada um número de tentativas de localização configurado para a ação, ela é transferida para o Número de Fallback configurado da ação.
Ramal de fallback para chamada externa	Essa é uma configuração de rota para chamadas de entrada. Para chamadas externas roteadas para um atendente automático com origem em uma rota de chamada de entrada, é usado se o serviço de atendente automático não estiver disponível por algum motivo.

Links relacionados

[Atendentes automáticos do Voicemail Pro](#) na página 651

Fluxo de chamadas de atendente automático

O fluxograma a seguir fornece um resumo simplificado da operação de um atendente automático do Voicemail Pro.



Links relacionados

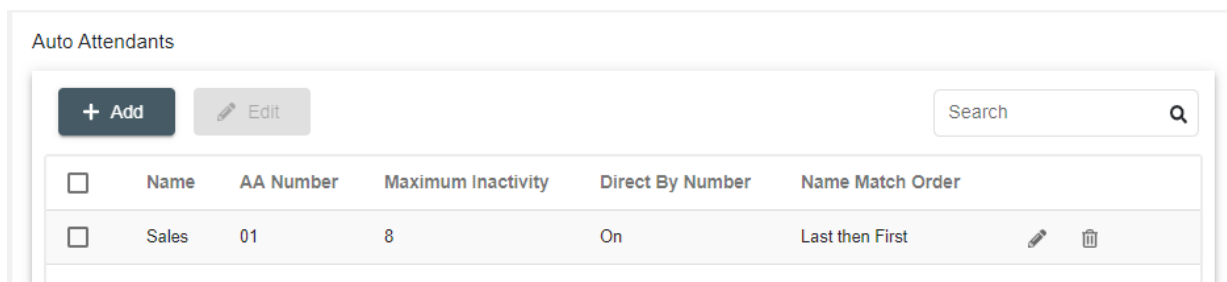
[Atendentes automáticos do Voicemail Pro](#) na página 651

Exemplo de consentimento do atendente automático

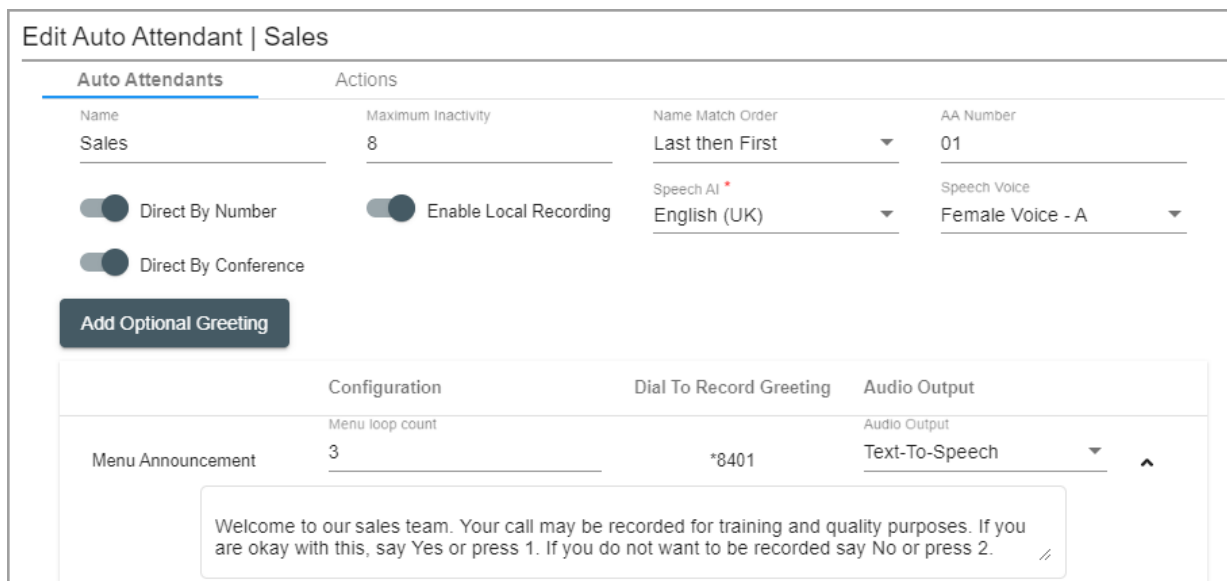
No exemplo a seguir, a empresa deseja gravar chamadas externas em seu grupo de vendas usando as configurações de gravação automática do grupo. No entanto, ela precisa fornecer a esses usuários uma opção de não autorizar a gravação e de que essa escolha seja registrada nos arquivos de log do sistema.

Há dois grupos de vendas configurados. Cada um deles com os mesmos membros, mas apenas um deles configurado para gravação automática de chamada para chamadas externas.

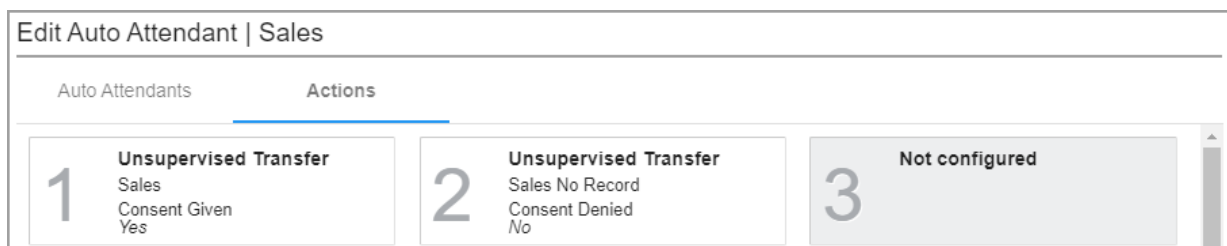
Um atendente automático de vendas foi adicionado.



No atendente automático, o aviso de anúncio de menu informa os chamadores sobre a opção de rejeitar a gravação.



Em seguida, as ações do atendente automático roteiam o chamador para o grupo que está com a gravação habilitada ou para o grupo que não tem gravação. As configurações de consentimento das ações registram a escolha do chamador nos arquivos de log do sistema.



Links relacionados

[Atendentes automáticos do Voicemail Pro](#) na página 651

Capítulo 53: Gerenciando atendentes automáticos (Voicemail Pro)

Usando o IP Office Web Manager, é possível utilizar os processos a seguir para criar e gerenciar os atendentes automáticos do sistema Voicemail Pro.

Links relacionados

[Ativando o Google Speech e a voz padrão](#) na página 653

[Exibindo a lista de atendentes automáticos](#) na página 658

[Adicionando um novo atendente automático](#) na página 658

[Editando um atendente automático](#) na página 658

[Excluindo um atendente automático](#) na página 659

[Excluindo vários atendentes automáticos](#) na página 659

Ativando o Google Speech e a voz padrão

Sobre esta tarefa

Os sistemas de assinatura podem usar o Google Speech para fornecer avisos de sintetização de voz e reconhecimento automático de fala. Eles podem ser usados com atendentes automáticos e conferências do sistema.

Nota:

- Quando ativado, o Google TTS é usado para todas as funções de TTS do Voicemail Pro, substituindo qualquer serviço TTS instalado localmente.

Procedimento

1. Selecione **Sistema > Caixa postal**.
2. Ative **Google Speech AI**.
3. Selecione o **Idioma da fala** padrão e o **Voz da fala** que o sistema deve usar.
 - As opções são usadas como os padrões do sistema. É possível substituí-las em cada atendente automático. É possível substituir o idioma nos fluxos de chamada do Voicemail Pro.
4. Salve as configurações atualizadas.

Links relacionados

[Atendentes automáticos do Voicemail Pro](#) na página 651

[Gerenciando atendentes automáticos \(Voicemail Pro\)](#) na página 657

Exibindo a lista de atendentes automáticos

Siga o processo abaixo para exibir a lista de atendentes automáticos configurados no sistema.

Procedimento

1. Na barra de menu, selecione **Gerenciamento de chamadas e Atendentes automáticos**.
2. A lista de atendentes automáticos já configurados no sistema é apresentada.
 - É possível filtrar a lista. Para mais detalhes, consulte [Filtrando a seção da lista](#).
 - É possível pesquisar na lista. Para mais detalhes, consulte a seção [Pesquisando na lista](#).
 - É possível classificar a lista. Para mais detalhes, consulte [Classificando a seção da lista](#).
 - Para editar uma gravação, clique no ícone de lápis ✎ ao lado dela.
 - Para excluir uma gravação, clique no ícone de lixeira 🗑 ao lado dela.
 - Para adicionar uma nova gravação, clique no botão **+ Adicionar** no topo da lista.

Links relacionados

[Gerenciando atendentes automáticos \(Voicemail Pro\)](#) na página 657

Adicionando um novo atendente automático

Siga o processo abaixo para adicionar um novo atendente automático.

Procedimento

1. Clique em **+ Adicionar atendente**.
2. Use o formulário para inserir os detalhes do atendente automático. Consulte [Configurações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 660.
3. Após ter configurado o atendente automático conforme desejado, clique em **Criar**.
4. O novo atendente automático é adicionado à lista.

Links relacionados

[Gerenciando atendentes automáticos \(Voicemail Pro\)](#) na página 657

Editando um atendente automático

Siga o processo abaixo para editar um atendente automático existente.

Procedimento

1. Clique no ícone de lápis ✎ ao lado da entrada.

2. Altere as configurações do atendente automático conforme necessário. As categorias exibidas na esquerda acessam diferentes conjuntos de configurações. Consulte [Configurações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 660.
3. Ao concluir, clique em **Atualizar**.

Links relacionados

[Gerenciando atendentes automáticos \(Voicemail Pro\)](#) na página 657


Excluindo um atendente automático

Siga o processo abaixo para excluir um atendente automático.

! Importante:

- Antes de excluir uma entrada, verifique se ela não está sendo usada como o destino para qualquer outra função, p. ex., uma ação de atendente automático ou rota para chamada de entrada.

Procedimento

1. Clique no ícone de lixeira  ao lado da entrada para excluir.
2. Clique em **Sim** para confirmar a exclusão.

Links relacionados

[Gerenciando atendentes automáticos \(Voicemail Pro\)](#) na página 657

Excluindo vários atendentes automáticos

- Antes de excluir uma entrada, verifique se ela não está sendo usada como o destino para qualquer outra função, p. ex., uma ação de atendente automático ou rota para chamada de entrada.

Procedimento

1. Marque a caixa de seleção à esquerda de cada entrada que deseja excluir.
 - É possível selecionar várias entradas. Observe que a mudança para outra página remove as seleções existentes.
 - Para selecionar todas as entradas, clique na caixa de seleção na linha de cabeçalho. Você é solicitado a indicar se deseja incluir todas as entradas nas outras páginas que não estão sendo exibidas.
2. Clique em **Excluir**.
3. Clique em **Sim** para confirmar a exclusão.

Links relacionados

[Gerenciando atendentes automáticos \(Voicemail Pro\)](#) na página 657

Capítulo 54: Configurações de atendente automático do Voicemail Pro

Gerenciamento de chamadas > Atendentes automáticos > /!+Adicionar

Esta seção descreve as configurações de atendente automático usadas para sistemas no modo por assinatura que usam o Voicemail Pro. Para atendentes automáticos fornecidos pelo Embedded Voicemail em sistemas IP500 V2, consulte a seção Atendente automático.

Eles estão divididos em duas guias.

Guia	Descrição
Atendentes automáticos	Essa guia define as configurações gerais do atendente automático e suas saudações e anúncios.
Ação	Essa guia define as funções fornecidas por cada tecla do telefone.

Links relacionados

[Atendente automático](#) na página 660

[Ações](#) na página 664

Atendente automático

Essas configurações são usadas para definir a operação do serviço de atendente automático enquanto ele aguarda que o chamador selecione uma opção nas ações configuradas.

Para um resumo visual de como essas configurações interagem, consulte [Fluxo de chamadas de atendente automático](#) na página 654.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Configurações de atendente automático

Campo	Descrição
Nome	Faixa = até 12 caracteres O nome do atendente automático. Defina um nome que sirva de lembrete da função dos atendentes automáticos. Em seguida, o nome também é exibido em outros menus usados para rotear chamadas para o atendente automático.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Número AA	<p>Esse número é atribuído automaticamente pelo sistema e não pode ser alterado. Ele é utilizado juntamente com códigos curtos para acessar o serviço de atendente automático ou gravar saudações.</p> <p>Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos na página 682.</p> <ul style="list-style-type: none"> Os sistemas IP500 V2 são compatíveis com até 40 atendentes automáticos. Os sistemas IP Office Server Edition e Select são compatíveis com até 100 atendentes automáticos.
Inatividade máxima	<p>Padrão = 8 segundos, Faixa = 1 a 20 segundos.</p> <p>Esse valor define por quanto tempo o atendente deve aguardar por uma resposta do chamador após reproduzir qualquer aviso atual.</p> <ul style="list-style-type: none"> Caso o chamador responda, a resposta tem a correspondência verificada com alguma ação configurada sem espera adicional. Observe que o chamador pode responder enquanto os avisos estão sendo reproduzidos. Caso o tempo limite seja atingido, o Contagem de loop de menu é verificado para determinar as próximas etapas.
Ordem de correspondência de nome	<p>Padrão = último e depois o primeiro</p> <p>Essa configuração define a ordem de nomes usada para a ação Discagem por nome, caso seja usada.</p>
Direcionar por número	<p>Padrão = não</p> <p>Essa configuração afeta a operação das teclas definidas para a ação Discar por número.</p> <ul style="list-style-type: none"> Caso habilitada: o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de ramal. Por exemplo, se a tecla de menu 2 for usada para a ação, um chamador pode discar 2 e então 01 para o ramal 201. Caso não esteja habilitada: o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação não é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de ramal. Por exemplo, se a tecla de menu 2 for usada para a ação, um chamador precisa discar 2 e então 201 para o ramal 201.
Conferência direta	<p>Padrão = não</p> <p>Essa configuração afeta a operação das teclas definidas para a ação Conferência discada.</p> <ul style="list-style-type: none"> Caso habilitada: o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de conferência. Por exemplo, se a tecla de menu 3 for usada para a ação, um chamador pode discar 3 e então 01 para a conferência 301. Caso não esteja habilitada: o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação não é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de conferência. Por exemplo, se a tecla de menu 3 for usada para a ação, um chamador precisa discar 3 e então 301 para a conferência 301.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Habilitar gravação local	<p>Padrão = sim</p> <p>Quando desabilitada, o uso de códigos curtos para gravar prompts do atendedor automático é bloqueado. Os códigos curtos podem ser utilizados para retransmitir saudações.</p> <p>Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos na página 682.</p>
AI de fala	<p>Padrão = desativado</p> <p>Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura. Ela define se o atendente automático é compatível com recursos de sintetização de voz e reconhecimento automático de fala.</p> <ul style="list-style-type: none"> Quando desativado, o atendente automático não é compatível com nenhum recurso de sintetização de voz e reconhecimento de fala. <ul style="list-style-type: none"> O idioma usado para qualquer aviso fornecido pelo sistema é determinado a partir das configurações de chamada. Consulte Idioma de aviso do Google TTS na página 652. Quando definido para um idioma específico, o atendente automático é compatível com recursos de sintetização de voz e reconhecimento de fala no respectivo idioma. <ul style="list-style-type: none"> Ele também usa esse idioma para todos os avisos do sistema que fornece, independentemente das configurações locais de chamada que o sistema tenha associado à chamada.
Voz - fala	<p>Essa configuração está disponível quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite a seleção de uma voz específica para qualquer recurso de sintetização de voz.</p> <p>Consulte Avisos de sintetização de voz (TTS) na página 652.</p>


Configurações de saudação e anúncio

Quando um chamador chega em um atendente automático, primeiramente ele escuta a saudação atual do atendente (se for o caso) e então o anúncio de menu do atendente.

- A saudação usada é a primeira (entre até 3 saudações definidas) para o perfil de horário associado à saudação que estiver atualmente ativo. Isso permite que você defina saudações para diferentes períodos do dia (p. ex., “*Bom dia*”, “*Boa tarde*” e “*Desculpe, estamos fechados no momento*”) ou diferentes saudações para dias úteis e finais de semana ou feriados.
- O anúncio do menu deve conter as instruções para o chamador sobre as teclas que ele pode pressionar e outras ações.
- Sempre que um chamador concluir um loop de atendente automático, ele pode responder (com acionamentos de tecla ou voz) enquanto qualquer saudação ou anúncio de menu estiver sendo reproduzido.

Campo	Descrição
Saudação opcional 1	<p>É possível definir até 3 saudações usando o botão Adicionar saudação.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cada saudação exige um perfil de horário associado. <ul style="list-style-type: none"> Perfil horário: Padrão = desabilitado (<i>saudação não usada</i>). Caso Desativado, a saudação não é utilizada.
Saudação opcional 2	

A tabela continua...

Campo	Descrição
Saudação opcional 3	<ul style="list-style-type: none"> • A saudação só é usada quando definida por seu perfil de horário associado. • Quando há várias saudações definidas, a primeira que tiver um perfil de horário ativo, na ordem de 1 a 3, é usada como a saudação atual. • Caso não existam saudações atualmente ativas de acordo com o perfil de horário, nenhuma saudação é reproduzida. • Caso uma saudação não seja mais necessária, é possível excluir a saudação clicando no ícone  adjacente. • Após reproduzir qualquer saudação, o sistema sempre reproduz o anúncio do menu.
Anúncio de menu	<p>O anúncio de menu deve conter as instruções para chamadores sobre as ações que eles podem executar. Por exemplo, <i>“Pressione 1 para falar com a recepção. Pressione 2 para vendas, ...”</i></p> <p>Isso é usado da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando uma chamada chega no atendente automático pela primeira vez, ele é reproduzido para o chamador após qualquer saudação que esteja ativa. • Caso Contagem de loop de menu não seja zero, ele é reproduzido novamente no início de cada loop de repetição. • O chamador pode responder acionando uma tecla enquanto o anúncio estiver sendo reproduzido. Em sistemas no modo por assinatura, se a AI de fala estiver ativada, eles também podem responder falando enquanto o anúncio é reproduzido. • Após a reprodução do anúncio, o atendente automático aguarda uma resposta durante o tempo definido pela configuração Inatividade máxima.
Contagem de loop de menu	<p>Padrão = 0 (<i>sem repetição</i>)</p> <p>Essa configuração define o número de vezes que o atendente automático repetirá o Anúncio de menu e então aguardará por uma resposta válida.</p> <p>Caso o chamador não responda ou a resposta dele não corresponda a uma ação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se 0, o padrão, ele escuta o aviso Nenhuma correspondência ao prompt e a configuração Ação de fallback é usada. • Se não for 0, mas o número de repetições do loop não tiver sido atingido, ele escuta o Nenhuma correspondência ao prompt e então Anúncio de menu novamente, e o atendente automático aguarda por uma resposta novamente. • Se não for zero e o número de loops de repetição tiver sido atingido, ele escuta o aviso Nenhuma correspondência ao prompt e a configuração Ação de fallback é usada.
Nenhuma correspondência ao prompt	<p>Esse aviso é ouvido quando o chamador não responde a tempo ou se a resposta dele não corresponder a uma ação configurada. Por exemplo, <i>“Desculpe, a resposta não foi reconhecida.”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Observe que esse aviso também é ouvido por chamadores que estão prestes a ser redirecionados para o Ação de fallback. Portanto, um aviso como <i>“Tente novamente”</i> não seria adequado.

As seguintes configurações são comuns a anúncios de menu, saudações e mensagens de erro. As saudações e os anúncios podem ser gravados a partir do telefone, definidos mediante o carregamento de um arquivo ou fornecidos por sintetização de voz. O método que foi usado ou configurado pela última vez substitui qualquer aviso anterior.

Campo	Descrição
Discar para gravar saudação	<p>Padrão = Atribuído automaticamente. Não pode ser alterado.</p> <p>Esse campo indica o código curto que pode ser discado a fim de gravar a saudação a partir de um ramal interno.</p> <p>Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos na página 682.</p>
Saída de áudio	<p>Padrão = arquivo de áudio</p> <p>O campo define o método atualmente usado para fornecer o aviso usado para a saudação ou anúncio. Clicar no valor atual permite que você visualize suas configurações atuais e altere essas configurações ou o método de gravação.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arquivo de áudio (wav) – fornece o aviso usando um arquivo de áudio previamente gravado. <p>Consulte Usando arquivos de aviso previamente gravados na página 683.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Texto para voz – fornece o aviso usando o serviço de sintetização de voz. Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura com a AI de fala ativada e definida para um idioma específico. <p>Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando sintetização de voz na página 684.</p>

Links relacionados

[Configurações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 660

Ações

Essa guia define as ações disponíveis para os chamadores dependendo da tecla DTMF acionada ou, em sistemas no modo por assinatura, com base no reconhecimento automático de palavras-chave na fala. Ações de atendimento automático

A ação **Ação de fallback** é aplicada caso o usuário não faça uma opção reconhecida configurada separadamente por meio das configurações de aviso **Nenhuma correspondência ao prompt**.

Essas configurações podem ser editadas on-line. As alterações nessas configurações não exigirão uma reinicialização do sistema.

Configurações: teclas/eventos

As ações a seguir podem ser atribuídas às teclas selecionadas.

Ação	Descrição
0 a 9, *, #	Essas teclas correspondem ao teclado padrão de discagem telefônica. Clicar na tecla permite a definição de suas configurações.
Fax	Se estiver configurada, a opção Fax é usada quando o sistema detecta o tom de fax.

A tabela continua...

Ação	Descrição
Ação de fallback	<p>Padrão = abandonar chamada</p> <p>Essa opção é usada quando o número de vezes que o atendente automático aguardou por uma resposta válida do chamador ultrapassou o Contagem de loop de menu. Ele é precedido por Nenhuma correspondência ao prompt e então a ação configurada é executada.</p> <p>Todas as ações são compatíveis, exceto Estacionar e anunciar, Reproduzir saudação, Falar por nome e Falar por número</p> <p>É possível escolher se deseja ou não mencionar essa opção no Anúncio de menu. Por exemplo, se estiver definido para transferir para seu recepcionista, adicione "... ou aguarde por nosso operador".</p>
Anúncio de menu	<p>O anúncio de menu deve conter as instruções para chamadores sobre as ações que eles podem executar. Por exemplo, "<i>Pressione 1 para falar com a recepção. Pressione 2 para vendas, ...</i>".</p> <p>Isso é usado da seguinte maneira:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando uma chamada chega no atendente automático pela primeira vez, ele é reproduzido para o chamador após qualquer saudação que esteja ativa. • Caso Contagem de loop de menu não seja zero, ele é reproduzido novamente no início de cada loop de repetição. • O chamador pode responder acionando uma tecla enquanto o anúncio estiver sendo reproduzido. Em sistemas no modo por assinatura, se a AI de fala estiver ativada, eles também podem responder falando enquanto o anúncio é reproduzido. • Após a reprodução do anúncio, o atendente automático aguarda uma resposta durante o tempo definido pela configuração Inatividade máxima.

Configurações: ações de tecla

Ação	Descrição
Não configurado	Não executar nenhuma ação.
Conferência discada	<p>Permitir que o chamador disque a ID da conferência desejada.</p> <p>Consulte Conferência discada na página 668.</p>
Discagem por nome	<p>Solicita que o chamador disque o nome do usuário desejado.</p> <p>Consulte Discagem por nome na página 669.</p>
Discar por número	<p>Permite que o chamador disque o número de ramal desejado.</p> <p>Consulte Discar por número na página 671.</p>
Deixar mensagem	<p>Redirecionar o chamador para uma caixa postal especificada a fim de deixar uma mensagem.</p> <p>Consulte Deixar mensagem na página 672.</p>
Transferência assistida	<p>Transferir a chamada para o número do ramal especificado.</p> <p>Consulte Transferência assistida na página 673.</p>
Estacionar e anunciar	<p>Estacionar a chamada e fazer um anúncio para o grupo especificado.</p> <p>Consulte Estacionar e anunciar na página 674.</p>

A tabela continua...

Ação	Descrição
Reproduzir saudação	Repetir os anúncios do menu do atendente automático. Consulte Menu Repetir na página 676.
Transferência não supervisionada	Transfere a chamada para o número do ramal especificado. Consulte Transferência não supervisionada na página 679.
Transferir para atendente automático	Transfere o chamador para outro atendente automático. Consulte Transferir para Atendedor automático na página 680.
Falar por nome	Permitir que o chamador selecione a partir dos nomes listados usando a fala. Consulte Falar por nome na página 677.
Falar por número	Permite que o chamador fale o número de ramal desejado. Consulte Falar por número na página 678.
Destino	O destino depende da ação: <ul style="list-style-type: none"> • Deixar mensagem, Transferência assistida e Transferência não supervisionada – use o menu suspenso para selecionar o ramal de destino. • Transferir para atendente automático – use o menu suspenso para selecionar outro atendente automático existente.
Palavras-chave de reconhecimento de fala	Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave. <ul style="list-style-type: none"> • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada. Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 655. <ul style="list-style-type: none"> • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Configurações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 660

Capítulo 55: Ações de atendente automático do Voicemail Pro

As seções a seguir fornecem mais detalhes sobre as diferentes ações de atendente automático que você pode atribuir às teclas 0 a 9, # e *.

Links relacionados

- [Conferência discada](#) na página 668
- [Discagem por nome](#) na página 669
- [Discar por número](#) na página 671
- [Deixar mensagem](#) na página 672
- [Transferência assistida](#) na página 673
- [Estacionar e anunciar](#) na página 674
- [Menu Repetir](#) na página 676
- [Falar por nome](#) na página 677
- [Falar por número](#) na página 678
- [Transferência não supervisionada](#) na página 679
- [Transferir para Atendedor automático](#) na página 680

Conferência discada

Essa ação permite que o chamador selecione a conferência na qual deseja ingressar discando a ID da conferência. Por exemplo, “Caso saiba a conferência desejada, disque o número da conferência”.

O comportamento da ação depende da configuração **Conferência direta** do atendente automático.

- **Caso habilitada:** o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de conferência. Por exemplo, se a tecla de menu 3 for usada para a ação, um chamador pode discar 3 e então 01 para a conferência 301.
- **Caso não esteja habilitada:** o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação não é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de conferência. Por exemplo, se a tecla de menu 3 for usada para a ação, um chamador precisa discar 3 e então 301 para a conferência 301.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Palavras-chave de reconhecimento de fala	<p>Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave.</p> <ul style="list-style-type: none"> • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	<p>Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada.</p> <p>Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 655.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 668

Discagem por nome

Esta ação permite que os chamadores disquem o nome que desejam e então escutem uma lista de correspondências, a partir da qual podem fazer uma seleção. Por exemplo, “Para selecionar em uma lista de nomes, pressione 1”.

Os chamadores que selecionam essa opção são solicitados a discar o nome do usuário desejado e em pressionar #. Então eles escutam uma lista de possíveis correspondências, a partir da qual podem fazer uma seleção. A lista usa os avisos de nome de caixa postal de gravação dos usuários correspondentes.

- A correspondência de nome usa a configuração **Ordem de correspondência de nome** do atendente automático para fazer a correspondência com o nome ou sobrenome.
- O nome utilizado para fazer a correspondência é o **Nome completo** do usuário, se definido. Caso contrário, o **Nome** é usado.

Os usuários são excluídos da correspondência caso:

- Estejam marcados como **Ex-diretório** nas configurações de usuário.
- Não tenham um aviso de nome da caixa postal gravado. Normalmente os usuários são solicitados a gravar um nome quando acessam a caixa postal pela primeira vez. Consulte [Gravando avisos de nome de usuário](#) na página 685.

A discagem por nome presume o uso de um teclado de discagem padrão ITU com letras.



Como a discagem por nome funciona

1. O chamador é solicitado a discar o nome do usuário desejado e pressionar #.
 - Por exemplo: a discagem de **527** corresponde a nomes que começam com JAS (p. ex., “Jason”) e KAR (p. ex., “Karol”).
 - Os chamadores também podem pressionar ***#** para sair sem fazer nenhuma seleção.
2. Dependendo do número de correspondências encontradas:
 - Caso nenhuma correspondência seja encontrada, o chamador recebe a opção de tentar novamente.
 - Caso até 10 correspondências sejam encontradas, as saudações dos nomes das caixas postais correspondentes são reproduzidos como parte de uma lista. Por exemplo, ““Pressione 1 para..., Pressione 2 para..., Pressione 3 para...””.
 - Caso mais de 10 ocorrências sejam encontradas, o chamador é solicitado a pressionar # para escutar as 10 primeiras correspondências ou discar mais caracteres para reduzir o número de correspondências. Caso ele opte por reproduzir a lista, após cada 10 correspondências é possível fazer uma seleção ou seguir os avisos para mais opções.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Palavras-chave de reconhecimento de fala	<p>Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave.</p> <ul style="list-style-type: none"> • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	<p>Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada.</p> <p>Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 655.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 668

Discar por número

Essa ação permite que o chamador selecione o ramal com o qual deseja falar, discando o número do ramal. Ela pode ser usada para permitir que chamadores acessem diretamente números de ramais de usuários e grupos.

Por exemplo, “caso saiba o ramal desejado, disque o número do ramal.” ou “Caso saiba o ramal desejado, pressione 1 seguido do número do ramal”.

O comportamento da ação depende da configuração **Direcionar por número** do atendente automático.

- **Caso habilitada:** o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de ramal. Por exemplo, se a tecla de menu 2 for usada para a ação, um chamador pode discar 2 e então 01 para o ramal 201.

- **Caso não esteja habilitada:** o acionamento de tecla por parte do usuário para selecionar a ação não é incluído nos dígitos discados para uma correspondência de ramal. Por exemplo, se a tecla de menu 2 for usada para a ação, um chamador precisa discar 2 e então 201 para o ramal 201.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Palavras-chave de reconhecimento de fala	<p>Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave.</p> <ul style="list-style-type: none"> • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	<p>Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada.</p> <p>Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 655.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 668

Deixar mensagem

Essa ação transfere o chamador para a caixa postal do ramal especificado (usuário ou grupo). Por exemplo, “Para deixar uma mensagem, pressione 1”.

O chamador escuta o aviso da caixa postal e é solicitado a deixar uma mensagem.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Destino	O destino selecionado para a caixa postal na qual a mensagem deve ser deixada. É possível usar o recurso para deixar mensagens em caixas postais para as quais o usuário/grupo não tenha o parâmetro Correio de voz ativo habilitado.
Palavras-chave de reconhecimento de fala	Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave. <ul style="list-style-type: none"> • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada. <p>Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 655.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 668

Transferência assistida

Essa ação transfere o chamador para o número de ramal específico (usuário ou grupo). Uma vez transferido, o chamador é processado como uma chamada normal para o mesmo número. Por exemplo, enfileiramento, seguindo qualquer encaminhamento etc.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Destino	<p>O destino selecionado para a transferência. É possível usar essa ação com ou sem um destino definido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando não há um destino definido, a ação se comporta como Discar por número acima. • Quando há um destino definido, a ação aguarda por uma conexão antes de transferir a chamada. • Enquanto aguarda, o chamador escuta a música de espera do sistema.
Palavras-chave de reconhecimento de fala	<p>Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave.</p> <ul style="list-style-type: none"> • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	<p>Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada.</p> <p>Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 655.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 668

Estacionar e anunciar

Essa ação estaciona o chamador enquanto o sistema executa uma localização para um número de ramal de grupo ou usuário especificado. A mensagem de localização inclui o

número do slot de estacionamento atribuído à chamada estacionada, de modo que qualquer um que escute a localização possa desestacioná-la.

- Enquanto está estacionado, o chamador escuta a música de espera.
- O sistema usa o aviso que você configurou para o botão a fim de anunciar que há uma chamada estacionada. Então ele informa o número do slot de estacionamento, que pode ser usado para desestacionar a chamada.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Prefixo de Slot de Estacionamento	<p>O número do prefixo de slot de estacionamento. O máximo é 8 dígitos. Um 0-9 será adicionado a esse prefixo para formar uma ID completa de slot de estacionamento para a chamada estacionada.</p> <p>O sistema usa o prefixo de slot de estacionamento para criar um slot de estacionamento para uma chamada ao adicionar um dígito extra (0-9). Por exemplo, caso defina 62080 como o prefixo, o sistema usa um número entre 620800 e 620809 para estacionar chamadas.</p>
Número de anúncio	Selecione o usuário ou grupo que o sistema localizará para anunciar o chamador estacionado.
Contagem de nova tentativa	O número de novas tentativas de localização. O intervalo é de 0 a 5.
Limite de tempo de tentativas	<p>O padrão é = 15 segundos.</p> <p>O tempo, em minutos e segundos, entre as novas tentativas de localização. O valor pode ser definido em incrementos de 15 segundos, totalizando no máximo 5 minutos. O padrão é 15 segundos.</p>
Número de Fallback	O número do ramal para o qual a chamada estacionada deve ser apresentada se a chamada ainda estiver estacionada após a localização final e o tempo limite para novas tentativas.
Palavras-chave de reconhecimento de fala	<p>Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave.</p> <ul style="list-style-type: none"> • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.

A tabela continua...

Chave	Descrição
Diretiva de consentimento	<p>Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada.</p> <p>Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 655.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Campo	Descrição
Discar para gravar saudação	<p>Padrão = Atribuído automaticamente. Não pode ser alterado.</p> <p>Esse campo indica o código curto que pode ser discado a fim de gravar a saudação a partir de um ramal interno.</p> <p>Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos na página 682.</p>
Saída de áudio	<p>Padrão = arquivo de áudio</p> <p>O campo define o método atualmente usado para fornecer o aviso usado para a saudação ou anúncio. Clicar no valor atual permite que você visualize suas configurações atuais e altere essas configurações ou o método de gravação.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arquivo de áudio (wav) – fornece o aviso usando um arquivo de áudio previamente gravado. <p>Consulte Usando arquivos de aviso previamente gravados na página 683.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Texto para voz – fornece o aviso usando o serviço de sintetização de voz. Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura com a AI de fala ativada e definida para um idioma específico. <p>Consulte Gravação de avisos de atendente automático usando sintetização de voz na página 684.</p>

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 668

Menu Repetir

Essa ação repete a gravação **Anúncio de menu** do atendente automático. Por exemplo, “Para ouvir as opções novamente, pressione #”.

A repetição da saudação não é contabilizada como um loop para o **Contagem de loop de menu** do atendente automático.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Palavras-chave de reconhecimento de fala	<p>Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave.</p> <ul style="list-style-type: none"> • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	<p>Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada.</p> <p>Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 655.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 668

Falar por nome

Essa ação só está disponível em sistemas por assinatura e quando o **AI de fala** está definido para um idioma específico (habilitando a compatibilidade com o reconhecimento de fala).

Essa ação é semelhante à ação **Discagem por nome**. Entretanto, quando o chamador recebe uma lista das correspondências de nome, é possível indicar a seleção por fala.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Palavras-chave de reconhecimento de fala	<p>Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave.</p> <ul style="list-style-type: none"> • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	<p>Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada.</p> <p>Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 655.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 668

Falar por número

Essa ação só está disponível em sistemas por assinatura e quando o **AI de fala** está definido para um idioma específico (habilitando a compatibilidade com o reconhecimento de fala).

Essa ação é semelhante à ação **Discar por número**. No entanto, o chamador pode discar ou falar o número do ramal desejado. Observe que ela não usa a configuração **Direcionar por número**.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Palavras-chave de reconhecimento de fala	<p>Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave.</p> <ul style="list-style-type: none"> • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.
Diretiva de consentimento	<p>Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada.</p> <p>Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 655.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 668

Transferência não supervisionada

Essa ação transfere o chamador para o número de ramal específico (usuário ou grupo). Uma vez transferido, o chamador é processado como uma chamada normal para o mesmo número. Por exemplo, enfileiramento, seguindo qualquer encaminhamento etc.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Destino	O destino selecionado para a transferência. Essa ação não pode ser configurada sem um destino, ao contrário da ação Transferência assistida .

A tabela continua...

Chave	Descrição
Palavras-chave de reconhecimento de fala	<p>Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave.</p> <ul style="list-style-type: none"> • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 668

Transferir para Atendedor automático

Esta ação transfere o chamador para outro atendente automático. Por exemplo, ““Para opções alternativas, pressione #””.

É possível configurar e vincular até 40 atendentes automáticos.

Configurações de ação

Chave	Descrição
Destino	O atendente automático selecionado.
Palavras-chave de reconhecimento de fala	<p>Essa opção só está disponível em sistemas no modo por assinatura e quando o AI de fala está definido para um idioma específico. Ela permite que a ação seja acionada por reconhecimento de fala de palavras-chave.</p> <ul style="list-style-type: none"> • As palavras-chave devem ser exclusivas. Não é possível usar a mesma palavra para outra palavra-chave. • É possível usar até 3 palavras-chave por chave, separadas por vírgulas. Observe que o uso de mais palavras-chave reduz a chance total de uma correspondência. • Evitar o uso de nomes próprios. É menos provável que eles tenham uma correspondência, já que não são palavras existentes nos dicionários de reconhecimento de fala usados pelo Google. • Incentive correspondências ao garantir que as palavras-chave façam parte dos anúncios reproduzidos para os chamadores. Por exemplo, “Diga se deseja falar com a área de vendas ou o suporte” em vez de “Diga com qual departamento deseja falar”.

A tabela continua...

Chave	Descrição
Diretiva de consentimento	<p>Quando um chamador seleciona uma ação específica, o valor Diretiva de consentimento das ações é incluído nos logs do sistema. Essas opções permitem que você registre se o chamador indicou que consente com alguma ação, p. ex., a gravação de chamada.</p> <p>Consulte Exemplo de consentimento do atendente automático na página 655.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consentimento não aplicável – indica que o chamador não foi solicitado a selecionar se consente com a gravação de chamada. • Consentimento concedido – indica que o chamador foi solicitado a consentir e forneceu o consentimento. • Consentimento negado – indica que o chamador foi solicitado a consentir e não forneceu o consentimento.

Links relacionados

[Ações de atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 668

Capítulo 56: Gravando avisos de atendente automático (Voicemail Pro)

É possível fornecer os avisos usados pelo atendente automático por meio de diversos métodos.

Links relacionados

[Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos](#) na página 682

[Usando arquivos de aviso previamente gravados](#) na página 683

[Gravação de avisos de atendente automático usando sintetização de voz](#) na página 684

[Gravando avisos de nome de usuário](#) na página 685

Gravação de avisos de atendente automático usando códigos curtos

Os valores **Discar para gravar saudação** exibidos nos menus de atendente automático indicam um código curto que pode ser usado para reproduzir e gravar o aviso de atendente automático associado.

- É possível discar esses códigos curtos a partir de qualquer ramal interno.
- Só é possível usar os códigos curtos caso a configuração **Habilitar gravação local** dos atendentes automáticos esteja habilitada.
- A gravação de um aviso usando esse método substitui qualquer arquivo de áudio ou configuração TTS carregados anteriormente para o aviso.

Usando um código curto

Ao usar os códigos curtos, você será solicitado a:

- Pressionar **1** para escutar o aviso atualmente gravado, se for o caso.
- Pressionar **2** para gravar um novo aviso.
 - Após o tom, grave o aviso. Observe que o aviso precisa ter pelo menos 3 segundos de duração.
 - Pressione **2** novamente para encerrar a gravação.
- Pressione **3** para salvar o novo aviso.

Lista de códigos curtos

- **Saudação opcional 1** – disque ***81** seguido pelo **Número AA**. Por exemplo, ***8101** para o primeiro atendente automático.

- **Saudação opcional 2** – disque *82 seguido pelo **Número AA**. Por exemplo, *8201.
- **Saudação opcional 3** – disque *83 seguido pelo **Número AA**. Por exemplo, *8301.
- **Anúncio de menu** – disque *84 seguido pelo **Número AA**. Por exemplo, *8401.
- **Nenhuma correspondência ao prompt** – disque *87 seguido pelo **Número AA**. Por exemplo, *8701.
- **Avisos de estacionar e localizar** – disque *80 seguido pela tecla de ação que está sendo usada (0 a 9) e então o **Número AA**. Por exemplo, para uma ação de estacionar e localizar no botão 2 do primeiro atendente automático, disque *80201. Esses avisos são usados como parte da chamada de localização feita pelo sistema.
 - Para a tecla *, disque *8510 seguido do **Número AA**. Por exemplo, *851001 para o primeiro atendente automático.
 - Para a tecla #, disque *8511 seguido do **Número AA**. Por exemplo, *851101.

Como os códigos de discagem são configurados?

Os códigos de discagem usam códigos curtos do sistema, que são automaticamente adicionados à configuração do sistema quando o primeiro atendente automático é criado. A edição ou exclusão desses códigos curtos do sistema afetarão a operação dos códigos exibidos nos menus de atendente automático.

Esses códigos curtos usam o recurso **Atendente automático**.

Links relacionados

[Gravando avisos de atendente automático \(Voicemail Pro\)](#) na página 682

Usando arquivos de aviso previamente gravados

É possível usar arquivos de áudio previamente gravados como avisos para o atendente automático.

- O carregamento de arquivo de aviso só é compatível ao usar o IP Office Web Manager. Não é possível fazer isso no menu IP Office Manager.
- O arquivo precisa ser um .wav no formato Mono PCM 16 bits a 8, 16 ou 22 kHz. Duração máxima de 10 minutos.

Para carregar um arquivo de áudio:


1. Observe que carregar um arquivo resultará na substituição de qualquer arquivo de áudio ou configuração TTS anterior.
2. Para os avisos de anúncio de menu e saudação, clique em **Saída de áudio** e selecione **Arquivo de áudio (wav)**.
3. Clique em **Carregar** e selecione o arquivo de gravação. Como alternativa, arraste e solte o arquivo na caixa de texto.
4. Clique em **Carregar**.
5. Use os controles de reprodução para testar a gravação.

Links relacionados


[Gravando avisos de atendente automático \(Voicemail Pro\)](#) na página 682

Gravação de avisos de atendente automático usando sintetização de voz

Em sistemas no modo por assinatura, é possível usar a sintetização de voz (Text-to-Speech, TTS) para fornecer as saudações de atendente automático e avisos de anúncio do menu.

- Os avisos de TTS só estão disponíveis quando o **Google Speech AI** está ativado. Consulte [Ativando o Google Speech e a voz padrão](#) na página 653.
- O idioma usado para os avisos de TTS é definido pela configuração **AI de fala** do atendente automático.
- A voz usada é definida pela configuração **Voz - fala** do atendente automático. Consulte [Avisos de sintetização de voz \(TTS\)](#) na página 652.
- É possível inserir até 250 palavras como um aviso.
- As vírgulas são tratadas como uma pausa curta, já o ponto e vírgula como uma pausa longa.
- Se estiver usando o IP Office Web Manager, é possível visualizar o aviso nos navegadores Chrome, Edge, Firefox ou Safari clicando no ícone . Observe que há um atraso de alguns segundos enquanto o novo aviso é criado e baixado.
- Uma vez que um aviso seja reproduzido ou visualizado após qualquer alteração, ele é armazenado em cache pelo sistema a fim de remover qualquer futuro atraso na reprodução.

Para criar um aviso de TTS:

1. Observe que a configuração do TTS resultará na substituição de qualquer arquivo de áudio gravado anteriormente.
2. Clique no **Saída de áudio** e selecione **Texto para voz**.
3. Informe o texto desejado na caixa de texto.
 - Use uma vírgula para adicionar uma pausa breve.
 - Use um ponto final para adicionar uma pausa longa.
 - Para dar ênfase a uma palavra específica, adicione **_** (sublinhados) antes e depois da palavra.
4. As etapas a seguir só são compatíveis usando o IP Office Web Manager. Clique no  para visualizar o aviso.
 - A visualização de aviso por meio do navegador só é compatível com Chrome, Firefox ou Safari.
 - Há um breve atraso na primeira vez que o aviso é criado após qualquer alteração. Em seguida, o arquivo de aviso é armazenado em cache pelo sistema para uso futuro.
5. Para avisos mais longos, use os controles de reprodução a fim de selecionar qual parte do aviso é reproduzida.
6. Faça qualquer alteração necessária no texto.

Links relacionados

[Gravando avisos de atendente automático \(Voicemail Pro\)](#) na página 682

Gravando avisos de nome de usuário

Os recursos **Discagem por nome** e **Falar por nome** só incluem usuários que gravaram um nome da caixa postal (e não estejam definidos como ex-diretório). Por padrão, os usuários são solicitados a gravar um nome quando acessam a caixa postal pela primeira vez.

Entretanto, pode ser necessário fazer isso de maneira distinta em alguns cenários. O método para gravar o nome de usuário depende de como ele acessa a caixa postal e o modo no qual o serviço de caixa postal está funcionando.

Voz visual

Caso o usuário acesse a caixa postal do correio de voz usando o menu de voz visual no próprio telefone, ele pode seguir o processo abaixo para gravar seu nome:

1. Acesse a voz visual.
2. Role a tela para baixo e selecione **Nome**.
3. Grave um nome.
4. Quando estiver satisfeito com a gravação, pressione **Selecionar**.

Modo de caixa postal Intuity

Caso o usuário acesse a caixa postal do correio de voz usando os avisos falados, p.ex., discando *17, ele pode seguir o processo abaixo para gravar seu nome:

1. Acesse os avisos de caixa postal.
2. Pressione **5**.
3. Pressione **5** novamente.
4. O usuário escutará a atual gravação de nome dele, se for o caso.
5. Após o tom, grave um nome e pressione **1**.
6. O nome é reproduzido novamente.
 - Para aceitar a gravação, pressione **#**.
 - Para gravar o nome novamente, pressione **1**.

Modo de caixa postal IP Office

Caso o usuário acesse a caixa postal do correio de voz usando os avisos falados, p.ex., discando *17, ele pode seguir o processo abaixo para gravar seu nome:

1. Acesse os avisos de caixa postal.
2. Pressione ***05** para selecionar a opção de gravar seu nome.
3. Pressione **1** para escutar sua gravação atual.
4. Pressione **2** para gravar seu nome. Quando solicitado, fale seu nome. A duração máxima da gravação é de 5 segundos.
5. Pressione **2** após concluir a gravação de seu nome.
6. Pressione **1** para escutar sua nova gravação. Avalie a gravação e selecione uma das seguintes opções:
 - Para salvar a nova gravação: pressione **3**.
 - Para gravar seu nome novamente: pressione **2**.

Gravando avisos de atendente automático (Voicemail Pro)

Links relacionados

[Gravando avisos de atendente automático \(Voicemail Pro\)](#) na página 682

Capítulo 57: Roteando chamadas para um atendente automático do Voicemail Pro

Esta seção fornece observações sobre os diferentes métodos que podem ser usados para direcionar chamadas para um atendente automático do Voicemail Pro.

Links relacionados

[Roteando chamadas externas para um atendente automático](#) na página 687

[Roteando chamadas internas para um atendente automático](#) na página 687

Roteando chamadas externas para um atendente automático

Após a criação de um atendente automático, ele pode ser selecionado como um destino em outros menus, p. ex., rotas para chamada de entrada. Isso é exibido por entradas prefixadas com **AA**: nas listas suspensas de destinos selecionáveis.

Links relacionados

[Roteando chamadas para um atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 687

Roteando chamadas internas para um atendente automático

Normalmente, atendentes automáticos não são usados para o processamento de chamadas internas. Entretanto, o recurso pode ser útil:

- Para testar a operação de um atendente automático enquanto ele está sendo configurado.
- Como um número para o qual os usuários podem transferir chamadores externos que tenham sido direcionados por engano.

Códigos curtos para acesso ao atendente automático

É possível criar um número discável internamente para acessar um atendente automático usando o recurso de código curto **Atendentes automáticos**. Por exemplo:

- **99XX/Auto Attendant/"AA:"N* - esse código curto permitirá chamadas para qualquer atendente automático usando o **Número AA** ao discar. Por exemplo, *9901 para o primeiro atendente automático.
- **99/Auto Attendant/"AA:AutoAttend01"* - esse código curto permite chamadas para um atendente automático específico usando a configuração **Nome** de atendente automático.

Links relacionados

[Roteando chamadas para um atendente automático do Voicemail Pro](#) na página 687

Parte 9: Conferência

Capítulo 58: Conferência

O sistema é compatível com uma gama de recursos de chamada em conferência.

Links relacionados

- [Tipos de conferência](#) na página 690
- [Participantes da conferência](#) na página 691
- [Controles de conferência do usuário](#) na página 691
- [Capacidades da conferência](#) na página 692
- [Números de identificação da conferência](#) na página 693
- [Notas das conferências](#) na página 693
- [Telefones de conferência](#) na página 694
- [Conferência sensível ao contexto](#) na página 695

Tipos de conferência

O sistema é compatível com conferências consistindo em várias partes internas e externas.

Tipo de conferência	Descrição
Conferências ad hoc	Uma conferência ad hoc é uma conferência criada dinamicamente pelo sistema. Por exemplo, quando um usuário com duas chamadas em andamento faz a conferência delas usando o telefone dele. Em conferências ad hoc, todos os usuários internos são tratados como moderadores. Consulte Estabelecendo uma conferência ad hoc na página 698.
Conferências Meet-me	Uma conferência Meet-Me é qualquer conferência iniciada usando um número específico fixo de ID da conferência. Isso permite o uso de diversos recursos para rotear e fazer chamadas em conferências Meet-Me específicas.
Conferência Meet-me pessoal	O próprio número do ramal de cada usuário é tratado como o número pessoal de conferência Meet-Me dele. Esse usuário é o único moderador da conferência. Outros participantes podem ingressar em uma conferência Meet-Me pessoal a qualquer momento, no entanto, a audioconferência só começa quando o proprietário também ingressar. Caso o PIN opcional de conferência do usuário tiver sido configurado, o sistema solicita que outros chamadores insiram o PIN quando eles tentarem acessar a conferência Meet-Me pessoal. Consulte Conferências Meet-Me pessoais na página 700.

A tabela continua...

Tipo de conferência	Descrição
Conferências Meet-me do sistema	<p>As conferências Meet-me do sistema são configuradas por administradores do sistema. Cada conferência do sistema tem uma ID de conferência fixa e aparece na lista de destinos disponíveis para ações de atendente automático, números de DDI, rotas de chamadas de entrada etc. É possível configurar cada conferência do sistema com vários moderadores, PINs distintos para moderadores e outros participantes etc.</p> <p>Consulte Conferências do sistema na página 704.</p>

Links relacionados

[Conferência](#) na página 690

Participantes da conferência

Os seguintes termos são usados para as diferentes funções que as pessoas podem ter em uma conferência.

- **Participante** – qualquer membro de uma conferência.
- **Representante** – qualquer participante de uma conferência que não seja um moderador.
- **Moderador** – os moderadores têm funções adicionais. Por exemplo, eles podem desconectar e ativar o mudo de outros participantes. Quem é ou pode ser um moderador depende do tipo de conferência:
 - **Conferências ad hoc** – qualquer participante interno também é automaticamente um moderador.
 - **Conferências Meet-Me pessoais** – o proprietário da conferência é o único moderador.
 - **Conferências do sistema** – um participante de uma conferência do sistema pode se tornar um moderador de duas maneiras:
 - É possível adicionar usuários internos indicados à lista de moderadores da conferência. Esses usuários são moderadores automaticamente.
 - Caso o PIN opcional de moderador esteja definido, qualquer chamador que inserir o PIN ingressa na conferência como moderador. Isso permite que os chamadores externos sejam moderadores (porém, sem a capacidade de desconectar/ativar o mudo de outros participantes).
- **Proprietário** – conferências Meet-Me pessoais são de propriedade do usuário com o mesmo número de ramal da ID da conferência. Ele também é automaticamente o único moderador da conferência.

Links relacionados

[Conferência](#) na página 690

Controles de conferência do usuário

Usuários internos que ingressarem em uma conferência também podem ter acesso a controles que permitem ativar/desativar o mudo de outras partes e desconectar outras partes.

A gama de controles vai depender do tipo de conferência e se o usuário é um moderador ou representante.

Controles do telefone

Usuários com telefones Avaya 1400, 1600, 9500 e 9600 Series e J100 Series (exceto o J129) podem exibir a lista de participantes da conferência. Usando a lista, eles podem acessar as opções para ativar o mudo e remover eles próprios ou outros participantes.

Nesses telefones, os botões de programação **Conferência Meet Me** permitem que o usuário receba a indicação quando uma conferência específica estiver em andamento e acesse essa conferência.

Controles do User Portal

Usuários com acesso ao User Portal podem exibir detalhes das configurações de acesso para a própria conferência Meet-me pessoal e para qualquer conferência do sistema na qual tenham sido adicionados à lista de moderadores. Eles também recebem uma notificação quando outros participantes ingressarem na conferência Meet-Me pessoal e estiverem aguardando o ingresso deles.

Ao ingressar em qualquer conferência, o portal exibe uma lista de participantes e controles para ativar o mudo/desconectar participantes.

one-X Portal

Esse aplicativo fornece ao usuário uma exibição dos controles e participantes da conferência para gerenciar sua participação na conferência. Ele também pode fornecer ao usuário controles para agendar conferências e enviar convites para outros participantes da conferência.

SoftConsole

Esse aplicativo exibe detalhes de conferências em andamento para auxiliar na transferência de chamadores para uma conferência. Ele também fornece menus para iniciar duas conferências Meet-me.

Links relacionados

[Conferência](#) na página 690

Capacidades da conferência

Para os detalhes completos sobre as capacidades do sistema, consulte [AvayaDiretrizes da plataforma IP Office™: capacidade](#).

A tabela a seguir resume a capacidade geral do sistema para chamadas em conferência e máximo de participantes em qualquer chamada em conferência individual. Esses limites de capacidade aplicam-se a todos os tipos de conferência.

Modo do sistema	Total de participantes da conferência	Tamanho máximo da conferência da conferência
IP Office Server Edition	256	256
IP Office Select Assinatura IP Office	512	256
IP500 V2	128	64

Conferências Meet-me do sistema

As conferências Meet-me do sistema usam os mesmos recursos acima. No entanto, além disso, há limites para o número que pode ser configurado.

	Máximo configurado
IP500 V2	30
Outras redes	170

Em uma rede IP Office Server Edition/Select, essas conferências são hospedadas no servidor principal. Se houver um servidor secundário, esse servidor hospedará as conferências do sistema durante a resiliência do servidor principal.

Links relacionados

[Conferência](#) na página 690

Números de identificação da conferência

Cada conferência recebe um número de ID da conferência. Esse número pode ser usado com outros recursos (códigos curtos, botões programáveis) a fim de ingressar na respectiva conferência.

- Conferências ad hoc recebem automaticamente um número de ID de conferência quando iniciadas. Cada conferência ad hoc usa a primeira ID disponível a partir de 100.
- Conferências Meet-Me usam IDs de conferência predefinidas da seguinte maneira:
 - Conferências Meet-Me usam uma ID de conferência que corresponde ao número do ramal do proprietário e moderador da conferência.
 - Conferências Meet-Me do sistema usam a ID de conferência especificada quando as configurações são definidas.
 - Recomenda-se não usar IDs de conferência que estejam próximas do intervalo que possa estar em uso para conferências ad hoc conforme apresentado acima (superior a 100). Uma vez que uma ID de conferência esteja sendo usada por uma conferência ad hoc, não é mais possível ingressar na conferência usando os diversos recursos de conferência Meet Me.

Links relacionados

[Conferência](#) na página 690

Notas das conferências

Recurso	Detalhes
Usos adicionais dos recursos de conferência	Os recursos do sistema tais como intrusão de chamada, registro de chamada e monitoramento silencioso, utilizam os recursos de conferência no seu funcionamento. Nos sistemas IP500 V2, cada chamada do Embedded Voicemail em andamento, também reduzirá a capacidade da conferência.

A tabela continua...

Recurso	Detalhes
Conferências terminadas automaticamente	<p>O comportamento para que o sistema termine uma conferência automaticamente varia conforme a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uma conferência permanece ativa até que o último ramal ou tronco com desconexão confiável é desligado. As conexões ao correio de voz ou tronco sem desconexão confiável (por exemplo, um tronco de inicialização de loop analógico) não manterão a conferência em andamento. • A configuração Abandonar somente conferências externas improvisadas controla se uma conferência é finalizada automaticamente quando o último participante interno deixar a conferência.
Restrição do tronco analógico	Em conferências com participação de chamadas externas, apenas um máximo de duas chamadas para troncos analógicos é permitido. Este limite não é forçado pelo software do sistema.
Gravação de conferência	Se houver suporte de gravação, as chamadas de conferência podem ser gravadas como qualquer outra chamada normal. Porém, note que a gravação é automaticamente interrompida quando um novo participante se junta à conferência e a gravação deverá ser reiniciada manualmente. Isto é para impedir que participantes sejam adicionados a uma conferência após uma mensagem de "notificação de gravação" ser reproduzida.
Troncos e ramais IP	A conferência é desenvolvida pelos serviços na interface não IP do sistema. Portanto, um canal de compactação de voz é necessário para cada tronco ou ramal IP envolvido na conferência.
Roteamento de chamada	Um código de acesso roteando chamadas para uma conferência pode ser utilizado como um destino para a Rota para chamadas entrantes.
Tons para conferência	O sistema fornece tons para conferência. Esses serão transmitidos quando um participante entra/sai da conferência ou como um tom repetido regularmente. Eles são controlados pela opção Tom de conferência (Sistema Telefonia Tons e música).

Links relacionados

[Conferência](#) na página 690

Telefones de conferência

O sistema não restringe o tipo de telefone que pode ser incluído em uma chamada de conferência.

Recurso	Detalhes
Utilizar mudo	Quando não estiver falando, o uso da função mudo ajuda a evitar o ruído de segundo plano do local que está sendo adicionado à chamada de conferência. Isso é especialmente importante, se você estiver tentando participar no modo viva-voz.
Participação no modo viva-voz	Enquanto muitos telefones da Avaya possam ser utilizados totalmente no modo viva-voz durante uma chamada, esse modo de operação destina-se somente a um único usuário, que esteja diretamente em frente ao telefone. Tentar utilizar um telefone no modo viva-voz para várias pessoas ouvirem e participarem de uma chamada raramente produzirá bom resultados. Veja abaixo os detalhes de telefones de conferência suportados pelo sistema.

A tabela continua...

Recurso	Detalhes
Telefones de conferência dedicados	Para permitir que várias pessoas em uma sala falem e ouçam uma chamada de conferência, o sistema suporta os seguintes telefones de conferência: <ul style="list-style-type: none"> • Telefones de conferência B100 (B179 e B199). • Unidade de conferência de áudio (ACU).
Escuta no grupo	A função Escuta no grupo pode ser utilizada através de um botão programável ou código de acesso. Ela permite que o chamador seja ouvido através do alto-falante do viva-voz do telefone enquanto apenas conversa pelo aparelho do telefone.

Links relacionados

[Conferência](#) na página 690

Conferência sensível ao contexto

Nos telefones 1400, 1600, 9500, 9600 e J100 Series, houve alterações na tela e no processamento de chamadas colocadas em espera pendente de transferência. Nesses telefones, também houve mudanças nas quais as chamadas são colocadas em conferência quando uma tecla de **Conferência** ou opção de exibição de **Conf** é pressionada no telefone.

- Antes, ao pressionar a tecla **Conferência** a chamada atual do usuário e todas as chamadas em espera eram colocadas em conferência. Isso incluía todas as chamadas que haviam sido colocadas em espera pendente de transferência ao pressionar a tecla **Transferir**.
- O resultado do pressionamento da tecla **Conferência** no telefone agora depende de qual chamada está selecionada no display do telefone no momento e de quais chamadas estão em espera ou em espera pendente de transferência.

Qual chamada está selecionada no display	Outra condição (em ordem de prioridade)	Resultado quando a tecla Conferência é pressionada:	Chamadas em conferência		
			Chamada conectada	Chamadas em espera	Espera pendente de transferência
Chamada conectada	Nenhuma chamada em espera com transferência pendente	Coloca em conferência a chamada conectada e todas as chamadas em espera.	✓	✓	–
	Chamada em espera com transferência pendente	Coloca em conferência a chamada conectada e a chamada em espera pendente de transferência. Todas as outras chamadas em espera não são afetadas.	✓	–	✓

A tabela continua...

Qual chamada está selecionada no display	Outra condição (em ordem de prioridade)	Resultado quando a tecla Conferência é pressionada:	Chamadas em conferência		
			Chamada conectada	Chamadas em espera	Espera pendente de transferência
Chamada retida	Chamada conectada	Coloca em conferência a chamada em espera e a chamada conectada. Todas as outras chamadas em espera incluindo as chamadas em espera pendentes de transferência não são afetadas.	✓	–	–
	Espera com chamada de transferência pendente	Coloca em conferência a chamada em espera e a chamada em espera pendente de transferência. Todas as outras chamadas em espera não são afetadas.	–	–	✓
	Chamadas em espera	Coloca em conferência com todas as outras chamadas em espera.	–	✓	–
Espera com chamada de transferência pendente	Chamada conectada	Coloca em conferência a chamada em espera pendente de transferência com uma chamada conectada. Todas as outras chamadas em espera não são afetadas.	✓	–	✓
	Chamadas em espera	Coloca em conferência a chamada em espera pendente de transferência com todas as outras chamadas em espera.	–	✓	✓

Observe que esse novo comportamento se aplica somente às conferências iniciadas no telefone. O comportamento original de todas as chamadas em conferência ainda será aplicado se a função de conferência for iniciada de qualquer outro lugar, como de um aplicativo como o one-X Portal.

Alterar o que está atualmente selecionado Em telefones com um conjunto de teclas para mover o cursor (quatro teclas de cursor ao redor da tecla **OK**), a tecla para mover o cursor

para cima e para baixo pode ser utilizada para alterar a chamada selecionada no momento (ou a apresentação da chamada, se esta estiver ociosa). Isso pode ser feito mesmo quando há uma chamada conectada no momento. Em telefones com tela sensível ao toque, as teclas do cursor à direita da tela podem ser utilizadas com a mesma finalidade. O método de seleção é

- **Telefones 1400/1600 Series** - nesses telefones, somente os detalhes de uma única chamada são exibidos por vez na tela. A chamada exibida é a chamada selecionada no momento.
- **Telefones 9500/9600/J100 Series** - na maioria dos telefones dessas séries, o plano de fundo do sombreamento é alterado para a chamada selecionada na ocasião. As exceções são os telefones 9611, 9621, 9641, J159 e J179, nos quais um símbolo amarelo é exibido à direita da chamada selecionada.

Links relacionados

[Conferência](#) na página 690

Capítulo 59: Estabelecendo uma conferência ad hoc

Uma conferência ad hoc é uma conferência criada dinamicamente pelo sistema. Por exemplo, quando um usuário com duas chamadas em andamento faz a conferência delas usando o telefone dele. Em conferências ad hoc, todos os usuários internos são tratados como moderadores.

Links relacionados

[Encerrando conferências apenas com partes externas](#) na página 698

[Adicionando chamadores a uma conferência ad hoc](#) na página 698

Encerrando conferências apenas com partes externas

Sobre esta tarefa

Pode ser desejável impedir que conferências ad hoc continuem caso não existam usuários internos envolvidos. É possível habilitar isso para todo o sistema.

Procedimento

1. Selecione **Configurações do sistema**.
2. Clique em **Sistema**.
3. Selecione **Abandonar somente conferências externas improvisadas**.
 - Caso habilitada, quando o último usuário interno deixar uma conferência, ela é encerrada independente de ainda conter outros chamadores externos
 - Caso desabilitada, a conferência só é encerrada quando a última parte deixar a conferência.
4. Clique em **Atualizar**.

Links relacionados

[Estabelecendo uma conferência ad hoc](#) na página 698

Adicionando chamadores a uma conferência ad hoc

O método para iniciar uma conferência ad hoc depende do telefone ou softphone específico que estiver sendo usado. Normalmente o processo envolverá a colocação de uma chamada existente em espera, a realização de uma chamada adicional e então a seleção da opção de

conferência. Normalmente, é possível utilizar o mesmo método para adicionar outras partes a uma conferência existente.

Se necessário, é possível criar controles usando códigos curtos e botões programáveis para iniciar e adicionar usuários a uma conferência ad hoc. Observe que quando usados para adicionar uma parte a uma conferência existente, esses controles também funcionam com conferências Meet Me existentes.

Links relacionados

[Estabelecendo uma conferência ad hoc](#) na página 698

Capítulo 60: Conferências Meet-Me pessoais

O próprio número do ramal de cada usuário é tratado como o número pessoal de conferência Meet-Me dele. Esse usuário é o único moderador da conferência. Outros participantes podem ingressar em uma conferência Meet-Me pessoal a qualquer momento, no entanto, a audioconferência só começa quando o proprietário também ingressar. Caso o PIN opcional de conferência do usuário tiver sido configurado, o sistema solicita que outros chamadores insiram o PIN quando eles tentarem acessar a conferência Meet-Me pessoal.

- Qualquer participante que ingresse em uma conferência Meet-Me pessoal antes do proprietário é colocada em espera até o proprietário ingressar. Enquanto está em espera, o usuário escuta tons repetidos.
- Caso o usuário tenha um PIN de audioconferência definido, os chamadores que ingressarem na conferência Meet Me pessoal do usuário são solicitados a inserir esse PIN.
- Os recursos de conferência Meet-Me pessoal e do sistema podem criar conferências que incluem somente uma ou duas partes. Elas ainda são conferências que usam recursos da capacidade de conferência do sistema.

Links relacionados

[Definindo o PIN de conferência pessoal de um usuário](#) na página 700

[Roteando chamadores internos para uma conferência Meet-Me](#) na página 701

[Roteando chamadores externos para uma conferência Meet Me](#) na página 701

[Fluxo de chamadas de conferência Meet-Me pessoal](#) na página 702


Definindo o PIN de conferência pessoal de um usuário

Sobre esta tarefa

Caso o usuário tenha um PIN de audioconferência definido, outros chamadores que estiverem tentando ingressar na conferência Meet-Me pessoal são solicitados a inserir o PIN.

- Colocar um **L** antes do PIN desabilita a audioconferência pessoal do usuário.

Procedimento

1. Na barra de menu, selecione **Gerenciamento de chamadas e Usuários**.
2. Localize o usuário que deseja editar e clique no ícone  ao lado dele.
3. Na guia **Usuário**, selecione **PIN de audioconferência**.
4. Insira um código PIN numérico de até 15 dígitos.

5. Clique em **Atualizar**.

Links relacionados

[Conferências Meet-Me pessoais](#) na página 700

Roteando chamadores internos para uma conferência Meet-Me

Usuários internos podem ingressar em conferências Meet-Me pessoais e conferências do sistema usando códigos curtos ou um botão programável.

Utilizando códigos de acesso

É possível usar o recurso de código curto **Conferência Meet Me** para criar códigos curtos que colocam o usuário em uma conferência Meet Me.

O código curto padrão para isso é *66*N#, com N indicando a ID da conferência desejada.

- Usuários internos também podem usar códigos curtos a fim de transferir chamadores para uma conferência.
- Chamadores externos podem usar os mesmos códigos curtos para ingressar na conferência, definindo o código curto como o destino em recursos como uma transferência de atendente automático.
- Para conferências Meet-Me pessoais, o código curto também pode especificar uma origem de música que deve ser usada em vez de tons, caso o proprietário da conferência ainda não tenha ingressado. As conferências Meet-Me do sistema usam a configuração **Música de espera** distinta da própria conferência.

Usando um botão programável

É possível usar o recurso de botão **Conferência Meet Me** para criar um botão programável para ingressar em conferências Meet-Me pessoais ou conferências do sistema. Também é possível usar o botão para transferir outros chamadores para uma conferência.

- Se o botão for configurado com uma ID de conferência específica, o botão também mostra o status da conferência.
- Se o botão for configurado sem uma ID de conferência, o usuário é solicitado a inserir a ID da conferência desejada quando o botão for acionado.

Essa opção não é compatível com telefones J139 e em telefones que não são da Avaya.

Links relacionados

[Conferências Meet-Me pessoais](#) na página 700

Roteando chamadores externos para uma conferência Meet Me

É possível usar para chamadores externos os mesmos códigos curtos de **Conferência Meet Me** usados para chamadores internos (consulte [Roteando chamadores internos para uma conferência Meet-Me](#) na página 701).

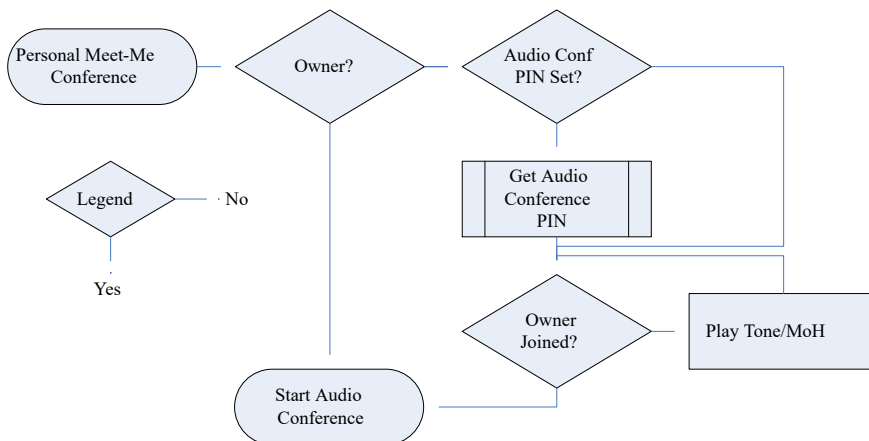
Links relacionados

[Conferências Meet-Me pessoais](#) na página 700

Fluxo de chamadas de conferência Meet-Me pessoal

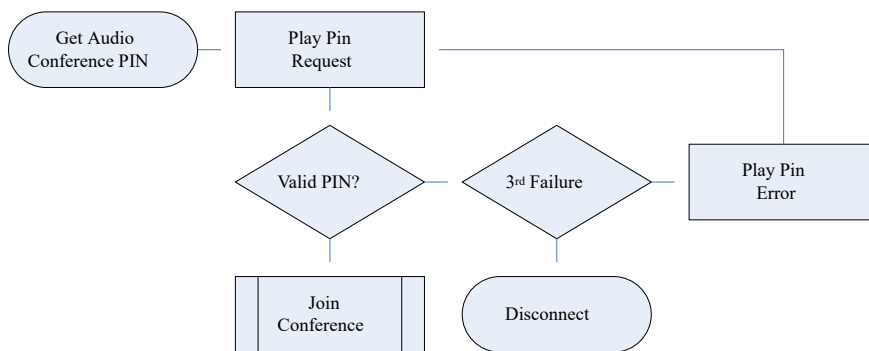
Os fluxogramas abaixo fornecem um fluxo de chamadas simplificado para conferências Meet-Me pessoais.

Conferência Meet-Me pessoal



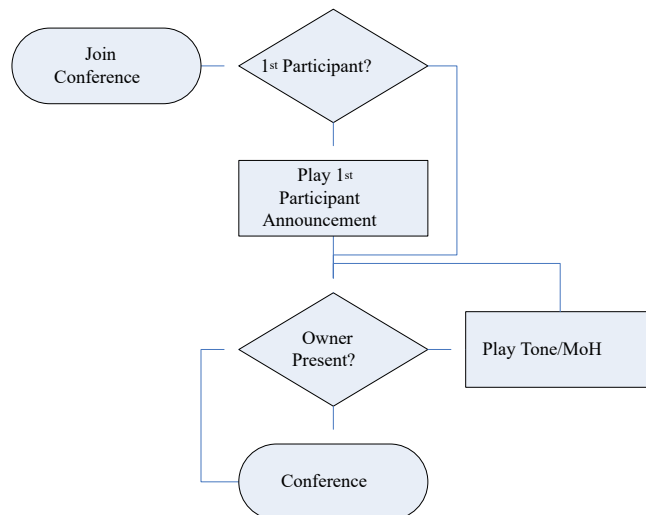
Obter o PIN de audioconferência do proprietário

Caso o proprietário da conferência tenha um **PIN de audioconferência** definido, outros participantes precisam inserir esse PIN para ingressar na conferência.



Ingressar na conferência

Os participantes podem ingressar na conferência antes do proprietário. No entanto, caso façam isso, eles escutarão um anúncio de que a conferência não começará até o ingresso do moderador, seguido de tons ou música em espera. A conferência começa assim que o proprietário ingressar.



Caso o proprietário deixe a conferência posteriormente, os outros participantes escutam tons ou música em espera novamente até que o proprietário retorne.

Links relacionados

[Conferências Meet-Me pessoais](#) na página 700

Capítulo 61: Conferências do sistema

As conferências Meet-me do sistema oferecem:

- PIN opcional para participantes.
- Vários moderadores opcionais com base nos usuários internos listados e/ou chamadores que inserirem o PIN opcional de moderador.
- Avisos automáticos de conferência para controle de acesso no idioma que pode ser selecionado de acordo com a conferência.
- Gravação por conferência do sistema.

Exemplos de conferência do sistema

Os recursos de conferência do sistema permitem a configuração de vários tipos diferentes de conferência:

Tipo de conferência	Método
Conferência simples	Uma conferência sem códigos PIN nem moderadores.
Conferência simples com controle de acesso	Uma conferência simples que exige um código PIN para entrada, mas sem moderadores.
Conferência moderada	Uma conferência que não começa até que um moderador listado ingresse e termina quando não há mais moderadores.
Conferência moderada com controle de acesso	Semelhante à conferência acima, mas com a exigência de um código PIN para a entrada.
Conferência moderada externa	Usa um PIN de moderador para permitir que chamadores externos assumam a função de moderador.

Links relacionados

[Adicionando uma conferência do sistema](#) na página 705

[Editando uma conferência do sistema](#) na página 705

[Excluindo uma conferência do sistema](#) na página 705

[Configurações de conferência do sistema](#) na página 706

[Roteando chamadores externos para uma conferência Meet-Me](#) na página 708

[Fluxos de chamada de conferência do sistema](#) na página 709

Adicionando uma conferência do sistema

Sobre esta tarefa

O número de conferências do sistema que você pode configurar é limitado da seguinte maneira:

	Máximo configurado
IP500 V2	30
Outras redes	170

Isso é adicional aos limites gerais de capacidade para todos os tipos de conferência. Consulte [Capacidades da conferência](#) na página 692.

Procedimento


1. Selecione **Gerenciamento de chamadas > Conferências**.
2. Clique em **+ Adicionar**.
3. Defina as configurações de conferência do sistema. Consulte [Configurações de conferência do sistema](#) na página 706.
4. Clique em **Salvar**.

Links relacionados

[Conferências do sistema](#) na página 704

Editando uma conferência do sistema

Procedimento

1. Selecione **Gerenciamento de chamadas > Conferências**.
2. Clique no ícone de lápis  ao lado da entrada.
3. Defina as configurações de conferência do sistema. Consulte [Configurações de conferência do sistema](#) na página 706.
4. Clique em **Salvar**.

Links relacionados


[Conferências do sistema](#) na página 704

Excluindo uma conferência do sistema

Sobre esta tarefa

- Antes de excluir uma entrada, verifique se ela não está sendo usada como o destino para qualquer outra função, p. ex., uma ação de atendente automático ou rota para chamada de entrada.


Procedimento

1. Selecione **Gerenciamento de chamadas > Conferências**.
2. Clique no ícone de lixeira  ao lado da entrada para excluir.
3. Clique em **Sim** para confirmar a exclusão.

Links relacionados

[Conferências do sistema](#) na página 704

Configurações de conferência do sistema

Gerenciamento de chamadas > Conferências > /+Adicionar

Estas configurações são usadas para definir a operação de conferências Meet-me do sistema.

Campo	Descrição
ID da conferência	<p>Intervalo = até 15 dígitos.</p> <p>Essa ID é exibida na lista de destinos para ações de atendente automático e rotas de chamada de entrada. Também é possível usar a ID com os recursos de código curto e botão programável a fim de acessar a conferência.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não insira um número que corresponda a um número de ramal do usuário. Isso substituirá a capacidade de conferência Meet-Me pessoal do usuário. • Recomenda-se não usar IDs de conferência que estejam próximas do intervalo que possa estar em uso para conferências ad hoc conforme apresentado acima (superior a 100). Uma vez que uma ID de conferência esteja sendo usada por uma conferência ad hoc, não é mais possível ingressar na conferência usando os diversos recursos de conferência Meet Me.
Nome	<p>Trata-se de um nome curto para ajudar a indicar o uso prevista das conferências do sistema. Por exemplo, "Equipe de vendas".</p>
Lista de moderadores	<p>Opcional. Padrão = sem moderadores.</p> <p>Lista os usuários internos que são moderadores dessa conferência do sistema, até um máximo de 8 moderadores. Quando definido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a conferência Música de espera é reproduzida para outros participantes quando não há moderador na conferência. • Esses usuários não precisam inserir um PIN para acessar a conferência. • Usuários listados usando o aplicativo User Portal podem exibir os detalhes de PIN da conferência. <p>Além disso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • outros participantes, incluindo participantes externos, podem se tornar moderadores entrando no PIN de moderador ao ingressarem na conferência. • Conferências sem moderadores definidos (Lista de moderadores em branco e sem PIN de moderador) começam assim que qualquer chamador entra e pode ter a gravação iniciada/interrompida por qualquer usuário interno.

A tabela continua...

Campo	Descrição
PIN de representante	<p>Opcional. Intervalo = até 30 dígitos.</p> <p>Se definido, o sistema solicitará que os chamadores (que não estejam na lista Lista de moderadores) insiram um PIN antes de permitir que eles ingressem na conferência.</p> <p>O sistema permite 3 tentativas de inserir o PIN antes de desconectar o chamador.</p>
PIN de moderador	<p>Opcional. Intervalo = até 30 dígitos.</p> <p>Se definido, chamadores que inserirem o PIN em vez do PIN de representante são adicionados à conferência como um moderador. Isso permite moderadores que não estejam na Lista de moderadores, incluindo chamadores externos. No entanto, observe que chamadores externos não poderão acessar os controles de moderador além de iniciar/parar a conferência.</p>
Música de espera	<p>Padrão = Som</p> <p>Caso a conferência tenha sido configurada com moderadores, essa música é reproduzida para outros participantes que ingressarem na conferência quando não houver um moderador presente. A música também é reproduzida se qualquer moderador presente deixar a conferência.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Som – reproduzir tons do sistema repetidamente para participantes que aguardam um moderador da conferência. • Sistema – usar a música em espera padrão do sistema. Essa opção só é exibida se um arquivo de música em espera tiver sido carregado. • Caso existam outras origens de música configuradas, também é possível selecioná-las na lista suspensa. <p>Antes que a música de espera seja reproduzida, os participantes escutarão um aviso informando o motivo de estarem ouvindo a música.</p>
AI de fala	<p>Padrão = mesmo que sistema</p> <p>Em sistemas por assinatura, essa e outras opções de sintetização de voz ficam disponíveis se a configuração Sistema Caixa postal do Google Speech AI estiver ativada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se definida como Igual ao sistema, as configurações do formulário Sistema Caixa postal são usadas para avisos de TTS. • Se definida como Personalizado, é possível usar os campos Idioma e Voz abaixo.
Idioma	<p>Padrão = correspondência com o local do sistema.</p> <p>Defina o idioma usado pelos avisos fornecidos pelo sistema para a conferência do sistema.</p>
Voz	<p>Define a voz a ser usada com o idioma da fala. O número de vozes disponíveis varia de acordo com o idioma de fala selecionado.</p>
Tipo de gravação	<p>Padrão = Manual</p> <p>Define o método por meio do qual a gravação da conferência do sistema é controlada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual – moderadores podem iniciar/parar a gravação. • Privada – não é permitido gravar. • Automático – inicia automaticamente a gravação assim que a conferência começa. Os moderadores podem iniciar/retomar a gravação.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Destino de gravação	<p>Padrão = Caixa postal da conferência</p> <p>Define o destino das gravações de conferência do sistema. Observe que a opção selecionada também pode afetar a duração máxima da gravação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caixa postal da conferência - colocar as chamadas em uma caixa postal de grupo padrão usando a ID da conferência como o número da caixa postal. Duração máxima de gravação de 60 minutos. É possível configurar o acesso ao indicador de mensagem em espera e à voz visual adicionando C<ID da conferência> aos números de origem do usuário. • VRL da conferência - transferir as gravações da conferência para o aplicativo VRL do sistema (em sistemas por assinatura, definido pela configuração Sistema > Sistema > Solução de arquivamento de mídia). Duração máxima de gravação de 5 horas.
Anúncio de chegada da reunião	<p>Padrão = desativado</p> <p>Se habilitado, o sistema reproduz esse aviso para os chamadores antes que eles ingressem na conferência. Se houver códigos PIN de conferência definidos, ele é reproduzido antes de solicitar que o chamador insira o código PIN dele.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saída de áudio – usar um arquivo de áudio carregado. Consulte .O arquivo precisa ser um .wav no formato Mono PCM 16 bits a 8, 16 ou 22 kHz. Duração máxima de 10 minutos. Para carregar um arquivo, clique em Carregar e selecione o arquivo desejado. Como alternativa, clique e arraste o arquivo para a caixa de download. • Sintetização de voz - usar um aviso gerado com TTS. Até 200 caracteres.

Links relacionados

[Conferências do sistema](#) na página 704

Roteando chamadores externos para uma conferência Meet-Me

É possível rotear os chamadores externos para uma conferência usando vários métodos:

- A ID da conferência aparece como **Conf:<id>** na lista suspensa **Destino** para várias funções:
 - Em um **Rota de chamada de entrada**, a lista suspensa **Destinos** inclui conferências Meet-me do sistema configuradas no sistema.
 - Por meio de um atendente automático, as conferências configuradas aparecem na lista de destinos para ações **Transferência não supervisionada**.
- Usando a ação **Conferência discada**, os chamadores roteados para um atendente automático podem discar a ID da conferência necessária.
- Para outros cenários, a ID da conferência pode ser usada como o número para o qual uma chamada deve ser roteada usando o formato ***<ID>#**. Por exemplo, no campo de número de telefone de um código curto.

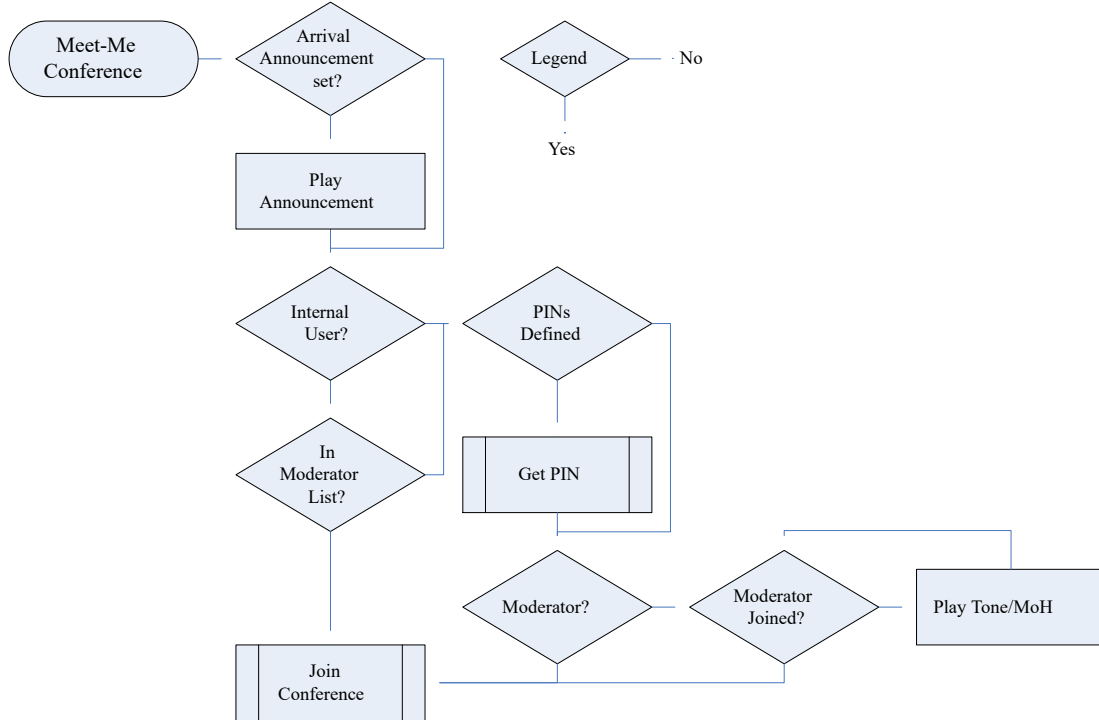
Links relacionados

[Conferências do sistema](#) na página 704

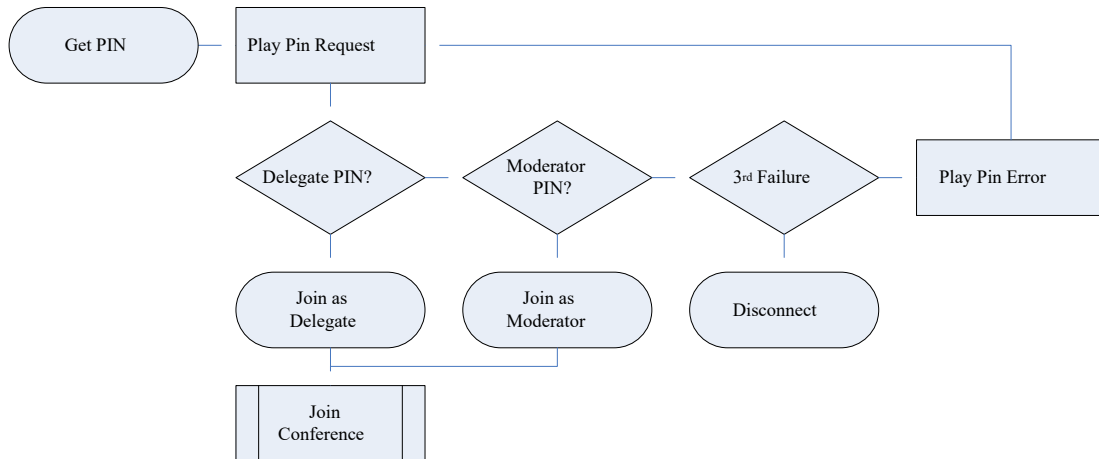
Fluxos de chamada de conferência do sistema

Os fluxogramas abaixo fornecem um fluxo de chamadas simplificado para conferências Meet-Me do sistema.

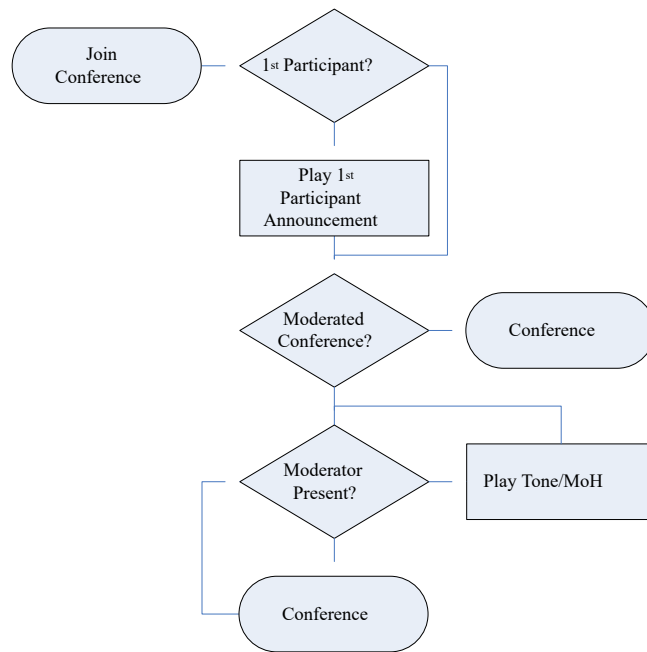
Conferências Meet-Me do sistema



Obtendo PINs de conferência



Ingressar na conferência



Links relacionados

[Conferências do sistema](#) na página 704

Parte 10: Centralized Media Manager

Capítulo 62: Centralized Media Manager

O Centralized Media Manager é um serviço opcional compatível com sistemas no modo por assinatura. Quando há compatibilidade com o sistema, a opção **Biblioteca de gravação de voz** fica disponível como um destino que pode ser selecionado para gravação manual e automática de chamada.

- O suporte é indicado por meio do menu **Assinatura**. Consulte [Assinatura](#) na página 457. O número de assinaturas controla o número máximo de gravações suportadas.
 1. 150.000
 2. 300.000
 3. 500.000
 4. 750.000
 5. 1.000.000
- O Centralized Media Manager é compatível com a gravação de até 5 horas de duração.
- O Media Manager centralizado exclui automaticamente cada gravação após um número definido de dias. Por padrão, são 30 dias. Você pode seguir o processo abaixo para alterar o período de retenção em até 365 dias.
 - Para armazenamento em longo prazo, é possível configurar a cópia das gravações para armazenamento externo do Google. Consulte [Arquivando gravações no armazenamento externo](#) na página 723.
- Os usuários podem acessar a biblioteca de gravações usando o User Portal (consulte [Configurando o acesso de usuário à biblioteca de gravações](#) na página 714).
 - É possível configurar quais usuários podem acessar a biblioteca e quais gravações eles podem acessar.
 - Também é possível configurar se as gravações podem ou não ser baixadas.
- É possível acessar uma trilha de auditoria que mostra quem reproduziu ou baixou as gravações.
- Se a conexão entre o sistema do cliente e o **Centralized Media Manager** não estiver disponível por qualquer motivo, qualquer nova gravação aguardando coleta é excluída após 24 horas.

Links relacionados

[Alternar do Media Manager local para o centralizado](#) na página 713

[Configurando por quanto tempo as gravações são mantidas](#) na página 713

[Configurando o acesso de usuário à biblioteca de gravações](#) na página 714

[Alterando a origem da gravação no User Portal](#) na página 715

Alternar do Media Manager local para o centralizado

Siga o processo abaixo para selecionar qual aplicativo é usado como o serviço de biblioteca de gravação de voz usado para armazenar gravações de chamadas.

Procedimento

1. Selecione **Configurações do sistema** e então **Sistema**.
2. Selecione **Solução de arquivamento de mídia** e selecione a origem desejada:

Opção	Descrição
Media Manager local	Use o serviço Media Manager local em execução no mesmo servidor que o serviço de correio de voz.
Media Manager centralizado	Use o serviço centralizado fornecido pelos servidores baseados na nuvem que fornecem as assinaturas do sistema.

3. Clique em **Atualizar**.

Links relacionados

[Centralized Media Manager](#) na página 712

Configurando por quanto tempo as gravações são mantidas

O Media Manager centralizado exclui automaticamente cada gravação após um número definido de dias. Por padrão, são 30 dias. Você pode seguir o processo abaixo para alterar o período de retenção em até 365 dias.

- Para armazenamento em longo prazo, é possível configurar a cópia das gravações para armazenamento externo do Google. Consulte [Arquivando gravações no armazenamento externo](#) na página 723.

Procedimento

1. Selecione **Configurações do sistema** e então **Sistema**.
2. Selecione **Correio de voz**.
3. Use o campo **Retenção de gravação máxima (dias)** para definir por quanto tempo as gravações devem ser mantidas na biblioteca de gravação antes que sejam excluídas automaticamente. É possível definir um valor entre 1 e 365 dias.
4. Clique em **Atualizar**.

Links relacionados

[Centralized Media Manager](#) na página 712

Configurando o acesso de usuário à biblioteca de gravações

Você pode configurar o acesso à biblioteca de gravação de voz para usuários individuais. Isso permite listar e reproduzir gravações no navegador Web usando o aplicativo User Portal. Consulte o guia do usuário [Usando o IP Office User Portal](#).

Procedimento

1. Acesse as configurações do usuário por meio de **Gerenciamento de chamadas | Usuários**
2. Selecione **Autoadministração na Web**.
3. Selecione **Ativar reprodução do Media Manager**.
4. Use as opções adicionais para configurar quais gravações o usuário pode acessar:

Nome	Descrição
Ativar reprodução do Media Manager	<p>Padrão = Inativo.</p> <p>Quando ativado, os usuários podem repetir gravações de chamada pela autoadministração na Web.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observação: para usuários que têm o Media Manager fornecido por um servidor de aplicativos distinto, as gravações são exibidas e acessadas usando o endereço do servidor de aplicativos em vez do endereço do sistema IP Office.
Repetir todas as gravações	Se selecionado, o usuário pode exibir e reproduzir todas as gravações.
Repetir as próprias gravações	Se selecionado, o usuário pode exibir e reproduzir as próprias gravações de chamada. Quando ativada, as opções Repetir gravações para grupos e Repetir gravações para outros também ficam disponíveis.
Repetir gravações para grupos	Esses menus permitem a seleção de grupos para os quais o usuário pode exibir e reproduzir gravações.
Repetir gravações para outros	O campo pode ser usado para inserir uma lista de números, separados por ponto e vírgula, para os quais o usuário pode exibir e reproduzir gravações. Esses números podem ser códigos de contas, números de linha, ramais de usuários e números de ramais de grupo. A lista pode ter 127 caracteres de comprimento.
Fazer download de gravações	<p>Se selecionado, o usuário pode fazer download de gravações como um arquivo separado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os arquivos baixados estão fora do controle do sistema. Portanto, se permitir que os usuários baixem arquivos, você tem a responsabilidade de garantir que eles cumpram as leis locais de privacidade e proteção de dados em relação ao uso desses arquivos.

5. Clique em **Atualizar**.

Links relacionados

[Centralized Media Manager](#) na página 712

Alterando a origem da gravação no User Portal

Alguns sistemas podem ter usado um servidor local anteriormente e, em seguida, podem ter mudado para um servidor baseado na nuvem. Nesse caso, as gravações serão armazenadas localmente e centralmente. Nesse caso, o uso do processo abaixo em seu User Portal permite que um usuário selecione a origem da qual origem está visualizando as gravações armazenadas.

Procedimento

1. No aplicativo User Portal, clique no nome de usuário conectado no canto superior direito.
2. Clique em **Preferência de recuperação de mídias**.
3. O menu exibido indica a origem atual de gravações.
4. Para alterar a origem, clique na origem atual e selecione a origem desejada.

Preferência	Descrição
Media Manager local	As gravações são armazenadas e gerenciadas por um aplicativo em execução localmente em seu sistema.
Centralized Media Manager	As gravações são armazenadas e gerenciadas por um aplicativo em execução em servidores baseados na nuvem.

5. Clique em **Salvar**.

Links relacionados

[Centralized Media Manager](#) na página 712

Capítulo 63: Exibindo gravações

Por meio do Web Manager, você pode acessar e gerenciar todas as gravações na biblioteca de gravações.

- O acesso é controlado pelos direitos do usuário da conta de usuário do serviço usada para fazer logon no Web Manager. A conta precisa integrar um grupo de direitos que inclua a permissão **Externo > Media Manager padrão** ou **Externo > Administrador do Media Manager**.

Procedimento

1. Clique em **Aplicativos**.
2. Clique em **Biblioteca de gravações de voz**.
3. Todas as gravações são listadas por padrão. Use as configurações do filtro para alterar as gravações listadas. Consulte [Aplicando um filtro de gravação](#) na página 716.

Links relacionados

[Aplicando um filtro de gravação](#) na página 716

[Reproduzindo gravações](#) na página 717

[Fazendo download gravações](#) na página 718

[Excluindo gravações](#) na página 719

[Arquivando gravações no armazenamento externo](#) na página 719

Aplicando um filtro de gravação

É possível aplicar um filtro às gravações exibidas. Isso permite que você se concentre apenas em gravações específicas

Procedimento

1. Exibir a biblioteca de gravações. Consulte [Exibindo gravações](#) na página 716.
2. Para remover qualquer configuração de filtro existente, clique em **Mostrar tudo**.
3. Insira os critérios do filtro que deseja aplicar. É possível usar uma ou todas as opções de filtro a seguir. Qualquer filtro deixado em branco é tratado como correspondente para todas as gravações.
 - **Intervalo de gravação (data e hora)** – selecione uma data inicial e de conclusão, e um horário inicial e de término para as gravações que deseja visualizar. Observe que é necessário definir todas as 4 configurações para aplicar um filtro de data e hora. O valor é aplicado ao início da gravação.

- **Duração da gravação (s)** – selecione os operadores e então a duração em segundos. Os operadores são:
 - < - exibir apenas chamadas menores que a duração definida.
 - > - exibir apenas chamadas maiores que a duração definida.
 - = - exibir apenas chamadas exatamente iguais à duração definida.
 - **Direção da chamada** – caso esteja definido, exibe apenas chamadas **Interna**, **Entrada** ou **Saída**.
 - **Pessoas** – exibe apenas gravações que envolvem qualquer um dos números de ramal correspondentes como parte da chamada. É possível inserir os números dos ramos de usuários e grupos em seu sistema.
 - Para inserir vários números, separe cada ramal com uma vírgula (,). Por exemplo: 201, 202.
 - Para inserir um intervalo de números, insira o número inicial e o número final com um hífen entre eles. Por exemplo: 201-220.
 - **Nome de usuário** – o nome do usuário.
 - **Número de destino** – o número do ramal do destino da chamada original. Por exemplo, uma chamada externa de entrada pode ter sido originalmente direcionada para um número de ramal de grupo específico.
 - **Nome do destino** – o número do ramal do destino da chamada original.
 - **ID de chamada** – a ID exclusiva atribuída a uma gravação.
4. Clique em **Aplicar filtro**.
- Se necessário, é possível salvar as configurações de filtro. Posteriormente, as configurações são automaticamente reaplicadas da próxima vez que você acessar o menu. Clique em **Salvar filtro**.

Links relacionados

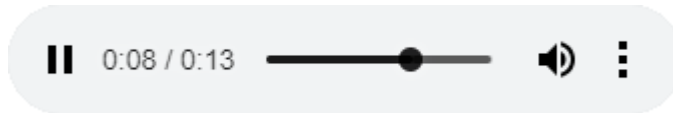
[Exibindo gravações](#) na página 716

Reproduzindo gravações

Você pode reproduzir uma gravação diretamente de seu navegador.

Procedimento

1. Classifique e filtre a lista de gravações para exibir as gravações que deseja reproduzir. Consulte [Aplicando um filtro de gravação](#) na página 716.
2. Clique no ícone ► ao lado da gravação que deseja reproduzir.
3. A barra de reprodução é exibida e a reprodução começa automaticamente.



- Pause e reinicie a reprodução clicando nos ícones **||** e **▶**.
- O controle deslizante exibe o andamento da reprodução. Você pode clicar no controle deslizante para selecionar qual parte da gravação deseja ouvir.
- Use o ícone **🔊** para ativar/desativar o mudo da reprodução.

Links relacionados

[Exibindo gravações](#) na página 716

Fazendo download gravações

As gravações são baixadas no formato de arquivo Opus, que pode ser reproduzido na maioria dos navegadores e aplicativos de mídia.

Aviso:

- Você é responsável por garantir que qualquer acesso e uso das gravações cumpra todas as leis e regulamentações relacionadas à privacidade de dados e à gravação de chamadas com terceiros (p. ex., regulamentações GDPR).

Procedimento

1. Classifique e filtre a lista de gravações para exibir a gravação ou as gravações que deseja baixar. Consulte [Aplicando um filtro de gravação](#) na página 716.
 - Para baixar uma única gravação, clique no ícone **⬇** ao lado da gravação.
 - Para baixar um conjunto de gravações:
 - a. Marque a caixa de seleção ao lado da gravação ou das gravações que deseja baixar.
 - b. Clique em **Fazer download**.
 - c. Digite uma senha para o arquivo .zip que conterá as gravações.
 - d. Clique em **Fazer download**. O arquivo ou arquivos são baixados como um só arquivo .ZIP contendo todas as gravações selecionadas.
2. As etapas restantes dependem do navegador. Ele exibirá suas opções normais para baixar um arquivo.

Links relacionados

[Exibindo gravações](#) na página 716

Excluindo gravações

Você pode excluir manualmente gravações antes da exclusão automática. A exclusão é registrada como parte da trilha de auditoria.

Procedimento

1. Classifique e filtre a lista de gravações para exibir a gravação ou as gravações que deseja excluir. Consulte [Aplicando um filtro de gravação](#) na página 716.
2. Marque a caixa de seleção ao lado da gravação ou das gravações que deseja baixar.
3. Clique em **Excluir**.

Links relacionados

[Exibindo gravações](#) na página 716

Arquivando gravações no armazenamento externo

Caso tenha configurado um armazenamento externo distinto (consulte [Configurando a conexão com o bucket de armazenamento do Google](#) na página 724), siga o processo a seguir para copiar gravações existentes para esse armazenamento externo. Posteriormente, as gravações copiadas são visualizadas e gerenciadas por meio do acesso ao armazenamento externo e não por meio dos menus do User Portal ou do Web Manager.

Aviso:

- Você é responsável por garantir que qualquer acesso e uso das gravações cumpra todas as leis e regulamentações relacionadas à privacidade de dados e à gravação de chamadas com terceiros (p. ex., regulamentações GDPR).

Procedimento

1. Acesse as gravações de chamada de seu sistema. Consulte [Exibindo gravações](#) na página 716.
2. Selecione as chamadas que deseja arquivar:
 - Caso selecione qualquer arquivo usando caixas de seleção, esses são os arquivos copiados.
 - Caso aplique um filtro, mas não selecione nenhum arquivo, todos os arquivos correspondentes ao filtro são copiados.
 - Caso contrário, todas as gravações atuais são copiadas.
3. Clique em **Arquivar gravações** e, em seguida, em **Iniciar**.
4. O andamento da cópia de arquivos é exibido.
 - Para interromper o processo de cópia antes de sua conclusão, clique em **Abortar**.
 - Seguindo o processo de cópia, um arquivo de listagem também é adicionado ao armazenamento externo. Consulte [A página de listagem de arquivamento](#) na página 728.

Exibindo gravações

Links relacionados

[Exibindo gravações](#) na página 716

[Arquivando gravações no armazenamento externo](#) na página 723

Capítulo 64: Exibindo a trilha de auditoria de gravação

A trilha de auditoria permite que você visualize todas as atividades dos usuários da biblioteca de gravações. Por exemplo, pesquisas, reprodução e download de gravações. Para cada evento, o sistema exibe o nome de usuário, a data, a hora e a ação.

- Observe que os registros de trilha de auditoria só são mantidos por 180 dias e são apagados após esse período.
- O acesso é controlado pelos direitos do usuário da conta de usuário do serviço usada para fazer logon no Web Manager. A conta precisa integrar um grupo de direitos que inclua a permissão **Externo > Media Manager padrão** ou **Externo > Administrador do Media Manager**.

Procedimento

1. Clique em **Aplicativos**.
2. Clique em **Trilha de auditoria do gerenciador de mídia**.
3. Use as opções de filtro para selecionar quais informações deseja exibir.
4. Defina uma **Data de início** e hora, e uma **Data final** e hora. É necessário definir todos os quatro valores.
5. Clique em **Tipo de evento** e selecione os eventos que deseja incluir na trilha de auditoria. As opções são:
 - **Configuração, Excluir, Download, Logon, Logoff, Repetir, Pesquisar.**
6. Clique em **Aplicar filtro** para exibir os registros de trilha de auditoria correspondentes.

Links relacionados

[Exportando a trilha de auditoria](#) na página 721

Exportando a trilha de auditoria

A trilha de auditoria exibida no momento pode ser exportada como um arquivo CSV em um arquivo compactado no formato zip e protegido por senha.

Procedimento

1. Aplique um filtro para exibir os registros de trilha de auditoria desejados.
2. Clique em **Exportar**.

Exibindo a trilha de auditoria de gravação

3. Insira uma senha. Usado para restringir o acesso ao arquivo zip que vai contar a trilha de auditoria.
4. Clique em **Exportar**.
5. O arquivo é baixado pelo navegador.

Links relacionados

[Exibindo a trilha de auditoria de gravação](#) na página 721

Capítulo 65: Arquivando gravações no armazenamento externo

O Media Manager centralizado exclui automaticamente cada gravação após um número definido de dias. Por padrão, são 30 dias. Você pode seguir o processo abaixo para alterar o período de retenção em até 365 dias. Consulte [Configurando por quanto tempo as gravações são mantidas](#) na página 713.

Caso precise de armazenamento de prazo mais longo, é possível fazer isso configurando o armazenamento externo.

- Atualmente, o único armazenamento externo compatível é em um bucket do Armazenamento do Google. Isso exige o conhecimento necessário para configurar e gerenciar o Armazenamento do Google, que não está incluído neste manual.
- Arquivos que estejam arquivados são copiados com base nos arquivos que estão na biblioteca de gravação de voz. Os originais permanecem disponíveis na biblioteca até que sejam excluídos dela de modo manual ou automático.
- Durante o processo de cópia de gravações para o armazenamento externo, o sistema também cria um arquivo HTML que pode ser usado para exibir, classificar e reproduzir as gravações no armazenamento externo, consulte [A página de listagem de arquivamento](#) na página 728.
- O administrador do bucket do armazenamento do Google precisa configurar o acesso e o uso do arquivo de lista, consulte [Permitindo o acesso de outros usuários ao armazenamento externo](#) na página 727.

Aviso:

- Você é responsável por garantir que qualquer acesso e uso das gravações cumpra todas as leis e regulamentações relacionadas à privacidade de dados e à gravação de chamadas com terceiros (p. ex., regulamentações GDPR).

Links relacionados

[Configurando a conexão com o bucket de armazenamento do Google](#) na página 724

[Arquivando gravações no armazenamento externo](#) na página 719

[Acesso do administrador do Google ao armazenamento externo](#) na página 725

[Permitindo o acesso de outros usuários ao armazenamento externo](#) na página 727

[A página de listagem de arquivamento](#) na página 728

Configurando a conexão com o bucket de armazenamento do Google

Antes de começar

Este processo exige que você tenha um arquivo-chave JSON. O arquivo-chave contém os dados necessários para que o sistema acesse o Armazenamento do Google.

- Para detalhes sobre a exportação de um arquivo-chave, consulte a [Documentação do Google](#).
- Os arquivos-chave JSON estão disponíveis em dois formatos. O formato depende de o arquivo ter sido criado a partir da linha de comando/Painel de Controle do Google (Google Controle Panel, GCP) ou usando a API REST. O formato de linha de comando/GCP deve ser usado. O arquivo deve ser semelhante ao exemplo abaixo.

```
{
  "type": "service_account",
  "project_id": "[PROJECT-ID]",
  "private_key_id": "[KEY-ID]",
  "private_key": "-----BEGIN PRIVATE KEY-----\n[PRIVATE-KEY]\n-----END PRIVATE KEY-----\n",
  "client_email": "[SERVICE-ACCOUNT-EMAIL]",
  "client_id": "[CLIENT-ID]",
  "auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
  "token_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/token",
  "auth_provider_x509_cert_url": "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
  "client_x509_cert_url": "https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/[SERVICE-ACCOUNT-EMAIL]"
}
```

Processo

1. Acesse **Configurações do sistema > Sistema > Configuração de arquivamento de gravação**.
2. Informe o **Nome do bucket**.
3. Digite o nome da pasta que deve ser usado no bucket para as gravações.
4. Use as configurações **Detalhes da conta de serviço** para carregar o arquivo-chave JSON para o bucket.
5. Clique em **Testar conexão** e aguarde a confirmação.
6. Caso obtenha êxito, clique em **Salvar configuração**.
7. Clique em **Atualizar**.

Links relacionados

[Arquivando gravações no armazenamento externo](#) na página 723

Arquivando gravações no armazenamento externo

Caso tenha configurado um armazenamento externo distinto (consulte [Configurando a conexão com o bucket de armazenamento do Google](#) na página 724), siga o processo a seguir para copiar gravações existentes para esse armazenamento externo. Posteriormente, as gravações copiadas são visualizadas e gerenciadas por meio do acesso ao armazenamento externo e não por meio dos menus do User Portal ou do Web Manager.

 **Aviso:**

- Você é responsável por garantir que qualquer acesso e uso das gravações cumpra todas as leis e regulamentações relacionadas à privacidade de dados e à gravação de chamadas com terceiros (p. ex., regulamentações GDPR).

Procedimento

1. Acesse as gravações de chamada de seu sistema. Consulte [Exibindo gravações](#) na página 716.
2. Selecione as chamadas que deseja arquivar:
 - Caso selecione qualquer arquivo usando caixas de seleção, esses são os arquivos copiados.
 - Caso aplique um filtro, mas não selecione nenhum arquivo, todos os arquivos correspondentes ao filtro são copiados.
 - Caso contrário, todas as gravações atuais são copiadas.
3. Clique em **Arquivar gravações** e, em seguida, em **Iniciar**.
4. O andamento da cópia de arquivos é exibido.
 - Para interromper o processo de cópia antes de sua conclusão, clique em **Abortar**.
 - Seguindo o processo de cópia, um arquivo de listagem também é adicionado ao armazenamento externo. Consulte [A página de listagem de arquivamento](#) na página 728.

Links relacionados

[Exibindo gravações](#) na página 716

[Arquivando gravações no armazenamento externo](#) na página 723

Acesso do administrador do Google ao armazenamento externo

Sobre esta tarefa

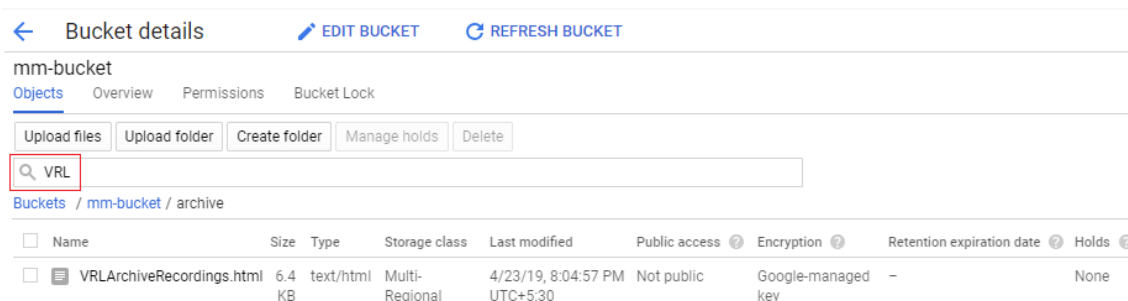
Assim que algumas gravações tiverem sido copiadas para o armazenamento externo (consulte [Arquivando gravações no armazenamento externo](#) na página 719), você pode acessar o arquivo armazenado. Quando tiver o URL do arquivo, é possível abrir o arquivo em uma janela do navegador.

Você também pode compartilhar o URL do arquivo com outros usuários uma vez que tenha configurado permissões para que eles acessem o conteúdo da pasta.

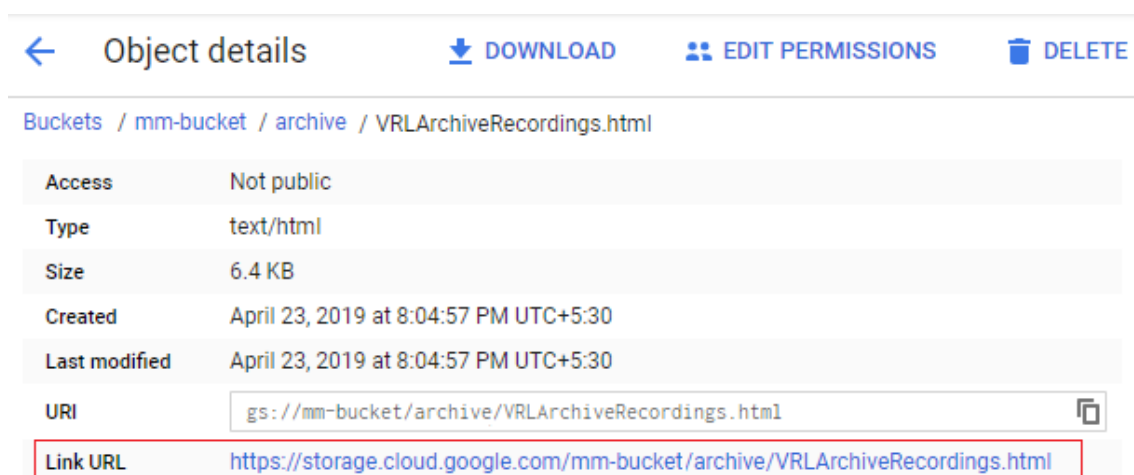
Procedimento

1. Faça logon na plataforma Google Cloud com a conta de usuário que foi usada para criar o bucket de armazenamento.
2. Se necessário, selecione o projeto no qual o armazenamento foi criado.
3. No painel, localize **Recursos** e clique em **Armazenamento**.

4. Na lista de objetos, clique no nome do bucket.
5. Clique no nome da pasta usada para armazenar as gravações arquivadas.
6. Localize o arquivo `VRLArchiveRecordings.html`. Para acelerar a localização do arquivo, insira `VRL` na caixa do filtro para exibir apenas nomes de arquivo correspondentes.



7. Clique no nome do arquivo para exibir os detalhes do arquivo.



8. O **URL do link** é o valor necessário para que o navegador acesse a lista de gravações no arquivamento.
 - **Para abrir a página no navegador:** clique com o botão direito do mouse no valor e selecione **Abrir link em uma nova janela**. A página de listagem de gravações é apresentada, consulte [A página de listagem de arquivamento](#) na página 728. Se necessário, salve o endereço em seus favoritos para acesso futuro.
 - **Para copiar o valor a fim de compartilhá-lo com outro usuário:** clique com o botão direito no valor e selecione **Copiar endereço do link**. Cole o link no e-mail ou documento que está sendo preparado para o outro usuário. Observe que você precisa criar permissões para que o outro usuário acesse os arquivos. Consulte [Permitindo o acesso de outros usuários ao armazenamento externo](#) na página 727.

Links relacionados

[Arquivando gravações no armazenamento externo](#) na página 723

Permitindo o acesso de outros usuários ao armazenamento externo

Sobre esta tarefa

Outros usuários podem ter permissão para acessar o arquivo de listagem de arquivamento. Para fazer isso, o usuário precisará de uma conta de usuário do Google.

O acesso exige:

- Que o endereço de e-mail associado à conta de usuário do Google seja adicionado às permissões do bucket do arquivamento.
- Que o usuário acesse o arquivamento usando um navegador que esteja conectado com a conta de usuário do Google.

Procedimento

1. Siga o mesmo processo usado para o acesso inicial de administrador (consulte [Acesso do administrador do Google ao armazenamento externo](#) na página 725) para obter o URL da página de listagem.
2. Cole o **URL do link** no documento ou e-mail que está sendo preparado para envio ao outro usuário.
3. Conceda permissão para a conta de e-mail do usuário acessar a pasta do arquivamento.
4. Na lista de objetos, clique no nome do bucket.
5. Clique no nome da pasta usada para armazenar as gravações arquivadas.
6. Selecione **Permissões**.
 - Observe que a seguir apresentamos apenas um exemplo. O armazenamento do Google é compatível com uma variedade de métodos e níveis nos quais é possível conceder permissões. No entanto, para todos os casos, certifique-se de que as permissões abranjam o acesso a todos os arquivos na pasta de armazenamento e em qualquer subpasta.
7. Selecione **Adicionar membros**.
 - a. Em **Novos membros**, insira o endereço de e-mail da conta do Google do usuário.
 - b. Em **Selecionar uma função**, escolha `Armazenamento legado | Leitor de bucket de armazenamento`.
 - c. Clique em **Salvar**.
8. Localize o arquivo `VRLArchiveRecordings.html`. Para acelerar a localização do arquivo, insira `VRL` na caixa do filtro para exibir apenas nomes de arquivo correspondentes.
9. Clique no nome do arquivo para exibir os detalhes do arquivo.
10. O **URL do link** é o valor básico necessário. Clique com o botão direito no valor e selecione **Copiar endereço do link**. Cole o link no e-mail ou documento que está sendo preparado para o outro usuário. Observe que você precisa criar permissões para que o outro usuário acesse os arquivos.

- Envie ao usuário os detalhes para acessar o arquivo de listagem.

Links relacionados

[Arquivando gravações no armazenamento externo](#) na página 723

A página de listagem de arquivamento

Para acessar a listagem de arquivamento, é necessário fazer login com uma conta de utilização do Google que tenha permissão para acessar a pasta do arquivamento. Consulte [Permitindo o acesso de outros usuários ao armazenamento externo](#) na página 727.

A página **Biblioteca de gravações de voz** fornece um link para o arquivamento. Quando aberta, a página de listagem de arquivamento exibe por padrão as gravações por ordem cronológica.



VRL Archived Recordings

Show entries Search:

Call Date	Length	Parties	Call Direction	Users	Owner	Target Number	Target Name	Call ID	
2019-01-04 14:56:30.0	00:00:14	7018(u209) , 7021 (u210)	External	7018(u209)	7018	7021	u210	010a010018000004d7	Play
2019-01-04 14:56:30.0	00:00:14	7018(u209) , 7021 (u210)	External	7018(u209)	7018	7021	u210	010a010018000004d7	Play
2019-01-04 14:56:30.0	00:00:14	7018(u209) , 7021 (u210)	External	7018(u209)	7018	7021	u210	010a010018000004d7	Play
2019-01-04 14:56:30.0	00:00:14	7018(u209) , 7021 (u210)	External	7018(u209)	7018	7021	u210	010a010018000004d7	Play
2019-01-04 14:56:30.0	00:00:14	7018(u209) , 7021 (u210)	External	7018(u209)	7018	7021	u210	010a010018000004d7	Play
2019-01-04 14:56:30.0	00:00:14	7018(u209) , 7021 (u210)	External	7018(u209)	7018	7021	u210	010a010018000004d7	Play
2019-01-04 14:56:30.0	00:00:14	7018(u209) , 7021 (u210)	External	7018(u209)	7018	7021	u210	010a010018000004d7	Play
2019-01-04 14:56:30.0	00:00:14	7018(u209) , 7021 (u210)	External	7018(u209)	7018	7021	u210	010a010018000004d7	Play
2019-01-04 14:56:30.0	00:00:14	7018(u209) , 7021 (u210)	External	7018(u209)	7018	7021	u210	010a010018000004d7	Play
2019-01-04 14:56:30.0	00:00:14	7018(u209) , 7021 (u210)	External	7018(u209)	7018	7021	u210	010a010018000004d7	Play

Showing 1 to 10 of 999 entries © 2019 Avaya Inc. All Rights Reserved. [Previous](#) [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) ... [100](#) [Next](#)

- Você pode classificar as gravações clicando nos cabeçalhos de coluna. Os ícones nos cabeçalhos indicam a coluna que está sendo usada para a classificação e a direção da classificação.
- O botão Reproduzir iniciará a reprodução da gravação selecionada e a exibição dos controles de reprodução. Só é possível reproduzir um arquivo por vez.
- Você pode usar a caixa de pesquisa para filtrar as gravações, exibindo somente as que incluem palavras correspondentes nos detalhes da chamada. É possível inserir várias palavras separadas por espaços.

Links relacionados

[Arquivando gravações no armazenamento externo](#) na página 723

Parte 11: Configurando sistemas

Capítulo 66: Assinaturas

Assinaturas são privilégios recebidos mediante pagamento mensal. É possível dividi-las em dois grupos principais:

- Assinaturas de usuário por usuário por mês
- Assinaturas de aplicativos por mês para aplicativos selecionados

Links relacionados

[Adquirindo assinaturas](#) na página 730

[Modo de teste](#) na página 731

[Assinaturas de usuário](#) na página 731

[Assinaturas de aplicativos](#) na página 732

[Customer Operations Manager \(COM\)](#) na página 733

[Operação de conexão com o modo Subscription](#) na página 734

[Requisitos de rede do modo Subscription](#) na página 735

[Portas no modo Subscription](#) na página 736

[Migrando sistemas IP Office existentes para o modo Subscription](#) na página 736

Adquirindo assinaturas

No Avaya Channel Marketplace, é possível adquirir assinaturas para um sistema no modo Subscription do IP Office usando o número de ID do cartão SD do sistema IP Office que está instalado.

Uma vez feito o pedido, os detalhes do número do cliente e endereço do servidor de assinatura são fornecidos por e-mail. Em seguida, esses detalhes são usados durante a configuração inicial do sistema.

Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 730

Modo de teste

Ao fazer o pedido de um sistema IP Office por assinatura usando o Avaya Channel Marketplace, é possível selecionar o modo de teste. O modo de teste permite que o IP Office opere por até 30 dias usando assinaturas gratuitas.

- O sistema no modo de teste indica que está no modo de carência de 30 dias no System Status Application e usando os alarmes do sistema.
- Antes do término do período de avaliação de 30 dias, o comprador pode retornar ao Avaya Channel Marketplace e solicitar uma conversão para o modo de assinaturas pagas.

! Importante:

- Para evitar interrupções nos serviços de telefonia do cliente, a solicitação de conversão em assinaturas pagas deve ser feita antes do final dos 30 dias do período de teste. Essa solicitação deve considerar o tempo de trabalho necessário para implementar a solicitação.

Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 730

Assinaturas de usuário

Cada usuário do sistema precisa de uma assinatura. Todos os usuários com assinatura podem usar os recursos de ramal telefônico (analógico, digital ou IP) e caixa postal do sistema. É possível adquirir as seguintes assinaturas de usuário: **Telephony User**, **Telephony Plus User** e **Unified Communications User**. As assinaturas são aplicadas a usuários individuais por meio da configuração **Perfil do usuário**.

Recursos	Modelo de assinatura		
	Telephony User	Telephony Plus User	Unified Communications User
Serviços do one-X Portal	–	–	✓
Opções do telecomutador	–	–	✓
UMS Web Services	–	–	✓
TTS para leitura de e-mail	–	–	✓
Remote Worker	✓	✓	✓
Aplicativo Avaya Workplace	–	✓ ^[1]	✓
WebRTC	–	–	✓

A tabela continua...

Recursos	Modelo de assinatura		
	Telephony User	Telephony Plus User	Unified Communications User
Recursos de mobilidade	–	–	✓

- Por padrão, usuários em um sistema novo ou padrão são configurados como **Telephony User**.
- Usuários sem uma assinatura são exibidos como **Usuários não licenciados** e não podem usar nenhum recurso do sistema.
- Se não houver assinaturas suficientes para o número de usuários configurado para um perfil específico, alguns desses usuários não receberão nenhum serviço. Em telefones Avaya adequados, eles são exibidos como desconectados e uma tentativa de logon exibe um aviso de ausência de licença disponível.
 1. Só é compatível com o modo básico do Aplicativo Avaya Workplace (somente telefonia e contatos locais).

Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 730

Assinaturas de aplicativos

É possível fazer o pedido das seguintes assinaturas de aplicativo para um sistema IP Office Subscription:

Assinatura	Descrição
Receptionist Console	Essa assinatura é usada para habilitar o aplicativo IP Office SoftConsole a atender e redirecionar chamadas. O número de assinaturas permite fazer a correspondência com o número de usuários a ser configurado como usuários IP Office SoftConsole. Esses usuários ainda precisam de uma assinatura de usuário para a conexão do telefone deles (o IP Office SoftConsole não é um softphone).
Avaya Call Reporter	Essa assinatura habilita o suporte para o aplicativo Avaya Call Reporter, hospedado em um servidor distinto.
Avaya Contact Center Select	Essa assinatura habilita o suporte do serviço Avaya Contact Center Select (ACCS) hospedado em um servidor distinto.
Media Manager	Essa assinatura ativa o suporte para o Media Manager. É possível hospedar esse elemento localmente em um servidor de aplicativos IP Office ou fornecido centralmente pelos mesmos servidores baseados na nuvem que fornecem as assinaturas do sistema. Em ambos os casos: <ul style="list-style-type: none"> • Um serviço Voicemail Pro local em execução em um servidor de aplicativos IP Office é usado para fazer a gravação efetiva. • Em seguida, as gravações são coletadas pelo serviço Media Manager para arquivamento. • Essa opção não é compatível em caso de caixa postal fornecida por um Unified Communications Module.

A tabela continua...

Assinatura	Descrição
Third-Party CTI	Essa assinatura ativa o suporte para conexões de CTI por aplicativos de terceiros. Isso inclui DevLink, DevLink3, TAPI de terceiros e TAPI WAV.

Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 730

Customer Operations Manager (COM)

Os serviços IP Office Subscription são um conjunto de serviços baseados na nuvem fornecidos pela Avaya para dar suporte a sistemas IP Office Subscription. Um conjunto distinto desses serviços é fornecido para cada região geográfica a fim de dar suporte a parceiros comerciais Avaya e aos sistemas de seus clientes nessa região.

O principal serviço é o Customer Operations Manager (COM). O COM fornece:

- Assinaturas para os sistemas IP Office.
- Exibição do status dos sistemas IP Office e informações sobre alarmes atuais, tipo de sistema e nível de software.
- Cada parceiro comercial tem uma conta que permite acessar o COM, mas só vê os sistemas de seus próprios clientes. Eles podem criar contas adicionais de usuário COM e controlar quais sistemas de clientes essas contas podem ver.
- A Avaya tem acesso ao COM para sua equipe de suporte a fim de gerenciar os serviços COM e auxiliar parceiros comerciais quando necessário.
- O COM pode fornecer os arquivos usados para personalizar vários recursos, como pano de fundo do telefone e imagens de proteção de tela. É possível configurar isso para fornecer arquivos comuns a todos os sistemas do parceiro comercial ou arquivos individuais a sistemas individuais de clientes finais.
- O COM pode atuar como o servidor de arquivos para arquivos de firmware usados por telefones Vantage e para o aplicativo Avaya Workplace.
- Para a documentação completa do COM, consulte o manual [Usando o Customer Operations Manager para sistemas IP Office Subscription](#).

Recursos adicionais de suporte

É possível ativar vários serviços adicionais de suporte por meio das configurações na configuração do sistema IP Office.

Recursos	Descrição
Backup/restauração remota	Os sistemas Subscription podem carregar automaticamente backups diários para a nuvem. Além disso, os operadores do COM podem executar tanto backups manuais quanto operações de restauração.
Atualização remota	A Avaya fornece o COM com imagens atualizadas do software IP Office. Os operadores do COM podem usá-las para fazer atualizações imediatas ou agendadas do sistema.
Coleta de arquivo de log	Os sistemas Subscription podem carregar automaticamente para a nuvem todos os arquivos de log disponíveis diariamente.

A tabela continua...

Recursos	Descrição
Gerenciamento centralizado	É possível rotear as conexões de administrador para o IP Office Web Manager, SysMonitor e System Status Application por meio do COM para os sistemas IP Office do cliente. As conexões usam o mesmo túnel TLS das assinaturas.
Acesso remoto	Também é possível rotear as conexões com HTTPS e SSH/SFTP por meio do COM para os sistemas IP Office do cliente. As conexões usam o mesmo túnel TLS da assinatura.
Servidores de locação compartilhada	Quando o acesso remoto está ativado, é possível ativar o acesso a outros servidores e serviços na mesma rede que o sistema IP Office do cliente. Isso inclui acesso a servidores e serviços que não são da IP Office e estão sujeitos aos próprios mecanismos de autenticação.

Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 730

Operação de conexão com o modo Subscription

A conexão entre o IP Office e o COM opera da seguinte maneira:

Conexão de saída

Para a conexão do IP Office com o COM:

- O destino é um endereço IP estático único resolvido pelo DNS do endereço do servidor de assinatura inserido durante a configuração inicial do sistema.
- O IP Office alterna entre as portas TCP 443 e 8443 até obter êxito.
- O link usa o protocolo HTTP “WebSocket” e TLS 1.2 com autenticação mútua.
- O link tem um ritmo normal, informações de assinatura e detalhes básicos do sistema IP Office (tipo de servidores e versão de software).
- Todos os outros tráfegos no link são controlados pelas configurações do sistema IP Office, não havendo controles de acesso em nenhum outro lugar.
- Se o link for interrompido, o sistema entrará em um período isento de licenciamento de 30 dias com alarmes diários.
 - Durante o período de carência, nenhuma operação e recurso são afetados.
 - A reconexão bem-sucedida da assinatura apaga o alarme e o período de carência.
 - Se o período de carência expirar, todos os recursos de assinatura e telefonia serão desativados.

Conexão de entrada

Todo o tráfego de entrada do COM é roteado para o IP Office por meio da conexão de assinatura existente estabelecida acima. Ele não deve exigir nenhuma configuração adicional na rede do cliente se o sistema tiver obtido as assinaturas com êxito.

Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 730

Requisitos de rede do modo Subscription

Para obter as assinaturas, além de monitoramento e gerenciamento remotos por meio do COM, os sistemas IP Office exigem o seguinte:

Recursos	Descrição										
Detalhes da assinatura	<p>Os detalhes da ID do cliente e do endereço do servidor de assinatura são fornecidos por e-mail. Esses detalhes são inseridos durante a configuração inicial do sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> Para um IP500 V2 SCN, cada IP500 V2 requer um link de servidor de licenciamento. Para uma implantação do Server Edition, apenas o servidor principal tem um link de servidor de licenciamento. 										
Acesso à Internet	<p>O sistema precisa ser capaz de acessar a Internet externa. Normalmente, isso é feito durante a configuração inicial do sistema, inserindo o endereço de gateway padrão do roteador de saída na rede do cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Esse valor é usado para definir uma rota IP padrão na configuração do sistema com as seguintes configurações: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Configuração da rota de IP</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Endereço IP</td> <td>0.0.0.0</td> </tr> <tr> <td>Máscara IP</td> <td>0.0.0.0</td> </tr> <tr> <td>Endereço IP do gateway</td> <td>O endereço do roteador de rede externo na rede do cliente</td> </tr> <tr> <td>Destino</td> <td>A interface LAN do IP Office (LAN1 ou LAN2) que está conectada à rede do cliente.</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> Atraso máximo de 200 ms no tempo de resposta. Largura de banda mínima de conexão de 128 kbits/s. Se o firewall ou roteador do cliente controlar as portas usadas para acesso de saída à Internet, certifique-se de que o tráfego HTTPS de saída nas portas TCP 8443 e 443 seja permitido. 	Configuração da rota de IP	Valor	Endereço IP	0.0.0.0	Máscara IP	0.0.0.0	Endereço IP do gateway	O endereço do roteador de rede externo na rede do cliente	Destino	A interface LAN do IP Office (LAN1 ou LAN2) que está conectada à rede do cliente.
Configuração da rota de IP	Valor										
Endereço IP	0.0.0.0										
Máscara IP	0.0.0.0										
Endereço IP do gateway	O endereço do roteador de rede externo na rede do cliente										
Destino	A interface LAN do IP Office (LAN1 ou LAN2) que está conectada à rede do cliente.										
Serviço de DNS	<p>O endereço do servidor ou serviço de DNS do cliente. Caso o cliente não tenha um serviço DNS específico, use 8.8.8.8.</p> <p>Se o cliente tiver seu próprio servidor DNS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certifique-se de que ele esteja configurado para permitir acesso externo a endereços no domínio <code>avaya-sub.com</code>. Esse domínio é usado para os servidores COM compatíveis com sistemas por assinatura em várias regiões geográficas. Por exemplo: <code>admin.uk1.avaya-sub.com</code>. Certifique-se de que ele também esteja configurado para permitir acesso externo a <code>storage.googleapis.com</code>. Esse endereço é usado para recursos de assinatura que precisam de acesso ao armazenamento de arquivos. 										
Origem do horário	<p>As assinaturas exigem uma origem de horário precisa. Recomenda-se usar o serviço de horário do Google em <code>time.google.com</code>. O fuso horário do sistema também deve ser definido corretamente.</p>										

A tabela continua...

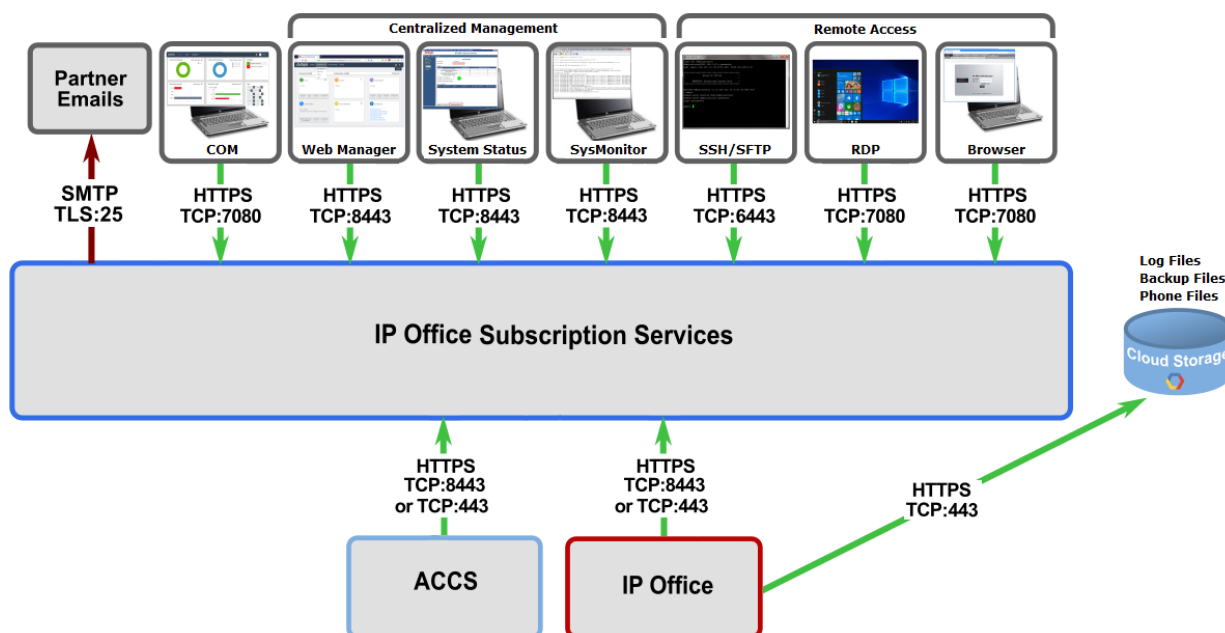
Recursos	Descrição
Usuário de segurança COMAdmin	A conexão do sistema com o COM usa as configurações de segurança da conta de usuário do serviço COMAdmin nas configurações de segurança do sistema IP Office. Essa conta é criada por padrão em sistemas novos e padrão.

Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 730

Portas no modo Subscription

O esquema a seguir mostra as portas usadas para conexões de e para o serviço de assinatura em execução no COM.



Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 730

Migrando sistemas IP Office existentes para o modo Subscription

É possível executar o processo de migração de um sistema IP Office Essential Edition ou Preferred Edition existente para o sistema IP Office executando novamente o menu de configuração inicial. O mapeamento presumido de perfis de usuário existentes para seus equivalentes de assinatura é o seguinte:

Modo Essential/Preferred Edition	Modelo de assinatura
Usuário não licenciado	Usuário não licenciado
Usuário Básico	Usuário de telefonia
Mobile User	
Office Worker	Usuário UC
Usuário Power	

Links relacionados

[Assinaturas](#) na página 730

Capítulo 67: Configuração geral do sistema

Esta seção aborda vários aspectos da configuração do sistema IP Office.

Links relacionados

- [Diretório de sistema centralizado](#) na página 738
- [Aviso de tarifação](#) na página 742
- [Usando locais](#) na página 743
- [Identificação do chamador](#) na página 743
- [Como estacionar chamadas](#) na página 744
- [Chamadas de intercomunicação automática](#) na página 746
- [Suporte ao áudio de banda larga](#) na página 746
- [Preservação de conexão da mídia](#) na página 747
- [Configuração de rotas IP](#) na página 748
- [Criando uma porta WAN virtual](#) na página 750

Diretório de sistema centralizado

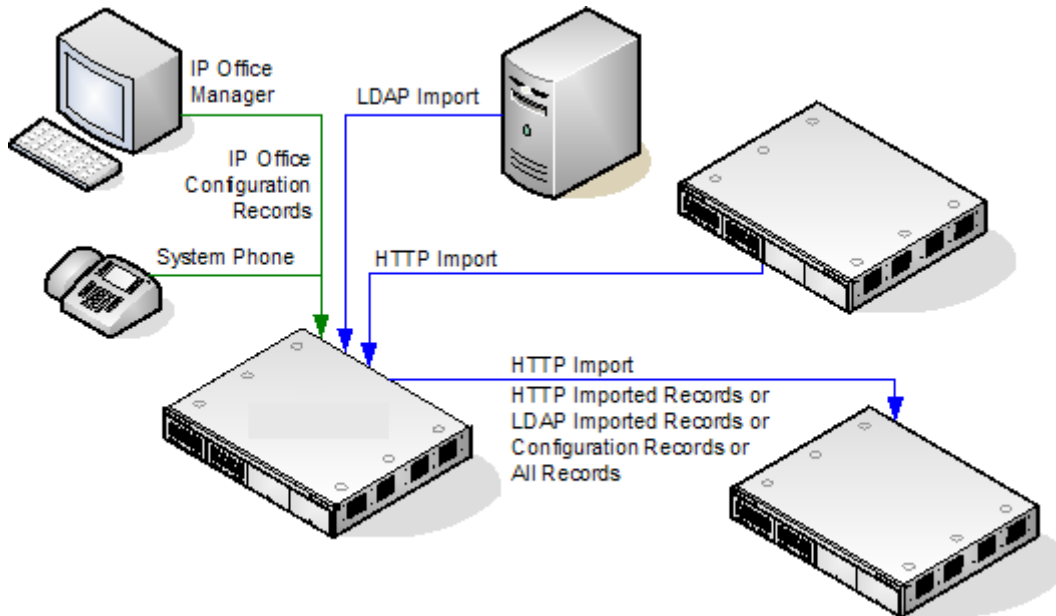
Os serviços de diretório podem ser utilizados para importar registros de diretório (nomes e números) de fontes externas. Esses conjuntos de registros são regularmente reimportados.

Nos sistemas, os registros de diretório podem vir das seguintes fontes:

- **Importação LDAP:** O sistema pode importar registros LDAP para uso dentro de diretórios mostrados pelos telefones de usuários e aplicativos. A importação LDAP é configurada por meio do formulário **Configurações do sistema > Sistema > Serviços de diretório > LDAP**. É possível usar o LDAP versões 2 e 3.
- **Importação HTTP :** Os sistemas podem importar os registros de diretório de outro sistema utilizando o HTTP. A importação HTTP é configurada através do formulário **Configurações do sistema > Sistema > Serviços de diretório > HTTP** especificando um endereço IP ou a conexão de rede multissite. Os registros importados podem ser qualquer um ou todos os tipos de registro a seguir mantidos pelo sistema dos quais os registros estejam sendo importados: registros importados do LDAP e do HTTP e registros de configuração.
- **Registros de diretório do sistema (Registros de configuração):** os registros podem ser inseridos diretamente na configuração do sistema por meio do formulário **Configurações do sistema > Diretório do sistema > Adicionar/editar entrada do**

diretório. Os registros de diretório do sistema substituem os registros importados do LDAP/HTTP correspondentes.

Usuários com direitos do telefone do sistema (consulte [Recursos de telefone do sistema](#) na página 852) e um telefone com o botão **CONTATOS** podem adicionar, excluir e editar os registros do diretório do sistema ao qual estão conectados. Eles não podem editar registros importados de LDAP ou HTTP.



Operação de diretório do Server Edition

Em uma rede do Server Edition, essas definições só podem ser configuradas no nível da rede e elas são armazenadas na configuração do Servidor Primário. Todos os outros sistemas da rede são configurados para compartilhar as configurações do diretório do Servidor Primário por meio das configurações em **Configurações do sistema > Sistema > Serviços de diretório > HTTP**.

Capacidade do registro de diretório

A capacidade do diretório depende do tipo de sistema. As figuras abaixo são aplicáveis para a versão 10.0.

	Sistema	Número de registros de diretório			Número total de registros de diretório
		Configuração	Importação de LDAP	Importação de HTTP	
Sistemas autônomos	IP500 V2	2.500	10.000	10.000	10.000
Server Edition	Servidor principal	10.000	10.000	10.000	10.000
	Servidor secundário	–	–	10.000	10.000
	Expansion System (L)	–	–	10.000	10.000
	Expansion System (V2)	–	–	10.000	10.000

Discagem de diretório

Os números de diretório e nomes são exibidos por aplicativos do usuário, como o SoftConsole. O método de uso e pesquisa nesses diretórios depende do aplicativo. Consulte o guia do usuário correspondente.

Entradas de diretório usadas para a discagem podem conter os caracteres () e — no número. Esses caracteres são ignorados na saída discada. Entradas de diretório contendo ? no número (usada para correspondência de nome no diretório) não são incluídas para discagem no diretório.

Os nomes de diretório também podem ser visualizados por meio da função **Dir** ou **Contatos** em muitos telefones Avaya. Eles permitem que o usuário selecione o nome para discar o número associado a ele.

A função de diretório agrupa em diversas categorias os registros do diretório exibidos ao usuário de telefone, p. ex., sistema, pessoal, usuários e grupos. Dependendo do telefone ou aplicativo, o usuário pode selecionar a categoria atualmente exibida. Em alguns cenários, as categorias exibidas podem estar limitadas às compatíveis com a ação que está sendo executada pelo usuário. As categorias comuns são:

- **Externo:** Registros de diretório da configuração do sistema. Inclui os registros importados de HTTP e LDAP.
- **Grupos:** Grupos do sistema. Se o sistema estiver em uma rede multissite, ele também incluirá grupos de outros sistemas da rede.
- **Usuários** ou **Índice:** Usuários do sistema. Se o sistema estiver em uma rede multissite, ele também incluirá usuários de outros sistemas da rede.
- **Pessoal:** disponível em telefones 1400, 1600, 9500, 9600 e J100 Series. São os registros do diretório pessoal do usuário armazenados na configuração do sistema.

Em telefones que dão suporte para **Dir** ou **Contatos**, o usuário pode filtrar o conjunto de nomes de diretório que estão sendo exibidos usando o teclado numérico. A discagem de mais números aplica um filtro progressivo. Por exemplo, se o usuário pressiona a tecla 5 (JKL), somente os nomes que têm alguma parte que começa com J, K ou L continuam sendo listados. Se, em seguida, o usuário pressionar a tecla 2 (ABC), somente os nomes que têm alguma parte que começa com JA, JB, JC, KA, etc. continuam sendo listados. Conforme o usuário pressiona mais teclas do telefone, o número de correspondências restantes diminui.

Por padrão, a correspondência com letras é realizada simultaneamente em relação a todas as partes do nome do diretório, ou seja, nome, nome do meio e sobrenome. Entretanto, é possível modificar esse comportamento para todos os usuários que usam um Número de origem de Nenhum usuário.

Discagem rápida

Nos telefones das séries M e T, é possível usar um botão de **Discagem rápida** ou discar o **Recurso 0** para acessar os registros do diretório pessoal usando o número de índice de um registro.

- **Pessoal:** disque **Recurso 0** seguido de * e o número de índice de 2 dígitos na faixa 01 a 99.
- **Sistema:** disque **Recurso 0** seguido do número de índice de três dígitos na faixa 001 a 999.
- O recurso de código curto **Discagem rápida** também pode ser usado para acessar a discagem rápida de um diretório usando seu número de índice a partir de qualquer tipo de telefone.

Correspondência com nome do chamador no diretório

Os registros de diretório também são utilizados para associar um nome ao número discado nas chamadas de saída ou à CLI recebida nas chamadas de entrada. Quando estiver sendo realizada a correspondência de nome, a correspondência no diretório pessoal do usuário irá ignorar qualquer correspondência no diretório do sistema. Observe que alguns aplicativos do usuário também possuem seu próprio diretório do usuário.

- Os caracteres () e — não são usados para correspondência com nome no diretório. Entradas de diretório com esses caracteres são ignoradas para a correspondência de nome.
- Um caractere ? pode ser usado para fazer a correspondência com qualquer dígito ou dígitos. Por exemplo, 91?3 fará a correspondência com 9123. Normalmente, uma única ? é usada ao fim de uma cadeia de caracteres de discagem conhecida, como um código de área.
- A melhor correspondência é usada, sendo determinada pelo maior número de dígitos correspondentes.
- Não há um número mínimo de correspondências. Por exemplo, é possível usar uma entrada de 9/External no diretório para fazer a correspondência com qualquer chamada externa a menos que exista uma correspondência melhor.

Outras origens de nome

- O SoftConsole tem seus próprios diretórios, que também são usados para correspondência de nomes. As correspondências no diretório do aplicativo podem fazer com que ele exiba um nome diferente daquele mostrado no telefone.
- A correspondência de nome não é realizada quando o nome é fornecido com a chamada de entrada, por exemplo, troncos QSIG. Em troncos SIP, o uso da correspondência de nome ou do nome fornecido pelo tronco pode ser selecionado utilizando a configuração **Prioridade de nome padrão (Sistema | Telefonia | Telefonia)**. Essa configuração também pode ser ajustada em linhas SIP individuais para substituir a configuração do sistema.
- A correspondência de nome do diretório não é suportada nos monofones DECT. Para obter informação sobre a integração do diretório, consulte [Instalação DECT R4 do IP Office](#).

Registros importados

Os registros importados do diretório são temporários até a próxima atualização de importação. Eles não são adicionados à configuração do sistema. Os registros não podem ser exibidos ou editados com o Manager ou editados por um usuário do telefone do sistema. Os registros temporários serão perdidos se o sistema for reiniciado. Contudo, o sistema solicitará um novo conjunto de registros de diretório importados após a reinicialização do sistema. Os registros temporários são perdidos se a configuração contendo as alterações do Diretório for mesclada. O sistema vai, assim, importar um novo conjunto de registros temporários sem esperar pelo **Intervalo de ressincronização**. Se um registro da configuração for editado por um usuário do telefone do sistema (consulte [Recursos de telefone do sistema](#) na página 852) para corresponder ao nome ou número de um registro temporário, o registro temporário correspondente é descartado.

Regras de importação:

Quando um conjunto de registros de diretório é importado por HTTP ou LDAP, as seguintes regras são aplicadas aos novos registros:

- Os registros importados com o nome ou o número em branco são descartados.

- Os registros importados que correspondem ao nome ou ao número de qualquer registro existente são descartados.
- Quando o número total de registros de diretório tiver alcançado o limite do sistema, quaisquer registros adicionais serão descartados.

Para informação de capacidade, consulte a descrição do guia do **Diretório**.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 738

Aviso de tarifação

O sistema suporta aviso de tarifação (AOC) em chamadas de saída para trocas ISDN que fornecem informações de AOC. Ele suporta AOC durante a chamada (AOC-D) e ao final da chamada (AOC-E). As informações são incluídas na saída SMDR.

O AOC somente é suportado nas chamadas de troca ISDN de saída. Não é suportado nas chamadas de entrada, chamadas tarifadas reversas, QSIG e chamadas não ISDN. O fornecimento de sinalização AOC precisará ser solicitado a um provedor de serviço ISDN, e a tarifação poderá ser feita por esse serviço.

As cobranças são atribuídas ao usuário que faz uma chamada de saída enquanto ele estiver conectado à chamada, tiver a chamada em espera ou tiver a chamada estacionada.

- Se o AOC-D não estiver disponível, todas as cobranças indicadas pelo AOC-E serão atribuídas ao usuário que fez a chamada.
- Se o AOC-D estiver disponível:
 - Se a chamada for transferida (por meio de transferência, cancelamento de estacionamento ou qualquer outro método) a outro usuário, quaisquer cobranças de chamada a partir do momento da transferência serão atribuídas ao novo usuário.
 - Se for transferida manualmente sem o switch, as cobranças de chamada permanecerão atribuídas ao usuário que transferiu a chamada.
 - Se a chamada for automaticamente transferida sem o switch, as cobranças subsequentes serão atribuídas ao usuário redirecionado.
 - As informações de AOC-D somente serão mostradas enquanto a chamada estiver conectada. Elas não serão mostradas quando a chamada estiver estacionada ou retida.
 - As cobranças de chamada são atualizadas a cada 5 minutos.

Nas chamadas de conferência, todas as cobranças de quaisquer chamadas de saída que estiverem incluídas na conferência serão atribuídas ao usuário que configurou a conferência, mesmo se ele tiver deixado a conferência posteriormente.

Como habilitar a operação de AOC

1. **Configurar moeda do sistema** A configuração Moeda padrão (Sistema | Telefonia | Telefonia) é, por padrão, definida para corresponder ao sistema local. Perceba que alterar a moeda limpa todos os custos de chamadas armazenadas pelo sistema, exceto aquelas já conectadas via SMDR.

2. **Configurar o custo da chamada por unidade de tarifação para a linha** O AOC pode ser indicado pela troca ISDN em unidades de tarifação, em vez do custo real. O custo por unidade é determinado pelo sistema por meio da configuração **Custo de chamada por unidade de tarifação**, que precisa ser definida para cada linha. Os valores são 1/10.000 da unidade monetária. Por exemplo, se o custo da chamada por unidade for de £1,07, um valor de 10700 deve ser definido na linha.
3. **Aplicando um mark-up de custo de chamada** Poderá haver a exigência de que o custo aplicado às chamadas do usuário tenham um "mark-up" (multiplicador) aplicado a ele. Isso pode ser feito por meio da configuração **Marcação de custo de chamada** (Usuário | Telefonia | Configurações de chamada). Este campo está em unidades de 1/100º; por exemplo, uma entrada de 100 é o fator de marcação de 1.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 738

Usando locais

Os locais são usados para aplicar diversas configurações comuns a linhas e ramais que estão no mesmo local físico. Por exemplo:

- Aplicar restrições ao número de chamadas simultâneas em troncos internos entre diferentes sistemas IP Office. Consulte [Configurar o Controle de admissão de chamadas](#) na página 832.
- Definir o ARS de saída que deve ser usado quando um ramal associado ao local fizer uma chamada de emergência. O objetivo é garantir que as chamadas de emergência usem troncos que correspondam ao local físico ou usem um número de ID do chamador registrado no local. Consulte [Configuração para chamadas de emergência](#) na página 776.

Para troncos SIP, as chamadas de emergência podem incluir o envio das informações de endereço configuradas para o local do ramal discador.

- Aplicar configurações de compensação de horário específicas do local à exibição de hora nos telefones locais.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 738

Identificação do chamador

Identificador de chamador mostra detalhes sobre o chamador e número do qual ele está chamando. Em chamadas internas, o sistema fornece esta informação. Em chamadas externas, ele usa a Identificação de linha de entrada do chamador (ICLID) recebida com a chamada. O número também é passado para os aplicativos do sistema e pode ser usado para recursos como registro de chamadas, chamadas perdidas e retorno de chamadas.

O ramal analógico pode ser configurado para o identificador do chamador através da configuração do sistema (Ramal | Ramal | Tipo de identificação do chamador).

Adicionado um prefixo de discagem Alguns sistemas são configurados para solicitar um prefixo de discagem em frente dos números externos ao fazerem chamadas de saída. Quando

for este o caso, o mesmo prefixo deve ser adicionado ao ICLID recebido para garantir que possa ser usado em chamadas de retorno. O prefixo a ser adicionado é especificado através do campo Prefixo de cada linha.

Correspondência de nome do diretório A configuração do sistema contém um diretório de nomes e números. Se o ICLID de uma chamada de entrada corresponder a um número no diretório, o nome é associado àquela chamada e exibido em telefones de recebimento apropriados.

Aplicativos como o SoftConsole também possuem diretórios que podem ser usados para correspondência de nome. Se houver correspondência, ela substitui a correspondência do nome do diretório do sistema pelo nome mostrado pelo aplicativo.

Exibir comprimento de nome completo

Em alguns locais, pode ser desejável mudar a maneira como os nomes são exibidos nos telefones para maximizar o espaço disponível para a chamada ou um nome chamado. Há dois controles ocultos que podem ser usados para alterar a maneira como o sistema mostra uma chamada e as informações sobre ela.

Esses controles são ativados inserindo sequências especiais na guia Números de origem do usuário NenhumUsuário. Essas sequências são:

LONGER_NAMES Essa configuração tem os seguintes efeitos:

- Nos telefones DS, a exibição do status de chamada é movida para permitir que o nome de chamada/chamando ocupe a linha superior completa e se necessário, quebre para a segunda linha.
- Para todos os tipos de telefone:
- Nas chamadas de entrada, somente o nome de chamada é exibido. Isso se aplica até mesmo para chamadas redirecionadas a partir de outro usuário.
- Nas chamadas de saída, somente o nome de chamada é exibido.

HIDE_CALL_STATE Esta configuração oculta a exibição do status da chamada, por exemplo, **CONN** quando uma chamada estiver conectada. Esta opção é normalmente usada em conjunto com **LONGER_NAMES** acima para fornecer espaço adicional para exibição do nome.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 738

Como estacionar chamadas

O estacionamento de uma chamada é uma alternativa para colocar uma chamada em espera. Uma chamada estacionada no sistema pode ser recuperada por qualquer outro usuário se ele souber o número do estacionamento ou o nome usado para estacionar a chamada. Quando a chamada for recuperada, a ação é conhecida como Cancelar estacionamento de chamada (Unpark call ou Ride Call). Enquanto estacionada, o chamador ouve música em espera, se houver.

Cada chamada estacionada necessita de um número de estacionamento. Ao tentar estacionar uma chamada em um número de estacionamento já ocupado, um tom de interceptação

é reproduzido. A maioria das funções pode ser usada com ou sem um número de estacionamento especificado. Ao estacionar uma chamada sem especificar o número de estacionamento, o sistema atribui automaticamente um número de acordo com o número do ramal da pessoa estacionando a chamada adicionando um dígito extra de 0 a 9. Por exemplo, se o 220 estaciona uma chamada, é atribuído o número de estacionamento 2200, se estacionar outra chamada enquanto a primeira ainda está estacionada, a próxima chamada estacionada receberá o número de estacionamento 2201 e assim por diante.

Os números de Estacionamento podem ter até nove dígitos de extensão. Também podem ser usados nomes para os estacionamentos do aplicativo.

A configuração **Limite estacionamento** no sistema de configuração (Sistema | Telefonia | Telefonia | Limite estacionamento) controla o tempo que uma chamada pode ficar estacionada antes que o usuário que a estacionou chame-a novamente. O tempo limite padrão é de 5 minutos. Observe que a rechamada ocorre somente se o usuário estiver inativo e não tiver outra chamada conectada.

Existem vários métodos diferentes pelos quais as chamadas podem ser estacionadas e ter o estacionamento cancelado. Essas são:

Utilizando códigos de acesso

Os recursos dos códigos de acesso, Estacionamento de chamadas e Cancelar estacionamento de chamada, podem ser usados para criar códigos de acesso para estacionar e cancelar estacionamento chamadas respectivamente. Os códigos de acesso padrão que usam tais recursos são:

- *37*N# - Estaciona uma chamada em um número de estacionamento N
- *38*N# - Cancelar estacionamento de uma chamada em um número de estacionamento N

Utilizando o aplicativo SoftConsole

O aplicativo SoftConsole é compatível com botões de estacionamento. O SoftConsole fornece 16 teclas para estacionamento numeradas de 1 a 16 por padrão.

o número de estacionamento para cada botão pode ser alterado, se necessário. Clicar nos botões permite que o usuário estacione ou cancele o estacionamento de chamadas no número de estacionamento associado a cada botão. Além disso, quando uma chamada é estacionada em um desses números por outro usuário, o usuário do aplicativo pode ver detalhes da chamada e pode cancelar o estacionamento dela em seu ramal.

Utilizando as teclas programáveis

O recurso de estacionamento de chamada pode ser usado para estacionar e cancelar estacionamento de chamadas. Se o botão for configurado com um número de estacionamento específico, ele poderá ser usado para estacionar e cancelar o estacionamento de uma chamada naquele número e indicará quando outro usuário estacionar uma chamada nesse número. Se configurado sem um número, pode ser usado para estacionar até 10 chamadas e cancelar o estacionamento de qualquer uma delas.

Padrões do telefone

Alguns telefones suportam os recursos de estacionar e cancelar o estacionamento de chamadas através das opções do menu do display (consulte o guia do usuário do telefone apropriado). Neste caso, as chamadas estacionadas são automaticamente colocadas em números de estacionamento correspondentes ao número do ramal.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 738

Chamadas de intercomunicação automática

As funções de Intercomunicação automática permitem que você ligue para um ramal e tenha a chamada automaticamente atendida no alto-falante do telefone após 3 avisos sonoros. O ramal chamado deve suportar um alto-falante de viva-voz. Se o ramal não tiver a função viva-voz, o usuário deverá utilizar o monofone se quiser falar. Se o ramal estiver ocupado quando discado, a chamada será apresentada como uma chamada normal no botão de aparência em chamada, se disponível.

Efetuando chamadas de intercomunicação automática

As funções das teclas programáveis a seguir podem ser utilizadas para efetuar chamadas de intercomunicação automática:

- **Intercom. automática**
- **Discagem direta**
- **Discar Intercom.**

A função do código de acesso a seguir pode ser utilizada para efetuar chamadas de intercomunicação automática:

Discagem direta

Em telefones da série M e T, o código **Recurso 66** seguido pelo número do ramal pode ser utilizado para efetuar uma chamada (intercomunicação automática) direta ao correio de voz.

Negar chamadas de intercomunicação automática

Quando ativo, todas as chamadas de intercomunicação automática para o ramal do usuário serão automaticamente transformadas em chamadas normais.

Negar chamadas de intercomunicação automática podem ser configuradas por usuário na guia **Usuário | Telefonia | Definições do supervisor**. Negar chamadas de intercomunicação automática também podem ser ativadas com o código curto do Negar intercomunicação automática ativado ou a ação do botão Negar chamadas de intercomunicação.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 738

Suporte ao áudio de banda larga

Os sistemas IP Office suportam o codec G.722 64K para áudio de banda larga. O G.722 é utilizado com H.323 e troncos SIP. Pode também ser usado com alguns telefones SIP e IP H.323 (ver abaixo). O G.722 usa uma taxa de amostragem de voz mais alta (16KHz) do que aquela utilizada pela maioria dos demais codecs de áudio (8KHz).

O G.722 é suportado apenas por sistemas que utilizam placas de combinação IP500 VCM, IP500 VCM V2 e/ou IP500.

Compatibilidade com os telefones Avaya

O uso de G.722 é compatível com os seguintes telefones Avaya em um sistema IP Office: 1100/1200 Series, 9600 Series, J100 Series, B179, B199.

Como utilizar o Codec G.722

Por padrão, o codec G.722 não está disponível para uso. Se o codec for utilizado, primeiro ele deve ser selecionado na lista dos **Codecs disponíveis** do sistema (**Sistema | Codecs**). O codec é utilizado na lista de preferência do codec padrão do sistema e/ou nas preferências codec individuais das linhas e ramais IP.

O método para a seleção de codec para telefones específicos dependerá do tipo de telefone. Consulte o manual de instalação adequado.

Conferência

Nos dispositivos que utilizam o G.722 em uma conferência, o sistema pode tentar garantir que a voz entre os dispositivos que utilizam o G.722 permaneça em banda larga mesmo se houver dispositivos de áudio de banda estreita na mesma conferência. Isto é realizado se a opção Conferência de alta qualidade do sistema estiver habilitada (**Sistema | Telefonia | Telefonia**).

Limitações identificadas

As limitações a seguir se aplicam ao funcionamento do áudio de banda larga do G.722:

- A gravação de chamada utiliza o G.711.
- Chamadas de busca utilizam o G.722 quando todos os dispositivos buscados utilizam o G.722.
- O Fax não é suportado no G.722, use o G.711 ou o T38.
- Os tons programáveis fornecidos pelo sistema utilizam o G.711.
- Um máximo de 15 dispositivos G.722 recebendo áudio de banda larga são permitidos nas conferências.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 738

Preservação de conexão da mídia

A Preservação de conexão da mídia mantém chamadas que apresentam perda de sinal de ponta a ponta ou falhas de atualização, mas que ainda têm um caminho de mídia ativo.

Telefones IP:

Com o IP Office 9.1 e versões posteriores, os seguintes telefones IP Avaya tentam manter as chamadas quando o sinal do host IP Office é perdido.

- 9608
- 9611
- 9621
- 9641
- Série J100

Ao preservar uma chamada, o telefone não tenta registrar-se novamente com o servidor da chamada nem tenta fazer contingência para um servidor de chamada em espera, até

que a chamada tenha terminado. As ações de chamada por tecla e os menus de recursos não funcionam durante este tempo devido à perda do caminho da sinalização. O display do telefone não será atualizado e a única ação permitida será encerrar a chamada.

IP Office:

Quando habilitado para um ponto terminal IP em particular que oferece suporte à Preservação da conexão de mídia, a chamada é colocada em um estado Preservado, e um cronômetro de intervalo de preservação é iniciado para esta chamada no ponto em que a perda da sinalização é detectada. A duração máxima de uma chamada preservada no IP Office é de duas horas. Quando colocada no estado Preservada, uma chamada pode fazer a transição somente para o estado Finalizada. A restauração de chamada não é suportada.

Somente os seguintes tipos de chamada são preservados:

- Chamadas ativas conectadas
- Chamadas com duas pessoas em que o outro terminal é um telefone, tronco ou correio de voz
- Chamadas de conferência
- Chamadas em espera e chamadas para grupos de busca não são preservadas.

Display do telefone:

Quando uma chamada está em estado preservado, mas a conexão de sinalização local do telefone com seu IP Office host ainda está presente, o estado da chamada telefônica apresenta o prefixo de um ícone de aviso. As ações de espera, transferência e conferência não estão disponíveis.

Configuração do sistema

Quando ativada em **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia**, a Preservação de conexão de mídia é aplicada a nível de sistema em troncos SCN e telefones Avaya H.323 compatíveis com preservação de conexão. Todos os sistemas de uma Small Community Network (SCN) devem ser habilitados para a preservação de conexão de ponta a ponta ser aceita.

Quando ativada em **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SIP > SIP avançado**, a Preservação de conexão de mídia é aplicada ao tronco SIP. O valor da preservação de conexão em troncos SIP públicos é limitado. A Preservação de conexão de mídia em troncos SIP públicos não é suportada até que seja testada com um provedor de serviços específico. A Preservação de conexão de mídia é desabilitada por padrão para troncos SIP.

Quando ativada em **Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha SM > Session Manager**, a Preservação de conexão de mídia é aplicada a implementações do Enterprise Branch. A Preservação de conexão de mídia preserva somente a mídia e não a sinalização de chamada na linha SM. A Preservação de conexão de mídia não inclui suporte ao recurso de preservação de chamada do Avaya Aura Session Manager.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 738

Configuração de rotas IP

O sistema atua como o gateway padrão para seus clientes DHCP. Ele também pode ser especificado como o gateway padrão para dispositivos com endereços de IP estáticos na

mesma sub-rede que o sistema. Quando os dispositivos desejam enviar dados a endereços de IP em diferentes sub-redes, eles enviarão esses dados ao sistema como seu gateway padrão de roteamento em diante.

A tabela de Rota IP é utilizada pelo sistema para determinar para onde o tráfego de dados deverá ser encaminhado. Isso é feito correspondendo-se os detalhes do endereço de IP de destino aos registros da Rota IP e, em seguida, utilizando-se o Destino especificado pela Rota IP correspondente. Elas são referidas como "rotas estáticas".

Roteamento automático (RIP): O sistema pode suportar RIP (Routing Information Protocol - Protocolo de Informações de Roteamento) na LAN1 e/ou LAN2. Esse é um método através do qual o sistema pode aprender as rotas automaticamente para o tráfego de dados de outros roteadores que também suportam as opções de correspondência do RIP (consulte RIP). Elas são referidas como "rotas dinâmicas". Esta opção não é suportada em servidores baseados no Linux.

Rotas dinâmicas contra estáticas: Por padrão, as rotas estáticas inseridas no sistema ignoram as rotas dinâmicas que ele aprende pela utilização do RIP. Esse comportamento é controlado pela opção Favorecer rotas RIP em vez de rotas estáticas na guia **Sistema | Sistema**.

Destinos das rotas IP estáticas: O sistema permite que as opções a seguir sejam utilizadas como os destinos das rotas IP:

- **LAN1** Direciona o tráfego para a LAN1 do sistema.
- **LAN2** O tráfego pode ser redirecionado para LAN2.
- **Serviço** O tráfego pode ser redirecionado para um serviço. O serviço define os detalhes necessários para se conectar a um serviço remoto de dados.
- **Túnel** O tráfego pode ser redirecionado a um túnel IPSec ou L2TP.

Rota padrão: O sistema fornece dois métodos de definição de uma rota padrão para o tráfego IP que não corresponda a outras rotas especificadas. Utilize um dos métodos a seguir:

- **Serviço padrão** Nas configurações de serviços, um serviço pode ser definido como a **Rota padrão ((Serviço | Serviço))**.
- **Rota IP padrão** Crie um registro de Rota IP com um endereço de IP em branco e uma Máscara de IP em branco definidos para o destino desejado do tráfego padrão.

Roteamento dinâmico RIP comum

O Routing Information Protocol (RIP) é um protocolo que permite aos roteadores em uma rede trocarem as rotas que são conhecidas aproximadamente a cada 30 segundos. Através desse processo, cada roteador adiciona os dispositivos e rotas na rede a sua tabela de roteamento.

Cada link de roteador a roteador é chamado de 'trecho', e as rotas de até 15 trechos são criadas nas tabelas de roteamento. Quando há mais de uma rota para um destino, a rota com a métrica mais baixa (número de trechos) é adicionada à tabela de roteamento.

Quando uma rota existente torna-se indisponível, ela é marcada, após cinco minutos, como exigindo 'sem limites' (16 trechos). Posteriormente, nas próximas atualizações, ela é anunciada aos outros roteadores como "sem limites" antes de ser removida da tabela de roteamento. O sistema também utiliza 'horizonte dividido' e 'envenenamento reverso'.

O RIP é um método simples para compartilhamento automático de rotas e atualização nas redes homogêneas pequenas. Ele permite que as rotas alternativas sejam anunciadas quando uma rota existente falha. Em uma rede grande, a troca das informações de roteamento a cada 30 segundos pode criar um tráfego excessivo. Além disso, a tabela de roteamento mantida por cada sistema é limitada a 100 rotas (incluindo rotas estáticas e internas).

Ele pode ser habilitado na LAN1, LAN2 e serviços individuais. O padrão normal é o RIP estar desabilitado.

- **Somente escuta (Passivo):** O sistema escuta as mensagens do RIP1 e RIP2 e as utiliza para atualizar sua tabela de roteamento. Entretanto, o sistema não responde.
- **RIP1:** O sistema escuta as mensagens do RIP1 e RIP2. Ele anuncia suas próprias rotas no broadcast RIP1 da sub-rede.
- **Broadcast RIP2 (Compatibilidade RIP1):** O sistema escuta as mensagens do RIP1 e RIP2. Ele anuncia suas próprias rotas no broadcast RIP2 da sub-rede. Esse método é compatível com os roteadores RIP1.
- **Multicast RIP2:** O sistema escuta as mensagens do RIP1 e RIP2. Ele anuncia suas próprias rotas ao endereço Multicast RIP2 (249.0.0.0). Esse método não é compatível com os roteadores RIP1.



As rotas broadcast e multicast (aquelas com endereços como 255.255.255.255 e 224.0.0.0) não são incluídas nos broadcasts RIP. As rotas estáticas (aquelas na tabela de Rotas IP) terão precedência sobre as rotas RIP quando os dois tipos tiverem a mesma métrica.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 738

Criando uma porta WAN virtual

Procedimento

1. Selecione  **Porta WAN**.
2. Clique em  e selecione **PPP**.
3. No campo **Nome**, digite **LINEx.y** onde :
 - **LINE** deve estar em maiúsculas.
 - **x** é o número da linha. Para um módulo PRI/T1 no Slot A, será 1. Para um módulo PRI/T1 no Slot B, será 5.
 - **y** é o número de canal mais baixo a ser usado pelo link WAN menos 1. Por exemplo, se o canal mais baixo a ser utilizado for um canal 1, então $y = 1 - 1 = 0$.
4. No campo **Velocidade**, digite a velocidade combinada total do número máximo de conjuntos de canais no serviço.

Neste exemplo, 12 canais x 64000 bits = 76800.

 **Nota:**

O número máximo de canais que podem ser utilizados será limitado pelo número de canais de dados permitidos pela unidade de controle do sistema e não em uso ainda.

5. No campo **Nome RAS**, selecione o nome RAS criado no momento de criação do novo Serviço com aquele nome.
6. Clique em **OK**.

Links relacionados

[Configuração geral do sistema](#) na página 738

Capítulo 68: On-boarding

O processo de on-boarding se refere à configuração de um serviço de VPN SSL visando viabilizar os serviços de gerenciamento remoto para clientes, como gerenciamento de falhas, monitoramento e administração. É preciso usar o aplicativo Web Manager para configurar o on-boarding.

Para detalhes completos sobre como configurar e administrar os serviços de VPN SSL, consulte [Implantando os serviços VPN SSL da plataforma Avaya IP Office™](#).

O procedimento apresentado abaixo configura o IP Office para serviços do suporte da Avaya. Os parceiros Avaya também podem usar uma VPN SSL para oferecer serviços de suporte.

Links relacionados

[Configurar um SSL VPN usando um arquivo on-boarding](#) na página 752

Configurar um SSL VPN usando um arquivo on-boarding

O arquivo XML on-boarding está disponível através da Avaya. Ele contém as configurações necessárias para estabelecer um túnel seguro entre o IP Office e um servidor AVG. Quando você importa um arquivo XML on-boarding, ele aplica as configurações e instala um ou mais certificados TLS.

Quando você configura o serviço SSL VPN em um novo sistema, é necessário começar gerando um arquivo de inventário no sistema IP Office. Quando você registra seu sistema IP Office, o arquivo de inventário gerado é carregado no GRT e os dados de inventário são preenchidos no banco de dados do Atendimento ao cliente Avaya (ACS). Depois de habilitar o suporte remoto, é possível baixar o arquivo XML on-boarding do site GRT e carregá-lo em seu sistema IP Office.

O processo on-boarding configura:

- A configuração de serviço VPN SSL
- Códigos de acesso para habilitar e desabilitar o serviço VPN SSL
- Interceptação de alarme SNMP
- Um ou mais certificados TLS no repositório de certificado confiável do IP Office

Realize este procedimento usando o Avaya IP Office Web Manager client.

Aviso:

O processo de "on-boarding cria automaticamente um serviço de SSL VPN na configuração do sistema quando o arquivo on-boarding é carregado para o sistema.

Tenha cuidado para não excluir ou alterar esse serviço, exceto quando recomendado pela Avaya.

Pré-requisitos

Antes de começar, é preciso ter os códigos de hardware e a descrição do catálogo de seu sistema IP Office. Por exemplo, "IP OFFICE 500, VERSÃO 2, UNIDADE DE CONTROLE TAA" é um código de hardware e uma descrição de catálogo.

Procedimento

1. Selecione **Ferramentas > On-boarding**.

A caixa de diálogo on-boarding é exibida.

2. Se o código de hardware para seu sistema IP Office terminar com as letras TAA, selecione a caixa de seleção próxima do prompt **Você está usando o hardware da série TAA?**

3. Clique em **Obter arquivo de inventário** para gerar um inventário em seu sistema IP Office.

4. Clique em **Registrar IP Office**.

Um navegador será aberto e o levará até o site GRT.

5. Faça o logon no site e insira os dados necessários para o sistema IP Office.

6. Selecione **Suporte remoto** para o sistema IP Office.

7. Clique em **Baixar** para salvar o arquivo on-boarding.

8. Procure o local onde salvou o arquivo e clique em **Carregar**.

É exibida uma mensagem para confirmar que o arquivo foi instalado com sucesso.

Links relacionados

[On-boarding](#) na página 752

Capítulo 69: Suporte a fax

Fax em sistemas IP500 V2

Os sistemas IP500 V2 podem terminar chamadas de fax do T38. Para um sistema com cartões combo IP500 VCM, IP500 VCM V2 ou IP500, o **T38** ou **G.711** pode ser usado para transmissão de fax. Cada chamada de fax usa um canal VCM, a não ser que seja uma chamada de fax T38 entre ramificações de chamada configuradas de forma compatível. A linha ou ramal SIP deve ter suporte para convidar novamente.

O **Plano de contingência T38** também pode ser especificado. Em chamadas de saída de fax, se o destino não tiver suporte para T38, um novo convite será enviado por fax usando o **G.711**.

Configuração de fax em linhas e ramais SIP:

Para configurar o fax em linhas e ramais SIP:

1. Na página **VoIP** para a linha ou ramal, defina **Suporte para convidar novamente** como **Ativo** para habilitar **Suporte ao transporte do fax**
2. Selecione um valor no campo **Suporte ao transporte do fax**.

Observe o seguinte:

- Há suporte à mídia direta.
- Se o **Suporte ao transporte do fax** estiver definido em **T38** ou **Plano de contingência T38**, a página de fax T38 está disponível. A página Fax T38 oferece opções de configuração detalhadas do T38.

Configuração de fax em uma linha IP Office:

Em uma rede múltiplos sites, o **Suporte ao transporte do fax** também pode ser ativado nas linhas IP Office entre os sistemas. Isto permite que as chamadas de fax em um sistema sejam enviadas para outro sistema.

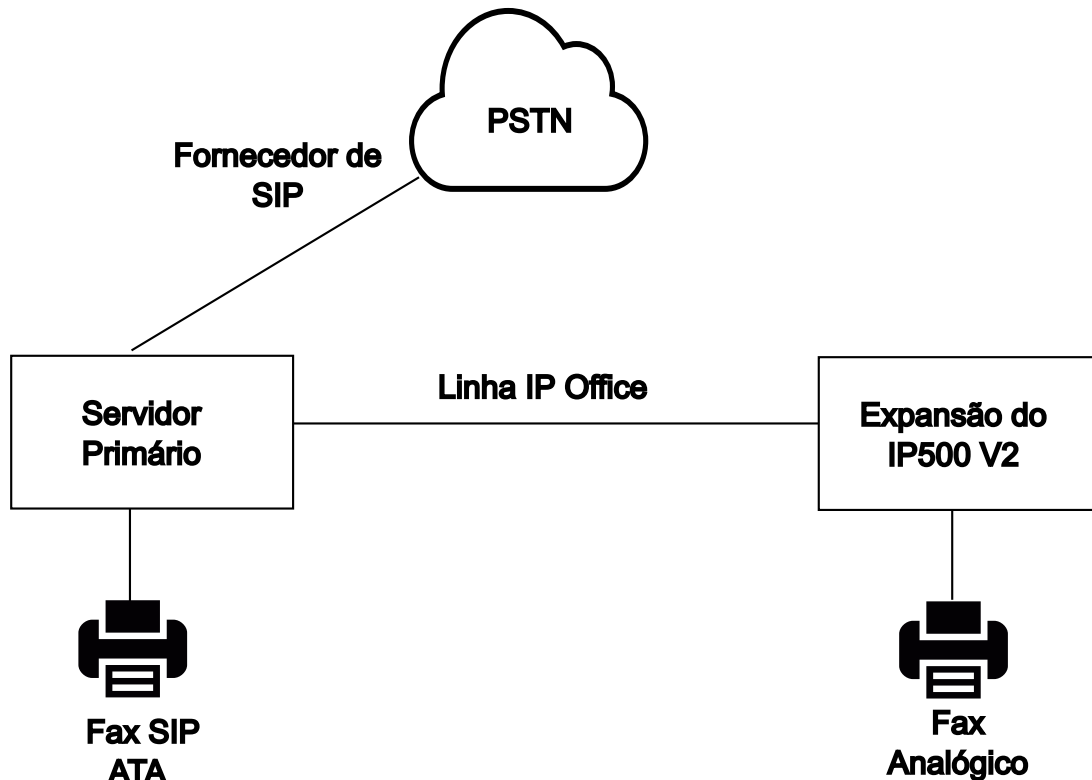
Para configurar o fax em uma linha IP Office:

1. Defina **Linha IP Office | Configurações de linha | Nível de rede** para **SCN**.
2. Defina **Linha IP Office | VoIP | Suporte ao transporte do fax** para **Relay de fax**.

Links relacionados

[Suporte ao Fax T38 do Server Edition](#) na página 755

Suporte ao Fax T38 do Server Edition



□

Servidores de fax no Server Edition Linux

Os servidores IP Office Linux não podem terminar o fax T38 e, portanto, o T38 é negociado de ponta a ponta. Quando um fax SIP ATA é conectado a um servidor IP Office Linux, o sistema automaticamente retransmite a negociação entre o fax SIP ATA e o provedor SIP.

Configuração de fax em linhas e ramais SIP:

Para configurar o fax em linhas e ramais SIP, na página **VoIP** para a linha e ramal SIP:

1. Defina **Suporte para convidar novamente** como **Ativo** para habilitar o **Suporte ao transporte do fax**.
2. Selecione um valor no campo **Suporte ao transporte do fax**.

Observe o seguinte.

- Há suporte à mídia direta.
- A página **Fax T38** não está disponível.

Fax em sistemas de expansão do Server Edition IP500 V2

Uma vez que um sistema IP500 V2 pode terminar um fax T38, um fax analógico pode ser conectado a um sistema de expansão IP500 V2. O transporte do fax é configurado na Linha IP Office conectando o sistema IP500 V2 à rede Server Edition.

Configuração de fax em uma linha IP Office:

Suporte a fax

Para configurar o fax em uma linha IP Office, na página **Linha | Linha IP Office | Configurações VoIP**, selecione um valor no campo **Suporte ao transporte do fax. Relay de fax** não tem suporte.

Observe o seguinte.

- Há suporte à mídia direta.
- A página **Fax T38** não está disponível.

Links relacionados

[Suporte a fax](#) na página 754

Capítulo 70: Anunciando

O IP Office é compatível com anúncio flexível para qualquer ramal que seja compatível com atendimento automático e também com anúncio para dispositivos externos. No entanto, não há nenhuma opção de anúncio configurada por padrão em um sistema IP Office recém-instalado.

Cenários de paginação

Cenário de busca	O dispositivo buscado conecta-se a...	Código de acesso/recurso de botão
Telefone para telefone Anúncio simples de outros ramais do sistema.	Terminal digital e telefones H.323 Avaya	Anúncio por discagem
Anúncio combinado Anúncio simultâneo para telefones e um alto-falante de anúncio.	Ramal analógico (Alto-falante de busca)	Anúncio por discagem
Dispositivo de interface de anúncio Refere-se um dispositivo de interface de busca, como um UPAM.	Ramal analógico (porta IVR)	Discar ramal
	Tronco analógico	Disc

Links relacionados

[Capacidade de anúncio](#) na página 757

[Anúncio telefone a telefone](#) na página 758

[Anunciar em um dispositivo externo de anúncio](#) na página 759

[Anúncio misturada](#) na página 759

Capacidade de anúncio

Para obter detalhes sobre a capacidade total, consulte [Diretrizes da plataforma Avaya IP Office™: capacidade](#).

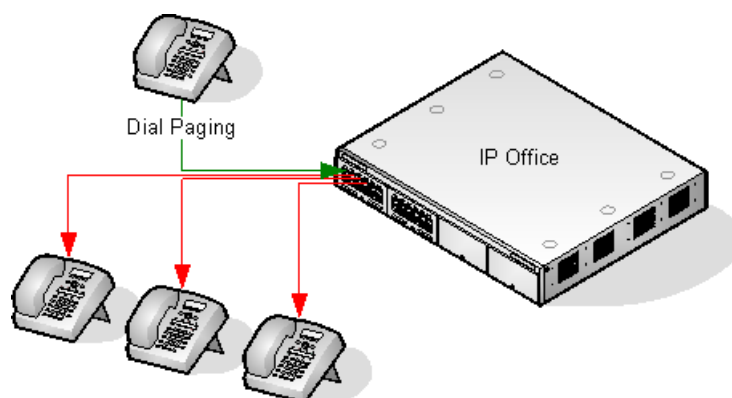
Tipo de IP Office	Tamanho máximo do grupo de anúncio
Server Edition/Select	512
IP500 V2	64

- Grupos de anúncio que incluem usuários em uma expansão V2 são limitados a 64 membros.
- Para grupos de anúncio que incluem ponto terminais SRTP, o tamanho máximo é reduzido em 50%.

Links relacionados

[Anunciando](#) na página 757

Anúncio telefone a telefone



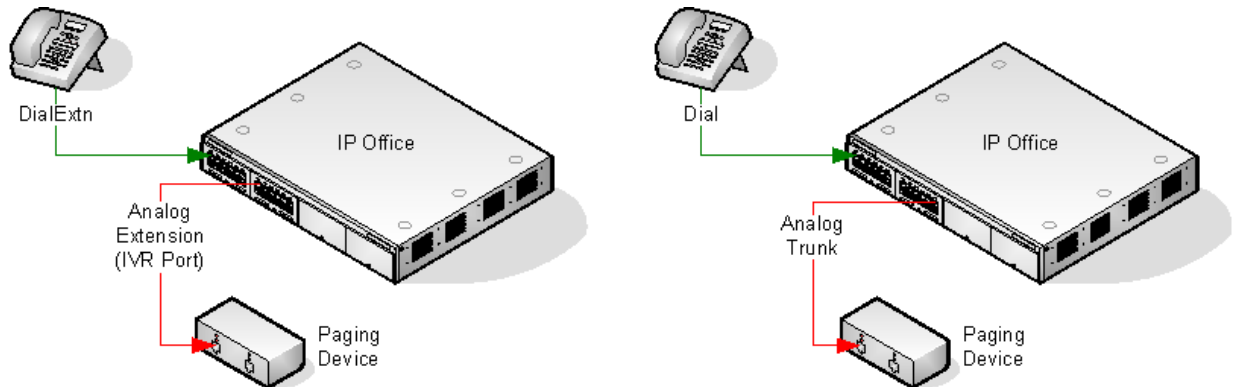
- A busca é suportada por todos os tipos de telefone. A chamada de busca pode ser realizada para um único telefone ou para um grupo de telefones.
 - A partir dos telefones analógicos e não Avaya, utilize o código de acesso de Discar Anúncio.
 - A partir dos telefones com recursos Avaya, pode ser utilizada a tecla programável definida para Discar Anúncio.
- A busca somente é suportada nos telefones Avaya com suporte a atendimento automático.
- A busca não é ouvida nos telefones que estão ativos em outra chamada.
- A busca não é ouvida nos telefones em que o usuário está definido para Não perturbe ou possui Redirecionar incondicional ativo.
- Nos telefones Avaya com uma tecla de **Conferência** dedicada, o usuário pode atender uma chamada de busca pressionando essa tecla. Isso transforma a busca em uma chamada normal com o pager.

Links relacionados

[Anunciando](#) na página 757

Anunciar em um dispositivo externo de anúncio

Dispositivo de interface de busca



Utiliza um dispositivo de interface de busca, como o UPAM ou o amplificador com interface de ramal/tronco analógico. O dispositivo pode ser conectado à porta de um tronco analógico ou à porta de um ramal analógico.

Se conectado a uma porta de um tronco, use o código breve Usar discagem e a mesma ID de grupo da linha que a ID de linha de saída para o tronco analógico.

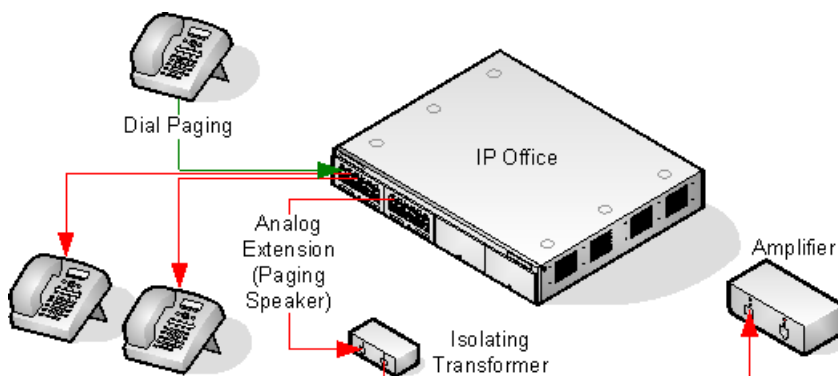
Se conectado à porta de um ramal:

- Defina o ramal analógico como uma Porta IVR na configuração do sistema (Ramal | Analógico | Classificação do equipamento).
- Código de acesso/botão programável: Use Discar ramal.

Links relacionados

[Anunciando](#) na página 757

Anúncio misturada



Utiliza um amplificador conectado à porta de um ramal analógico através de um transformador de isolamento de 600 ohms. Alguns amplificadores incluem um transformador integral. Os amplificadores da marca Avaya/Lucent são concebidos para a conexão a portas de saída de busca especiais não fornecidas nos sistemas. Elas não são adequadas para o suporte à busca misturada.

O transformador e o amplificador devem ser conectados quando o sistema é reiniciado.

Anunciando

Se a música de fundo for necessária entre as buscas, o amplificador deverá suportar uma conexão de música de fundo separada e com alternância de VOZ.

A porta do ramal analógico é definida como um alto-falante de localização na configuração do sistema (**Ramal | Analógico | Classificação do equipamento**).

Código de acesso/botão programável: Use DialPaging.

Links relacionados

[Anunciando](#) na página 757

Capítulo 71: Eventos do sistema

O sistema suporta um número de métodos pelos quais os eventos em andamento no sistema podem ser informados. Eles se juntam aos relatórios históricos e em tempo real disponíveis pelo aplicativo System Status (SSA).

Relatórios SNMP

O Simple Network Management Protocol (SNMP) permite que os clientes e servidores SNMP troquem informações. Os clientes SNMP são arquitetados em dispositivos como roteadores de rede, PCs servidores etc. Os servidores SNMP normalmente são aplicativos do PC que recebem e/ou solicitam informações SNMP. O cliente SNMP do sistema permite ao sistema responder à interrogação e enviar informações de alarme a servidores SNMP.

Para que um aplicativo do servidor SNMP interaja com um sistema, os arquivos MIB fornecidos com o software de instalação do Manager devem ser compilados no banco de dados de aplicativos do servidor SNMP.

Nota:

- O processo de “integração” (consulte o [Implantando os serviços VPN SSL da plataforma Avaya IP Office™](#)) pode configurar automaticamente o SNMP e criar um número de interceptações de alarme SNMP. Estes substituíram qualquer definição de configuração SNMP existente.

Relatórios de e-mails SMTP

O sistema pode enviar alarmes a um servidor de e-mails SMTP. A utilização de SMTP requer os detalhes de uma conta de e-mail SMTP válida, o nome e a senha do usuário e o endereço do servidor. Quando os alarmes de e-mails SMTP estão configurados, mas por algum motivo o sistema não consegue se conectar ao servidor SMTP, somente os 10 últimos alarmes são armazenados para envio no momento em que a conexão é estabelecida. A utilização de alarmes SMTP requer os detalhes do servidor SMTP para serem inseridos na guia SMTP.

Relatórios Syslog

O sistema também pode enviar alarmes a um servidor Syslog (RFC 3164) sem precisar configurar um servidor SNMP. Além disso, a saída Syslog pode incluir eventos de controle de auditoria.

Os destinos de eventos múltiplos podem ser criados, cada um especificando quais eventos e alarmes incluir, o método de relatórios a ser utilizado (SNMP, Syslog ou E-mail) e para onde enviar os eventos. Até dois destinos de alarme podem ser configurados para SNMP, dois para Syslog e três para e-mails SMTP.

Links relacionados

[Configuração dos destinos de alarmes](#) na página 762

Configuração dos destinos de alarmes

Sobre esta tarefa

A seção Alarmes da guia Eventos do sistema exibe as interrupções de alarme atualmente criadas. Ela mostra os destinos de eventos e os tipos de alarmes que vão disparar o envio de relatórios de evento. Até dois destinos de alarme podem ser configurados para SNMP, dois para Syslog e três para e-mails SMTP.

Procedimento

1. No painel de navegação, selecione a opção **Sistema**.
2. No painel de detalhes, selecione **Eventos do Sistema** e, em seguida, selecione a subguia **Alarmes**.
3. Utilize os controles **Adicionar**, **Remover** e **Editar** para modificar as interrupções.
4. Clique em **Adicionar** ou selecione o alarme para modificar; em seguida, clique em **Editar**.
5. Para um novo alarme, defina o **Destino** como **Interrupção (SNMP)** ou **Syslog** ou **E-mail (SMTP)**.

Perceba que, uma vez salvo o destino por meio do clique em **OK**, ele não mais poderá ser alterado para outro modo de envio.

6. Os detalhes remanescentes indicarão as informações necessárias de destino e permitirão a seleção dos eventos de alarme a incluir.
7. Ao concluir, clique em **OK**.
8. Clique em **OK** novamente.

Links relacionados

[Eventos do sistema](#) na página 761

Capítulo 72: Gerenciamento de certificados

Esta seção fornece uma visão geral sobre a compatibilidade e o gerenciamento de certificados do IP Office. Para informações mais abrangentes, consulte o manual do [Diretrizes de segurança da plataforma Avaya IP Office™](#).

Links relacionados

[Visão geral de certificados](#) na página 763

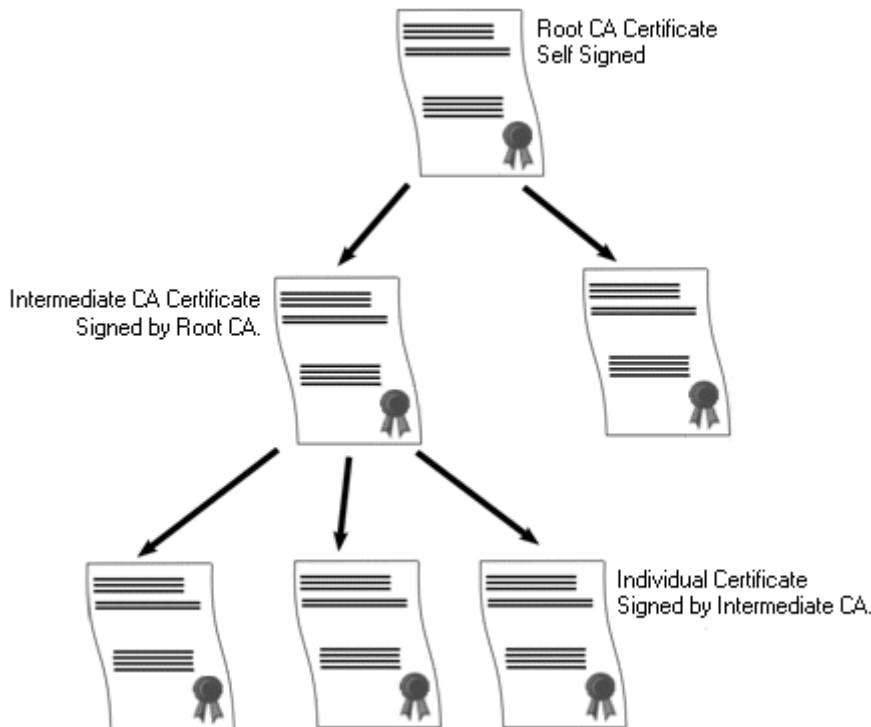
[Suporte a certificados](#) na página 767

Visão geral de certificados

A criptografia por chave pública é uma forma de manter um ambiente de rede confiável. Um certificado de chave pública (também conhecido como certificado digital ou certificado de identidade) é um documento eletrônico usado para provar a propriedade de uma chave pública. O certificado inclui informações sobre a chave, informações sobre a identidade de seu proprietário e a assinatura digital de uma entidade que verificou devidamente o conteúdo do certificado. Se a assinatura for válida e a pessoa que examinar o certificado confiar no signatário, ela saberá que pode usar a chave para se comunicar com seu proprietário.

O sistema usado para prestar serviços de criptografia por chave pública e assinatura digital é chamado de infraestrutura de chave pública (PKI). Todos os usuários de uma PKI devem ter uma identidade registrada que é armazenada em formato digital e chamada de certificado de identidade. As autoridades de certificação são as pessoas, processos e ferramentas que criam essas identidades digitais e associam nomes de usuário a chaves públicas.

Existem dois tipos de autoridades de certificação (AC): AC raiz e AC intermediária. Para que um certificado seja de confiança e para que seja estabelecida uma conexão segura, esse certificado deve ter sido emitido por uma AC inclusa no repositório de certificados confiáveis do dispositivo fazendo a conexão. Se o certificado não tiver sido emitido por uma AC de confiança, o dispositivo de conexão verificará se o certificado da AC emissora, por sua vez, foi emitido por outra AC de confiança, e assim por diante até que se encontre uma AC confiável. O repositório de certificados confiáveis de cada dispositivo na PKI deve conter as devidas cadeias de certificados para validação.



Autoridade de certificação raiz do IP Office

O IP Office gera um certificado autoassinado. Nos sistemas IP500 V2, um certificado é gerado automaticamente na primeira inicialização. Em sistemas Linux, um certificado é gerado durante o processo de ignição.

As entidades a seguir podem atuar como autoridades de certificação.

- O Servidor primário do Server Edition, um Servidor de Aplicativos ou um Módulo de Comunicação Unificada (UCM) pode atuar como a autoridade de certificação raiz para todos os nós no sistema.
- Em implantações Enterprise Branch, o gerenciador de sistema pode atuar como autoridade de certificação raiz.
- Os certificados de identidade também podem ser adquiridos e emitidos por um terceiro que atua como autoridade de certificação.

Independentemente do método usado para fornecer uma identidade ao IP Office, a autoridade de certificação que assina o certificado de identidade do IP Office deve ser considerada de confiança para todos os clientes e pontos terminais que precisam estabelecer uma conexão segura com o IP Office. Eles devem fazer parte da PKI. Portanto, o certificado da AC raiz deve ser baixado nos dispositivos clientes e colocado no repositório de certificados confiáveis. Se houver ACs intermediárias na cadeia de certificados, elas deverão ser adicionadas ao repositório de certificados confiáveis do dispositivo cliente ou a cadeia de certificados deverá ser anunciada pelo IP Office na central TLS inicial.

Certificados e TLS

Os sinais de telefonia, como mensagens SIP, são protegidos pelo protocolo TLS (Transport Layer Security). O TLS fornece comunicação e segurança usando certificados para autenticar a outro ponto do link do IP.

O objetivo da troca de mensagens em TLS é verificar a identidade das partes envolvidas na comunicação e estabelecer as chaves que serão usadas para criptografar os dados de sinal entre as duas partes. Geralmente, o servidor envia seu certificado de identidade — seja ele

autoassinado ou assinado pela AC — ao cliente. O cliente deve ter o certificado da AC no repositório de certificados confiáveis.

O IP Office atua como um servidor TLS na interação com seus clientes de telefonia SIP. Isso significa que o aplicativo TLS no IP Office deve ser configurado para ouvir as conexões do cliente, habilitando o TLS no Registrador SIP, nas interfaces LAN1 e LAN2.

 **Nota:**

- A autenticação do certificado do cliente pelo servidor não é um requisito. IP Office não tem suporte para a validação do certificado do cliente para todos os tipos de terminal SIP.
- O telefone E.129 não valida o certificado de identidade do IP Office.

Links relacionados

[Gerenciamento de certificados](#) na página 763

[Repositório de certificados do Windows](#) na página 765

Repositório de certificados do Windows

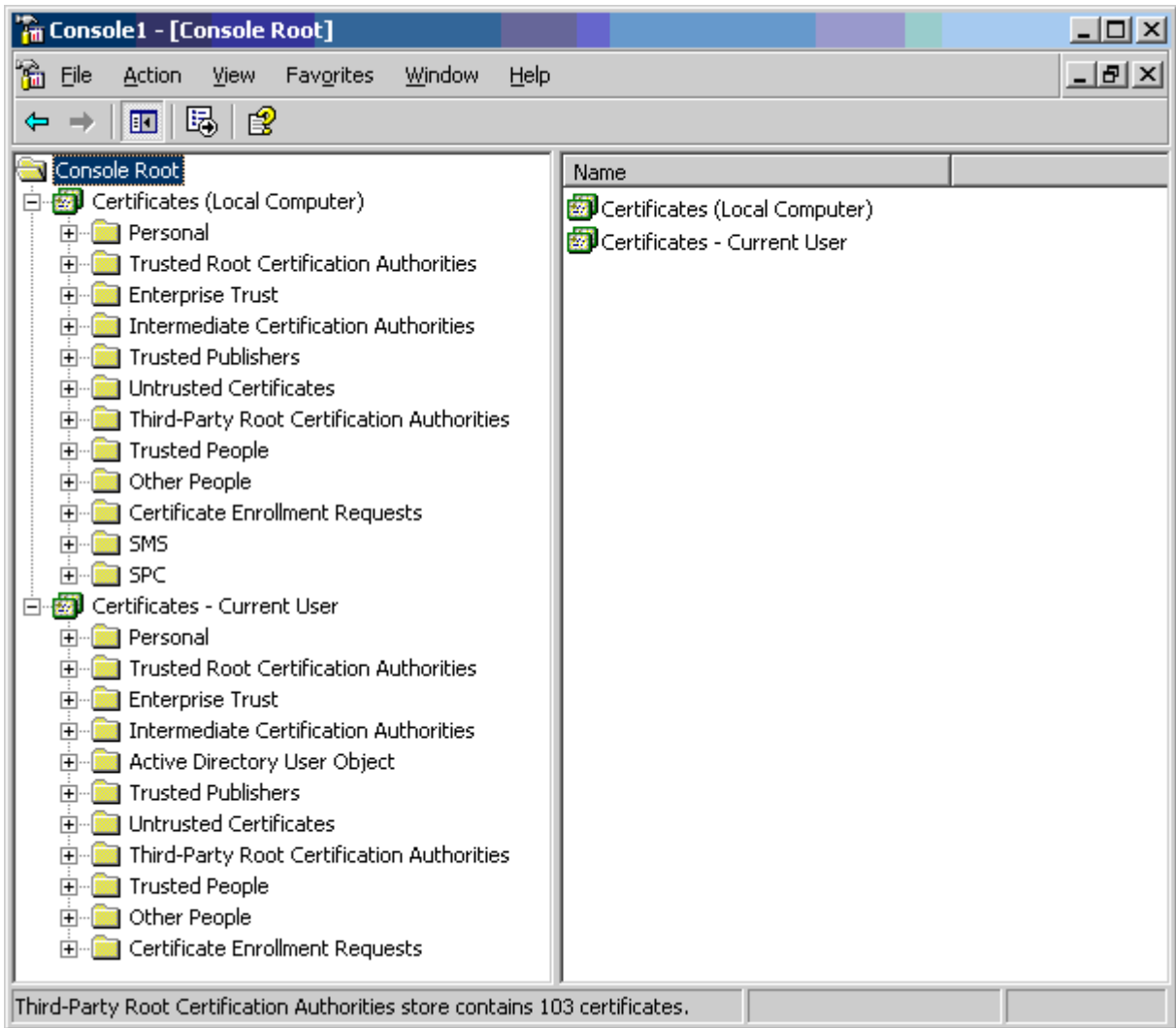
O repositório de certificados que é utilizado pelo Manager para salvar e recuperar os certificados X509 é o repositório padrão fornecido pelo sistema operacional Windows. O repositório de certificados do Windows é relevante para qualquer aplicativo que seja executado em Windows e use certificados para segurança, seja em TLS ou HTTPS.

 **Aviso:**

- A Avaya não é responsável por quaisquer alterações realizadas por usuários no sistema operacional Windows. Os usuários são responsáveis pela leitura de toda a documentação pertinente e deverão ser treinados o suficiente para as tarefas que forem executadas.

Organização do repositório de certificados do Windows

Por padrão, os certificados são armazenados na seguinte estrutura:



Cada uma das subpastas possui um uso distinto. A área Certificados: usuário atual muda de acordo com o usuário do Windows atualmente conectado. A área Certificados (computador local) não muda de acordo com o usuário do Windows atualmente conectado.

O Manager acessa apenas algumas subpastas de certificados:

Pasta Certificados (computador local)	Uso do Manager
Pessoal Certificados	<p>A primeira pasta pesquisada pelo Manager para encontrar o certificado correspondente e enviá-lo ao sistema quando solicitado. O certificado correspondido pelo nome do assunto contido em Arquivo Preferências Segurança Certificado oferecido ao sistema.</p> <p>Pasta acessada sempre que "Armazenamento de certificados de computador local" for utilizado para as configurações de segurança.</p> <p>A pasta pesquisada pelo Manager para encontrar o certificado correspondente quando o certificado é recebido do sistema, e Arquivo Preferências Segurança Verificações de certificado do Manager = médio ou alto.</p>
Autoridades de certificados raiz confiáveis Certificados	<p>A pasta pesquisada pelo Manager associar os certificados principais quando um certificado não autoassinado é recebido do sistema, e Arquivo Preferências Segurança Verificações de certificado do Manager = médio ou alto.</p>

Certificados – Pasta atual do usuário	Uso do Manager
Pessoal Certificados	<p>A segunda pasta pesquisada pelo Manager para encontrar o certificado correspondente (nome do assunto) e enviá-lo ao sistema quando solicitado. O certificado correspondido pelo nome do assunto contido em Arquivo Preferências Segurança Certificado oferecido ao sistema.</p> <p>Pasta acessada sempre que "Armazenamento de certificados do usuário atual" for utilizado para as configurações de segurança.</p> <p>A pasta pesquisada pelo Manager para encontrar o certificado correspondente quando o certificado é recebido do IP Office, e Arquivo Preferências Segurança Verificações de certificado do Manager = médio ou alto.</p>
Autoridades de certificados raiz confiáveis Certificados	A pasta pesquisada pelo Manager associar os certificados principais quando um certificado não autoassinado é recebido do sistema, e Arquivo Preferências Segurança Verificações de certificado do Manager = médio ou alto.
Outras pessoas Certificados	A pasta pesquisada pelo Manager associar os certificados principais quando um certificado não autoassinado é recebido do sistema, e Arquivo Preferências Segurança Verificações de certificado do Manager = médio ou alto.

Importação do repositório de certificados do Windows

Para usar certificados (tanto para as configurações de segurança como para a operação do Manager), eles deverão estar presentes no repositório de certificados do Windows. Os certificados podem ser colocados no repositório com um assistente de importação de certificado. O Assistente de importação de certificados pode ser utilizado sempre que um certificado é exibido. Para que o Manager possa posteriormente acessar o certificado, a opção **Colocar todos os certificados no seguinte armazenamento** deverá ser selecionada:

- Se o certificado for identificar o sistema posteriormente, a pasta Outras pessoas deverá ser utilizada.
- Se o certificado for identificar o Manager posteriormente, a pasta Pessoal deverá ser utilizada e a chave particular associada, também salva.

Exportação do repositório de certificados

Qualquer certificado necessário fora do PC do Manager deve ser primeiramente salvo no repositório de certificados e, em seguida, exportado.

Se o certificado for utilizado para verificar a identidade (ou seja, para conferir a entidade na outra extremidade de um link), somente o certificado será suficiente e deverá ser salvo no formato PEM ou DER.

Se o certificado for utilizado para identificação (ou seja, identificar o terminal na extremidade mais próxima do link), será necessário usar certificado e chave privada, que deverão ser salvos no formato PKCS#12 juntamente com a senha de acesso ao arquivo .pfx resultante.

Links relacionados

[Visão geral de certificados](#) na página 763

Suporte a certificados

Links relacionados

[Gerenciamento de certificados](#) na página 763

[Nome e formato de arquivo do certificado](#) na página 768

[Certificado de identidade](#) na página 769

[Armazenamento de certificados confiáveis](#) na página 771

[Certificado de assinatura](#) na página 772

[Importação do arquivo de certificado](#) na página 773

Nome e formato de arquivo do certificado

DER: Formato Distinguished Encoding Rules (DER), que é um formato binário usado para representar um certificado. Tipicamente usado para descrever apenas um certificado, e não pode incluir uma chave privada.

Há quatro formatos principais de codificação/internos para arquivos de certificação. Observe que eles são codificações, não convenções de nomenclatura de arquivos.

PEM: Privacy Enhanced Mail (PEM) é uma codificação Base 64 (ou seja, texto ASCII) do DER, um certificado incluído entre as declarações '-----INICIAR CERTIFICADO-----' e '-----FINALIZAR CERTIFICADO-----'. Pode conter uma chave privada incluída entre as declarações '-----INICIAR CHAVE PRIVADA-----' e '-----FINALIZAR CHAVE PRIVADA-----'. É possível incluir mais de um certificado. O PEM também pode ser identificado visualizando-se o arquivo em um editor de texto. Este é um formato não seguro e não é recomendado para o uso de chave privada, a não ser que seja protegido por senha.

PKCS#12: Public Key Cryptography Standard (PKCS) #12. Um formato binário, seguro, criptografado com senha. Tipicamente usado para descrever um certificado, e sua chave privada associada, mas também pode incluir outros certificados, como o de assinatura. Este é o formato recomendado para uso de chave privada.

PKCS#7: Uma codificação Base 64 (ou seja, texto ASCII) definida por RFC 2315, um ou mais certificados estão incluídos entre as declarações '-----INICIAR PKCS-----' e '-----FINALIZAR PKCS7-----'. Ele pode conter apenas certificados Certificados e Cadeias, mas não a chave privada. Pode ser identificado visualizando-se o arquivo em um editor de texto.

Há várias extensões de nome de arquivo comuns em uso:

- .CRT — Pode ser DER ou PEM. Extensão típica usada pelos arquivos de certificados públicos dos sistemas Unix/Android no formato DER.
- .CER — Pode ser DER ou PEM. Extensão típica usada pelos arquivos de certificados públicos dos sistemas Microsoft/Java no formato PEM.
- .PEM — Deve ser apenas codificado em PEM.
- .DER — Deve ser apenas codificado em DER.
- .p12 — Deve ser apenas no formato PKCS#12. Extensão típica usada pelos arquivos de certificados de identidade/arquivos de pares de chave privada dos sistemas Unix/Android. Mesmo formato que .pfx, podendo portanto ser simplesmente renomeado.
- .pfx — Deve ser apenas no formato PKCS#12. Extensão típica usada pelos arquivos de certificados de identidade/arquivos de pares de chave privada dos sistemas Microsoft. Mesmo formato que .p12, podendo portanto ser simplesmente renomeado.
- .pb7 — Deve ser apenas no formato 2315. Extensão típica usada pelos sistemas Microsoft e Java para cadeias de certificados.

Links relacionados

[Suporte a certificados](#) na página 767

Certificado de identidade

Recursos	Suporte	Observações
Importar: tamanho de chave pública	Sim	Chaves públicas RSA 1024, 2048 e 4096 precisam ser suportadas. Quaisquer outros tipos são opcionais. Importação de chave pública RSA menor do que 1024 ou maior do que 4096 bits a ser rejeitada com um erro informativo. Importação de certificados com 1024 serão importados após um aviso “A chave pública do certificado pode não ter força suficiente. Deseja continuar?”
Importar: algoritmo de assinatura do certificado	Sim	É necessário suportar algoritmos de dispersão SHA-1, SHA-256 SHA-384, e SHA-512. Todos os outros algoritmos SHA2 são opcionais. Importação de certificados com SHA-1 serão importados após um aviso “O algoritmo de assinatura do certificado pode não ter força suficiente. Deseja continuar?” Importação de certificados com outros algoritmos (por exemplo MD5, ECC) a ser rejeitada com um erro informativo.
Importar: é necessária uma chave privada	Sim	Precisa ser fornecida. Rejeição e erro informativo de que a chave privada não foi fornecida
Importar: Verificar certificados	Sim	Verificações mínimas para: <ul style="list-style-type: none"> • Versão (v3) • Início + fim (presente) • Nome do assunto (presente) • Nome do emissor (presente) • Integridade dos dados (por ex., hash) Rejeição + erro informativo se a verificação falhar
Importar: certificado de até 4KB	Sim	Certificados podem ter tamanhos variáveis
Importar: formatos	Sim	<ul style="list-style-type: none"> • Formato PKCS#12. Extensão de arquivo “.p12” e “.pfx”. Com ou sem senha. Esta deve ser a opção preferencial/padrão • Formato PEM. Extensão de arquivo “.cer”, “.pem” e “.crt”. • Colado da área de transferência no formato PEM (opcional) <p>NOTE que APENAS o formato de arquivo PKCS#12 é aceitável de acordo com 147434–030–P1, no entanto não podemos controlar em qual formato os clientes recebem seus certificados, portanto, todos devem ser suportados.</p> <p>Veja a seção abaixo para suporte de importação de arquivo do certificado</p>

A tabela continua...

Recursos	Suporte	Observações
Importar: até 4 outros certificados no mesmo arquivo	Sim	<p>Apenas suportado quando o gerenciamento do TCS também está disponível.</p> <ul style="list-style-type: none"> Qualquer certificado de Autoridade de Certificação raiz e intermediário incluído no arquivo PKCS#12 deve ser importado no repositório Certificado confiável. O recurso destina-se à importação de certificados intermediários, mas pode incluir certificados não relacionados. Uma mensagem informativa para admin se algum tiver sido importado
Importar: Suporte à cadeia de certificados	Sim	Quando o certificado de identidade for assinado por uma ou mais Autoridades de Certificação intermediárias, pesquise por certificados correspondentes e inclua uma cadeia de certificados de identidade.
Visualizar: conteúdo do certificado	Sim	<p>Atributos de visualização mínimos (de CEC016: 147434-030-P1):</p> <ul style="list-style-type: none"> Número de série Nome do assunto Nome do emissor Período de validade (que inclui datas notBefore e notAfter) Impressão digital (hash do certificado) Nomes alternativos do assunto Principais ramais utilizados Uso estendido de chave <p>Avisos/erros conforme 147434-080-P1:</p> <ul style="list-style-type: none"> Erro exibido dizendo que o certificado expirou Aviso exibido dizendo que o certificado está para expirar (dentro de 60 dias).
Visualizar: chave privada	Não	A chave privada não precisa ser visível
Exportar: formatos	Sim	<p>A chave privada não precisa ser exportável</p> <p>Formatos de exportação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formato DER. Extensão de arquivo “.cer”, “.der” e “.crt”. Formato PEM. Extensão de arquivo “.cer”, “.pem” e “.crt”. PKCS#12 (opcional)

Links relacionados

[Suporte a certificados](#) na página 767

Armazenamento de certificados confiáveis

Recursos	Suporte	Observações
Importar: tamanho de chave RSA 1024-4096	Sim	Chaves públicas RSA 1024, 2048 e 4096 precisam ser suportadas. Quaisquer outros tipos são opcionais. Importação de chave pública RSA menor do que 1024 ou maior do que 4096 bits a ser rejeitado com um erro informativo.
Importar: chave privada opcional	Sim	Nenhuma chave privada será importada na verdade. Mensagem informativa (nem aviso nem erro) de que a chave privada não foi importada
Importar: Verificar certificados	Sim	Verificações mínimas para: <ul style="list-style-type: none"> • Versão (v3) • Início + fim (presente) • Nome do assunto (presente) • Nome do emissor (presente) • Integridade dos dados (por ex., hash) Rejeição + erro descritivo se a verificação falhar
Importar: certificado de até 4KB	Sim	Certificados podem ter tamanhos variáveis
Importar: formatos	Sim	<ul style="list-style-type: none"> • Formato DER. Extensão de arquivo “.cer”, “.der” e “.crt”. • Formato PEM. Extensão de arquivo “.cer”, “.pem” e “.crt”. • Formato PKCS#12. Extensão de arquivo “.p12” e “.pfx”. Com ou sem senha. • Colado da área de transferência no formato PEM (opcional)
Importar: até 19 outros certificados no mesmo arquivo	Sim	Todos os certificados incluídos, até 20 no total. Mais de 20 em um arquivo podem ser suportados opcionalmente.
Visualizar: Certificados TCS	Sim	Atributos de visualização mínimos (de CEC016: 147434–030–P1): <ul style="list-style-type: none"> • Número de série • Nome do assunto • Nome do emissor • Período de validade (que inclui datas notBefore e notAfter) • Impressão digital (hash do certificado) • Nomes alternativos do assunto • Principais ramais utilizados • Uso estendido de chave Avisos/erros conforme 147434–080–P1: <ul style="list-style-type: none"> • Erro exibido de que um certificado expirou • Aviso exibido de que um certificado está para expirar (dentro de 60 dias).

A tabela continua...

Recursos	Suporte	Observações
Exportar: formatos	Sim	Formatos de exportação: <ul style="list-style-type: none"> • Formato DER. Extensão de arquivo “.cer”, “.der” e “.crt”. • Formato PEM. Extensão de arquivo “.cer”, “.pem” e “.crt”. • PKCS#12 (opcional)

Links relacionados

[Suporte a certificados](#) na página 767

Certificado de assinatura

Recursos	Suporte	Observações
Importar: tamanho de chave RSA 1024-4096	Sim	Chaves públicas RSA 1024, 2048 e 4096 precisam ser suportadas. Quaisquer outros tipos são opcionais. Importação de chave pública RSA menor do que 1024 ou maior do que 4096 bits a ser rejeitado com um erro informativo.
Importar: é necessária uma chave privada	Sim	Precisa ser fornecida. Rejeição e erro informativo de que a chave privada não foi fornecida
Importar: Verificar certificados	Sim	Verificações mínimas para: <ul style="list-style-type: none"> • Versão (v3) • Início + fim (presente) • Nome do assunto (presente) • Nome do emissor (presente) • Integridade dos dados (por ex., hash) Rejeição e erro informativo se a verificação falhar
Importar: certificado de até 4KB	Sim	Certificados podem ter tamanhos variáveis
Importar: formatos	Sim	<ul style="list-style-type: none"> • Formato PKCS#12. Extensão de arquivo “.p12” e “.pfx”. Com ou sem senha. Esta deve ser a opção preferencial/padrão • Formato PEM. Extensão de arquivo “.cer”, “.pem” e “.crt”. • Colado da área de transferência no formato PEM (opcional) NOTE que APENAS o formato de arquivo PKCS#12 é aceitável de acordo com 147434–030–P1, no entanto não podemos controlar em qual formato os clientes recebem seus certificados, portanto, todos devem ser suportados.
Importar: outros certificados no mesmo arquivo	Não	Aviso informativo de que outros certificados não foram importados

A tabela continua...

Recursos	Suporte	Observações
Visualizar: Certificados TCS	Sim	<p>Atributos de visualização mínimos (de CEC016: 147434-030-P1):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de série • Nome do assunto • Nome do emissor • Período de validade (que inclui datas notBefore e notAfter) • Impressão digital (hash do certificado) • Nomes alternativos do assunto • Principais ramais utilizados • Uso estendido de chave <p>Avisos/erros conforme 147434-080-P1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erro exibido dizendo que o certificado expirou • Aviso exibido dizendo que o certificado está para expirar (dentro de 60 dias).
Renovar existente:	Sim	<p>Gerar AC mantendo todas as chaves e outros conteúdos iguais, exceto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datas notBefore e notAfter • Número de série • Impressão digital (hash do certificado) • ?? <p>Isso pode ser feito para ACs importados ou só para os gerados internamente?</p>
Criar novo:	Sim	Gerar AC novamente, incluindo chaves
Exportar: formatos	Sim	<p>A chave privada não precisa ser exportável</p> <p>Formatos de exportação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato DER. Extensão de arquivo “.cer”, “.der” e “.crt”. • Formato PEM. Extensão de arquivo “.cer”, “.pem” e “.crt”. • PKCS#12 (opcional)

Links relacionados

[Suporte a certificados](#) na página 767

Importação do arquivo de certificado

Conteúdo do arquivo	Comando de importação de certificado de identidade	Comando de importação de certificado confiável	Comando de importação de certificado de assinatura	Observações
DER				

A tabela continua...

Conteúdo do arquivo	Comando de importação de certificado de identidade	Comando de importação de certificado confiável	Comando de importação de certificado de assinatura	Observações
DER: 1 certificado	Não - tentativa rejeitada com "formato de certificado inválido (DER)"	Sim - tentativa aceita com "N certificados importados para o Repositório de certificados confiáveis"	Não - tentativa rejeitada com "formato de certificado inválido (DER)"	
DER: qualquer outro conteúdo	Não - tentativa rejeitada com "conteúdo inválido (DER)"	Não - tentativa rejeitada com "conteúdo inválido (DER)"	Não - tentativa rejeitada com "conteúdo inválido (DER)"	
PKCS#12				
PKCS#12: 1 certificado + chave privada	Sim - tentativa aceita com "Sucesso na importação de certificado" Certificado/chave importado como certificado de identidade	Não - p12/pfx não devem ser oferecidos para a seleção de arquivo	Sim - tentativa aceita com "Sucesso na importação de certificado"	
PKCS#12: 1 certificado + chave privada, 1 ou mais outros certificados	Sim - tentativa aceita com "Sucesso na importação de certificado" Certificado/chave importado como certificado de identidade Outros certificados importados para TCS com "N certificados importados para o Repositório de certificados confiáveis"	Não - p12/pfx não devem ser oferecidos para a seleção de arquivo	Sim - tentativa aceita com "Sucesso na importação de certificado" Certificado/chave importado como certificado de assinatura Outros certificados ignorados	Pelo menos 20 certificados suportados no mesmo arquivo
PKCS#12: qualquer outro conteúdo	Não - tentativa rejeitada com "conteúdo inválido (PKCS#12)"	Não - p12/pfx não devem ser oferecidos para a seleção de arquivo	Não - tentativa rejeitada com "conteúdo inválido (PKCS#12)"	
PEM: 1 certificado	Não - tentativa rejeitada com "formato de certificado inválido (PEM - sem chave privada)"	Sim - tentativa aceita com "N certificados importados para o Repositório de certificados confiáveis"	Não - tentativa rejeitada com "formato de certificado inválido (PEM - sem chave privada)"	O certificado pode ser criptografado ou não
PEM				

A tabela continua...

Conteúdo do arquivo	Comando de importação de certificado de identidade	Comando de importação de certificado confiável	Comando de importação de certificado de assinatura	Observações
PEM: Certificado N	Não - tentativa rejeitada com "formato de certificado inválido (PEM - sem chave privada)"	Sim - tentativa aceita com "N certificados importados para o Repositório de certificados confiáveis"	Não - tentativa rejeitada com "formato de certificado inválido (PEM - sem chave privada)"	Pelo menos 20 certificados suportados no mesmo arquivo O certificado pode ser criptografado ou não
PEM: 1 certificado + chave privada	Sim - tentativa aceita com "Sucesso na importação de certificado" Certificado/chave importado como certificado de identidade	Não - tentativa rejeitada com "formato de certificado inválido (PEM)"	Sim - tentativa aceita com "Sucesso na importação de certificado" Certificado/chave importado como certificado de assinatura	O certificado ou a chave podem ser criptografados ou não
PEM: 1 certificado + chave privada, 1 ou mais outros certificados Chave privada <u>precisa</u> estar antes ou depois do primeiro certificado	Sim - tentativa aceita com "Sucesso na importação de certificado" Certificado/chave importado como certificado de identidade. Outros certificados importados para TCS com "N certificados importados para o Repositório de certificados confiáveis"	Sim - tentativa aceita com "N certificados importados para o Repositório de certificados confiáveis" Primeiro certificado e chave privada ignorados	Sim - tentativa aceita com "Sucesso na importação de certificado" Certificado/chave importado como certificado de assinatura Outros certificados ignorados	Chave privada <u>precisa</u> estar antes ou depois do primeiro certificado O certificado ou a chave podem ser criptografados ou não
PEM: qualquer outro conteúdo	Não - tentativa rejeitada com "conteúdo inválido (PEM)"	Não - tentativa rejeitada com "conteúdo inválido (PEM)"	Não - tentativa rejeitada com "conteúdo inválido (PEM)"	Opção de incluir mais detalhes da causa para rejeição, por ex., "Não é possível detectar o certificado de identidade", "Muitas chaves privadas", "Cabeçalho não reconhecido", etc.

Links relacionados

[Suporte a certificados](#) na página 767

Capítulo 73: Configuração para chamadas de emergência

Esta página fornece um resumo do atendimento de chamadas de emergência do IP Office. Para obter os detalhes completos, consulte o manual [Configuração de chamada de emergência do IP Office](#).

A configuração de cada sistema precisa conter pelo menos um código curto usando o recurso **Discagem de emergência**. A **Discagem de emergência** substitui qualquer impedimento de chamadas externas que possa ter sido aplicado ao usuário cuja discagem foi relacionada ao código curto. É preciso ainda assegurar que nenhuma outra correspondência de código curto ou ramal que possa impedir a discagem de um número de emergência sendo relacionado ao código curto ocorra.

Os códigos curto podem ser acessados como um código do sistema ou de registro ARS. Se o código curto de **Discagem de emergência** for adicionado no nível da solução, esse código curto será replicado automaticamente na configuração de todos os servidores da rede e deve ser adequado para a discagem pelos usuários em todos os sistemas. É possível adicionar códigos curtos distintos de **Discagem de emergência** à configuração de um sistema individual. Esses códigos poderão ser utilizados somente pelos usuários atualmente hospedados no sistema, incluindo os usuários que estão usando o compartilhamento de mesa em um ramal compatível com o sistema.

É responsabilidade dos instaladores garantir que um ou mais códigos curto de **Discagem de emergência** possam ser utilizados por todos os usuários. É também responsabilidade deles garantir que:

- Os troncos por meio dos quais a chamada resultante pode ser roteada correspondam ao local físico ao qual o serviço de emergência será enviado.
- o número de ID da linha de chamada de saída enviado com a chamada corresponda ao local físico do qual o usuário está discando.
- Caso o sistema use prefixos para discagem externa, você também precisa garantir que a discagem dos números de emergência com e sem esse prefixo seja permitida.

O bloqueio ou redirecionamento de chamadas de emergência para um destino intermediário que não o serviço de atendimento a emergências pode violar as leis locais e nacionais.

Usuários móveis

Além dos requisitos de local acima, é necessário lembrar que, sob o ponto de vista do local do usuário, o local dos usuários que utilizam compartilhamento de mesa é o local no sistema que hospeda o ramal em que o usuário utiliza esse recurso. Se for um ramal IP, esse local não será necessariamente o mesmo do local físico do servidor.

Configuração de chamadas de emergência

O roteamento das chamadas de emergência é baseado na resolução de uma chamada para um código curto de **Discagem de emergência**. Com base no valor do local do ramal que faz

a chamada, o roteamento é realizado conforme o formato de **ARS de emergência** configurado para esse local. É necessário garantir que os códigos curtos nas ARS usem linhas adequadas para chamadas de emergência a partir desse local.

Configuração do roteamento de chamadas de emergência

Resumindo, crie um código curto de sistema para **discagem de emergência**. Observe que o valor da **ID do grupo de linhas** no código curto **Discagem de emergência** será substituído se os **locais** do ramal tiverem uma **ARS de emergência** definida.

1. Crie códigos curtos do sistema para cada número de emergência usado no local do sistema. Os códigos curtos devem usar o recurso **Discagem de emergência**. Adicione códigos curtos para os mesmos números discados com e sem nenhum prefixo de discagem externa esperado.
2. Crie uma ARS de emergência. Ela deve conter códigos curtos que pegam a saída dos códigos curtos do sistema criados acima e os disca para os troncos externos que devem ser usados para chamadas de emergência do sistema.
3. Crie um **Local** para o sistema e defina a **ARS de emergência** para a ARS criada acima.
4. Defina o local como o valor de **Local** do sistema na página **Sistema | Sistema**.
5. Para cada **Ramal**, defina o **Local** estabelecido acima.
6. Teste a operação correta da discagem de emergência.
7. Para redes com vários sistemas e locais, crie entradas e locais adicionais de ARS de emergência conforme necessário para garantir que as chamadas de emergência de qualquer local sejam enviadas usando os troncos adequados.

Links relacionados

[Indicação de chamada de emergência](#) na página 777

[Saída de alarme do sistema](#) na página 778

Indicação de chamada de emergência

O IP Office R11.1 SP1 adicionou compatibilidade com um recurso de botão programável **Exibição de 911** (conhecido como **Exibição de emergência** em alguns locais).

- Um botão definido para essa função indica aos usuários do mesmo sistema quando uma chamada de emergência foi roteada para fora de um tronco desse sistema.
 - O botão emite um toque e pisca quando há uma chamada de emergência conectada em andamento.
 - O botão permanece aceso quando há detalhes de chamadas de emergência anteriores no histórico de chamadas de emergência do sistema.
- O acionamento do botão exibe detalhes das chamadas de emergência conectadas (as 10 primeiras desse tipo).
- Após o acionamento do botão, a opção **Histórico** exibe os detalhes de qualquer chamada de emergência conectada anteriormente (as 30 primeiras desse tipo) e permite a exclusão dos detalhes dessas chamadas.
- Em telefones J189, os detalhes incluem o nome do local se um **Local** do IP Office tiver sido usado como parte do roteamento de chamadas de emergência.

- O histórico de chamadas de emergência para um sistema é compartilhado por todos os usuários no sistema. As atualizações no histórico afetam os detalhes exibidos em todos os telefones no mesmo sistema.

Links relacionados

[Configuração para chamadas de emergência](#) na página 776

Saída de alarme do sistema

É possível configurar os sistemas IP Office para gerar um alarme do sistema para qualquer chamada usando um número **Discagem de emergência**. Além das chamadas conectadas, isso também inclui tentativas de chamada de emergência que falharam por motivos como ausência de troncos livres.

Ao contrário dos registros de SMDR que o sistema produz apenas no final de uma chamada, os alarmes do sistema são gerados imediatamente após uma chamada ter a correspondência feita com um código curto **Discagem de emergência**. Isso é importante, pois o operador de emergência PSAP pode permanecer na linha até que os socorristas cheguem.

É possível enviar os alarmes do sistema para SNMP, syslog e/ou e-mail. A mensagem de alarme não se destina ao uso direto ou legibilidade por humanos, mas sim ao consumo por aplicativos de notificação no local, que normalmente oferecem diversos recursos, p. ex.:

- Alertas por e-mail/IM/SMS/pager com encaminhamento e confirmações
- Mapas de localização com informações adicionais, p. ex., avisos de materiais perigosos
- Exibição de alerta de chamada de emergência para mesas de recepção/segurança
- Impressão de alertas para arquivamento físico

Informações de alarme

O IP Office fornece as seguintes informações no alarme:

- O nome do local.
- O número discado pelo chamador.
- Se conectado, o número chamado e o ELIN apresentado na chamada. Caso contrário, o motivo da falha.
- O usuário atualmente conectado no ramal, caso contrário, `NoUser`. Para chamadas em tandem, a ID do tronco.
- Os detalhes do ramal e a ID do sistema mais:
 - Para ramais digitais e analógicos, os detalhes da porta física.
 - Para usuários de controle de chamada móvel e telecomutador, o número de telefone externo.
 - Para telefones IP e aplicativos de softphone, os detalhes de endereço MAC e IP.

Links relacionados

[Configuração para chamadas de emergência](#) na página 776

Capítulo 74: Tons de chamada

Os tons de chamada podem ser configurados nos seguintes termos.

Toque diferenciado - Interna, externa e com toque:

Um toque distinto pode ser dado para cada um dos diferentes tipos de chamadas: chamada interna, chamada externa e chamada de volta (chamadas do correio de voz, chamada de volta em chamadas livres, chamadas de volta provenientes do estacionamento, retenção ou transferência).

Os padrões de toque diferenciado utilizados para a maioria dos telefones não analógicos são os seguintes:

- **Chamada interna:** Toque único repetido.
- **Chamada externa:** Toque duplo repetido
- **Chamada de volta:** Dois toques curtos seguidos de um único toque.

* Nota:

Nos ramais não analógicos, o padrão de toque utilizado pelo sistema para cada tipo de chamada não é configurável.

Toque personalizado:

Esse termo refere-se ao controle de som do toque através dos telefones individuais. Nos telefones não analógicos, embora os padrões de toque diferenciados não possam ser alterados, o som do toque e o tom poderão ser personalizados dependendo das próprias opções do telefone. Consulte o Guia do Usuário do Telefone apropriado.

Padrões de toque de telefones analógicos

Nos ramais analógicos, o padrão de toque utilizado para cada tipo de chamada pode ser definido usando as configurações do **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia**. A configuração para um usuário individual associado a um ramal analógico pode ser definida usando as configurações do **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Configurações de chamada**.

Perceba que alterar o padrão para usuários associados aos ramais de fax e dispositivos de modem poderá fazer com que esses dispositivos não reconheçam e atendam as chamadas.

Os padrões de toque selecionáveis são:

- **RingNormal** Esse padrão varia para corresponder ao **Local** definido na guia **Sistema | Sistema**. Esse é o padrão para as chamadas externas.
- **RingType1:** 1 s ativo, 2 s inativo etc. Esse é o padrão para chamadas internas.
- **RingType2:** 0,25 s ativo, 0,25 s inativo, 0,25 s ativo, 0,25 s inativo, 0,25 s ativo, 1,75 s inativo etc. Esse é o padrão para chamadas com toque.
- **RingType3:** 0,4 s ativo, 0,8 s inativo...

- **RingType4:** 2 s ativo, 4 s inativo, ...
- **RingType5:** 2 s ativo, 2 s inativo, ...
- **RingType6:** 0,945 s ativo, 4,5 s inativo...
- **RingType7:** 0,25 s ativo, 0,24 s inativo, 0,25 s ativo, 2,25 s inativo...
- **RingType8:** 1 s ativo, 3 s inativo...
- **RingType9:** 1 s ativo, 4 s inativo...
- **RingType0:** Como a **RingNormal** do local Reino Unido.
- **Toque padrão:** Mostrado na guia Usuário | Telefonia | Configurações de chamada. Siga as configurações indicadas na guia Sistema | Telefonia | Tons e música.

Configurar a substituição de toque para grupos e rotas de chamada de entrada

Pode-se configurar a substituição de toque para grupos e rotas de chamada de entrada. A **substituição do toque** tem suporte somente em telefones das séries 1400 e 9500.

Observe que podem ser usados códigos breves para configurar um plano de toque usando o caractere “r” como parte do campo de número do telefone do código breve. Consulte [Caracteres de códigos breve](#) na página 984.

1. No Web Manager, selecione **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Tons de campanha**.
2. Na tabela do **Plano de toques**, insira um **Nome** para o toque. O campo de **Número** é populado automaticamente.
3. Em **Toque**, selecione um dos oito toques da lista suspensa.
4. Uma vez configurados nesta tabela, os nomes dos toques podem ser selecionados a partir do campo **Substituição do toque** em:
 - **Gerenciamento de chamadas > Grupo > Adicionar/editar grupo > Grupo**
 - **Configurações do sistema > Rota de chamada de entrada > Adicionar/editar rota de chamada de entrada**

Capítulo 74: Música em espera

Cada sistema pode fornecer música em espera (MOH) de arquivos armazenados internamente ou de entradas de áudio conectadas externamente. Cada sistema tem uma origem de sistema e, em seguida, várias origens alternativas (até 3 origens alternativas no IP500 V2 e 31 origens alternativas no Server Edition).

Certifique-se de que qualquer origem da música em espera (MOH) que for utilizada deve estar em conformidade com os direitos autorais, direitos de reprodução e demais regulamentos legais nacionais e locais.

Arquivos WAV

O sistema pode usar arquivos internos que ficam armazenados na memória permanente. As propriedades do arquivo WAV devem estar no formato listado a seguir. Se o arquivo baixado estiver no formato incorreto, ele será descartado da memória após o download.

- Mono PCM 8 kHz 16 bits
- Duração máxima de 90 segundos em sistemas IP500 V2, 600 segundos em sistemas baseados no Linux.
- O primeiro arquivo WAV, para a fonte do sistema, deve ser chamado `HoldMusic.wav`.
Nomes de arquivos WAV de fonte alternativa:
 - podem ter até 27 caracteres IA5
 - não podem conter espaços
 - qualquer extensão é permitida
 - fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas

Os arquivos, quando especificados pela configuração da fonte do sistema ou de uma de fonte alternativa, são carregados da seguinte forma:

- Após uma reinicialização, o sistema tentará utilizar TFTP para fazer o download do(s) arquivo(s).
- A fonte inicial para download TFTP é o **Endereço de IP do TFTP Server** configurado do sistema (**Sistema | Sistema | Configurações de LAN**). O padrão disso é um broadcast para a sub-rede local de qualquer servidor TFTP.
- Por padrão, o Manager poderá atuar como servidor TFTP enquanto for executado. Se o Manager for utilizado como servidor TFTP, os arquivos wav deverão ser colocados no diretório de trabalho dos aplicativos Manager.

Nota:

As seguintes configurações do Manager estão desabilitadas por padrão:

- **Configurações de segurança | Interface não segura | Controles do aplicativo | Leitura do diretório TFTP**
- **Arquivo | Preferências | Preferências | Habilitar BootP e Servidores TFTP**

- Em sistemas baseados em Linux, se não ocorre um download de TFTP bem-sucedido, o sistema procura os arquivos na pasta `opt/ipoffice/tones/mohwavdir` automaticamente (`disk/tones/mohwavdir` ao acessar com o gerenciador de arquivos).
- O nome do arquivo `.wav` de música do sistema deve ser **holdmusic.wav**. O nome dos arquivos `.wav` alternativos de origem deve ser especificado na tabela **Origens alternativas (Sistema | Telefonia | Tons e música)** sem o prefixo **WAV**.

Download e armazenamento do arquivo WAV:

- Se não há um download de TFTP bem-sucedido:
 - Em sistemas IP500 V2, o sistema procura o arquivo automaticamente na pasta `system/primary` na placa de SD do sistema e o baixa caso ele seja encontrado.
 - Em sistemas baseados no Linux, o sistema procura o arquivo automaticamente na pasta `opt/ipoffice/system/primary` (`disk/system/primary` quando o acesso é por meio do gerenciador de arquivos) e o baixa de lá caso seja encontrado.
- Se um arquivo de música de espera é baixado, o sistema grava automaticamente uma cópia desse arquivo em seu cartão de memória, sobrescrevendo qualquer arquivo com o mesmo nome que já esteja armazenado no cartão.
- Para arquivos baixados de um cartão SD do sistema, o sistema fará o download do arquivo novamente se o cartão SD for encerrado e reiniciado ou se os arquivos forem carregados para o cartão utilizando o gerenciador de arquivos integrado.
- O sistema fará novamente download do arquivo se novos arquivos forem copiados para o disco ou carregados através do Gerenciador de arquivos.

Tom

Se não houver nenhum arquivo interno de música de espera disponível e **Externo** não estiver selecionado como **Origem do sistema**, o sistema fornece um tom padrão para a música em espera. O tom utilizado é um tom de dois bipes [425 Hz, (0,2/0,2/0,2/3,4) segundos repetidos, cadência ativa/inativa]. O **tom** pode ser selecionado como **Fonte do sistema**, ignorando tanto a utilização da porta da fonte externa como o download do **holdmusic.wav**.

Como controlar a fonte de música em espera utilizada para chamadas

A menos que especificado, a Fonte do sistema é utilizada para quaisquer chamadas colocadas em espera pelos usuários do sistema. Para qualquer chamada, a última fonte especificada é a utilizada para a chamada. As seguintes opções permitem que a fonte seja alterada.

- **Grupo de busca** Cada grupo de busca pode especificar uma **Origem de música de espera (Grupo | Grupo)**. Assim, essa é a fonte utilizada para as chamadas apresentadas ao grupo de busca.

Em uma rede de vários sistemas, um membro de grupo de busca ouvirá a música em espera (MOH) do seu local de sistema. Por exemplo, uma chamada entra no local A e toca um grupo de busca com os membros do sistema A e do sistema B. Caso um membro do grupo de busca do sistema B atenda uma chamada e a coloque em espera, o chamador escuta a MOH do sistema B.
- **Rota para chamada de entrada** Cada rota para chamada de entrada pode especificar uma **Origem de música em espera (Rota para chamada de entrada | Padrão)**. Assim, essa é a fonte utilizada para as chamadas entrantes encaminhadas pela rota para chamadas entrantes.
- **Código curto** O caractere **h** pode ser usado no campo **Número do telefone** dos códigos curtos para especificar a música em espera a ser associada às chamadas encaminhadas pelo código curto. É usado o formato **h(X)**, onde **X** é o número da fonte. Esse método

pode ser utilizado para especificar a fonte de música em espera para as chamadas de saída.

Como verificar a música em espera

O recurso de código de acesso Música de espera do sistema pode ser utilizado para escutar as fontes de música em espera. Disque ***34N#**, substituindo **N** pelo número de origem 1 (Origem do sistema) ou 2 a 32 (Origens alternativas).

Links relacionados

[Fonte do sistema](#) na página 783

[Origem alternativa](#) na página 783

Fonte do sistema

A primeira fonte é chamada de **Fonte do sistema**. Essa é a fonte de número 1. As opções possíveis para essa fonte são:

- **WAV**: Um arquivo chamado `HoldMusic.wav` baixado pelo sistema.
- **Externo**: para os sistemas IP500 V2, use a fonte de áudio conectada na parte posterior da unidade de controle. Para sistemas Linux, a primeira fonte USB disponível é utilizada.
- **Tom**: Um tom de aviso sonoro duplo. Utilizado automaticamente se a Fonte do sistema for definida como WAV e o arquivo **holdmusic.wav** não tiver sido baixado com êxito.

Links relacionados

[Música em espera](#) na página 781

Origem alternativa

É possível especificar fontes alternativas na página **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Tons e música**. As opções disponíveis dependem do tipo de sistema. Para sistemas IP500 V2, é possível especificar até 3 fontes alternativas. Para sistemas em um servidor baseado em Linux, é possível especificar até 31 fontes alternativas. Veja a tabela abaixo para obter detalhes.

Opção alternativa	Descrição
WAV:<filename>	<ul style="list-style-type: none"> • O parâmetro <filename> especifica o nome de arquivo a ser reproduzido. • <filename>: <ul style="list-style-type: none"> - podem ter até 27 caracteres IA5 - não podem conter espaços - qualquer extensão é permitida - fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas • Primeiro, há uma tentativa de leitura TFTP; em seguida, o local do arquivo <code>opt/ipoffice/system/primary</code> (Linux) ou <code>/system/primary</code> (IP500 V2). • Quando uma origem MOH é ativada, o playback continua de onde parou da última vez ao invés de começar toda vez do início. • A qualquer momento, todos os usuários que estão ouvindo uma determinada origem MOH ouvirão a mesma coisa (ao invés de cada usuário ouvindo de uma posição de arquivo diferente). • Em sistemas Linux, essa fonte é adequada para uso com a opção LINHA.
XTN: <extension>	<p>Compatível apenas em sistemas IP500 V2. Qualquer ramal analógico com a sua Classificação de equipamento definida para Origem da música em espera pode ser inserido como origem alternativa. Digite XTN: seguido pelo número do ramal base. Por exemplo XTN:224</p>
WAVRST:<filename>	<ul style="list-style-type: none"> • Não há suporte em sistemas IP500 V2. • O parâmetro <filename> especifica o nome de arquivo a ser reproduzido. • Primeiro, há uma tentativa de leitura TFTP; em seguida, tenta-se a pasta <code>opt/ipoffice/system/primary</code> (acesso por SSH) (<code>disk/system/primary</code> (acesso pelo gerenciador de arquivos)). • Quando uma fonte MOH é ativada, o playback é iniciado toda vez desde o início. • A qualquer momento, todos os usuários que estão ouvindo uma determinada origem MOH ouvirão um arquivo WAV ou posição de arquivo diferente.
WAVDIR:	<ul style="list-style-type: none"> • Não há suporte em sistemas IP500 V2. • Nenhum parâmetro adicional é necessário. • O diretório usado é <code>opt/ipoffice/tones/mohwavdir</code> (acesso por SSH) ou <code>/disk/tones/mohwavdir</code> (acesso pelo gerenciador de arquivos). • Até 255 arquivos, até 10 minutos por arquivo. • Os arquivos são reproduzidos por ordem de nome de arquivo (numérico, caixa baixa e, em seguida, caixa alta). • Quando uma origem MOH é ativada, o playback continua de onde parou da última vez. • Em qualquer momento, todos os usuários que estiverem ouvindo essa origem escutarão a mesma coisa. • Pode haver apenas uma entrada WAVDIR: ou WAVDIRRST: por sistema. • Essa é uma origem transmitida adequada para uso com a opção LINHA.

A tabela continua...

Opção alternativa	Descrição
WAVDIRRST:	<p>Entretanto, de acordo com o WAVDIR acima,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quando uma origem de MOH é ativada, a reprodução é iniciada sempre desde o início (início do primeiro arquivo da pasta). • Em qualquer momento, todos os usuários que estiverem ouvindo essa fonte ouvirão um arquivo WAV ou uma posição de arquivo diferente. • Não é adequado para uso com a opção LINHA.
USB: <number>	<ul style="list-style-type: none"> • Não há suporte em sistemas IP500 V2. • O parâmetro <number> é o número do dispositivo USB lógico. • USB:1 é a primeira origem encontrada e é utilizada automaticamente para a Fonte do sistema quando definida como Externa. • Os dispositivos adicionais são numerados sequencialmente. Por exemplo, USB:2, USB:3. São suportadas até quatro fontes USB. • O IPOffice irá configurar automaticamente dispositivos de som USB com configurações que funcionam bem na maioria dos casos. A entrada de linha é selecionada e o volume é definido próximo ao máximo. Se nenhuma entrada de linha for identificada no cartão, a entrada de microfone será usada no lugar. • Suportado em placas de ALSA USB. Os seguintes dispositivos de áudio USB foram testados: <ul style="list-style-type: none"> - Creative X-FI GO Pro USB - Asus Xonar U3 • Os dispositivos de som USB externos são de conexão direta. Eles podem ser adicionados e removidos do sistema a qualquer momento. • Deve-se tomar cuidado ao adicionar ou remover placas de som USB, pois isso pode alterar o número lógico. • Quando uma origem MOH USB ficar indisponível, o tom MOH padrão será reproduzido no lugar. • Uma origem MOH USB não é suportada em servidores virtuais. • Essa é uma origem transmitida adequada para uso com a opção LINHA.

A tabela continua...

Opção alternativa	Descrição
LINE:<X,Y>	<ul style="list-style-type: none"> • Dois parâmetros são fornecidos. <ul style="list-style-type: none"> - X = Número de linha SCN para o Servidor Linux (não o ID do grupo de saída). - Y = O número de origem MOH no Servidor Linux. • Geralmente, o Servidor Linux é o Primário, mas o Servidor Secundário pode ser utilizado. • A Origem MOH deve ser do tipo fluxo (Não WAVRST: ou WAVDIRRST:) • O MOH centralizado fará uma chamada VoIP para a origem MOH quando MOH for necessário. • Tem a capacidade de uma chamada do tronco e, portanto, pode estar sujeito a limites CAC. • Utiliza as preferências de codec dos troncos SCN. • G.729 não recomendado (resultados melhores são alcançados com G.711). • As chamadas são abandonadas após 30s sem uso. • Se o período de 30 segundos não for adequado, é possível alterá-lo com o número da origem NoUser HOLD_MUSIC_TIMEOUT=x, com x indicando o número de segundos (intervalo = 0 a 600). Zero significa que a chamada nunca será derrubada (e nunca terá uma nova tentativa – não deve ser usado!). • O status exibido no SSA • Observe que como essa opção pode ser especificada apenas como uma origem alternativa, o MOH centralizado não pode ser utilizado como a Origem do sistema. Ou seja, ele não pode ser utilizado para o MOH de chamadas internas.

Links relacionados

[Música em espera](#) na página 781

Capítulo 75: Data e hora do sistema

Os servidores IP Office podem obter a data e a hora automaticamente de um servidor de hora ou configurá-las manualmente.

Como o sistema usa a data e hora

Para os arquivos armazenados nos cartões de memória, o sistema utiliza a hora UTC. Para as outras atividades, como registros de chamadas, registros SMDR, exibição de hora nos telefones, utiliza-se a hora local (UTC + quaisquer diferenças).

Links relacionados

[Opções de data e hora do sistema](#) na página 787

[Aplicando o horário de verão](#) na página 788

[Verificando a operação automática de hora e data](#) na página 789

[Alterando manualmente a data e a hora do sistema](#) na página 789

Opções de data e hora do sistema

Os servidores IP Office podem obter a data e a hora automaticamente de um servidor de hora ou configurá-las manualmente.

! Importante:

- É altamente recomendável sempre usar o endereço de um servidor de horário da Internet para obter automaticamente a data e a hora. Data e hora precisas são essenciais para todos os recursos que usam certificados de segurança. Deve-se evitar a configuração manual da hora e da data.

Sistemas IP Office baseados em Linux

As configurações de origem de data e hora são definidas nos menus **Exibição de plataforma** do servidor usando as configurações **Configurações | Sistema | Data e hora**.

As opções compatíveis são:

Opção	Descrição
SNTP	Usar a data e hora fornecidos por um servidor de horário SNTP. O horário UTC fornecido pelo servidor de tempo é ajustado de acordo com a configuração de fuso horário do servidor. Caso tenha uma rede de servidores, é comum definir o servidor primário para usar uma fonte SNTP externa e todos os outros servidores serem definidos para usar o SNTP a partir do endereço do próprio servidor primário.
Manual	Inserir a data e hora por meio do menu Exibição de plataforma.

Sistemas IP500 V2

As configurações de hora e data para esses sistemas são definidas por meio de suas configurações de **Origem da configuração de horário (Configurações do sistema > Sistema > Sistema)**.

As opções compatíveis são:

Opção	Descrição
SNTP	Obter a data e hora de um servidor de horário SNTP da mesma maneira descrita para sistemas baseados em Linux acima.
Voicemail Pro/Manager	Obter a data e hora do PC Windows que está executando os aplicativos Voicemail Pro ou IP Office Manager. Essa opção exige que o aplicativo esteja em execução quando o IP Office for iniciado e para atualizações regulares de hora.
Nenhum	Obter a data e hora de valores inseridos por meio de um telefone do sistema. Consulte Alterando manualmente a data e a hora do sistema na página 789.

Links relacionados

[Data e hora do sistema](#) na página 787

Aplicando o horário de verão

Pode ser necessário aplicar alterações de Horário de verão (DST) em determinadas épocas do ano. A maneira de fazer isso depende do tipo de servidor do IP Office e da origem de hora configurada:

Tipo de Servidor	Descrição
Servidor baseado em Linux	Os ajustes de horário de verão são aplicados ao horário SNTP definindo um Local para o sistema. As configurações de local incluem o fuso horário no qual o sistema está e se as alterações de horário de verão devem ser aplicadas a esse local.
Servidor IP500 V2	<p>O método de aplicação de horário de verão depende da origem de horário usada pelo servidor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SNTP/nenhum: O menu Configurações do sistema > Sistema > Sistema inclui configurações para especificar quando aplicar o horário de verão. - O sistema também pode usar um Local para substituir as configurações de fuso horário e horário de verão do sistema. • Voicemail Pro/Manager: Caso o sistema esteja obtendo o horário de um PC que esteja executando o Voicemail Pro ou IP Office Manager, o PC precisa estar configurado para aplicar o horário de verão.

Usando locais para aplicar horário de verão

Em uma rede de sistemas, pode ser necessário que alguns servidores ou ramais tenham configurações diferentes de hora e data para corresponder à localização física deles. É possível fazer isso adicionando entradas **Local** à configuração.

Cada local pode incluir uma compensação de horário em relação ao horário UTC e um conjunto de configurações de horário de verão para o local. Em seguida, é possível associar

sistemas aos respectivos locais. Também é possível associar os locais a ramais e linhas se eles precisarem de configurações diferentes do local do sistema.

Editando o calendário de horário de verão

Com base no fuso horário selecionado pelo sistema, o sistema adiciona automaticamente um conjunto de datas para quando o horário de verão é aplicado e removido. No entanto, talvez seja necessário atualizar essas configurações para corresponder às alterações regulatórias, portanto, as configurações são editáveis.

As datas atuais para aplicar e remover a configuração de horário de verão são exibidas abaixo da opção **Ajuste automático para horário de verão** no menu **Sistema > Sistema** ou **Local > Local**. Se necessário, é possível usar os botões **Editar** e **Excluir** adjacentes para ajustar o calendário de horário de verão.

Cada entrada específica quando uma compensação UTC adicional de data e hora deve ser aplicada e, da mesma forma, quando ela deve ser removida. Observe que a lista só pode incluir 10 entradas. Para adicionar uma nova entrada, talvez seja necessário excluir uma entrada existente usando o botão **Excluir**. Em seguida, a opção **Adicionar nova entrada** é exibida na lista e pode ser editada usando o botão **Editar**.

Links relacionados

[Data e hora do sistema](#) na página 787

Verificando a operação automática de hora e data

É possível verificar a operação de data e hora de um servidor IP Office usando o System Status Application. No System Status Application, o menu **Recursos > Hora** exibe a data e a hora atuais, além da origem da hora, os resultados da última solicitação de horário e outras configurações.

Investigando possíveis problemas de hora e data

Ao usar um servidor de horário baseado na Internet, verifique o seguinte:

1. Verifique o endereço do servidor de hora configurado.
2. Verifique o roteamento do servidor para a Internet por meio da rede do cliente.
 - Para servidores baseados em Linux, verifique se o endereço de gateway padrão para a rede do cliente é exibido nos menus Exibição de plataforma do servidor.
 - Para todos os servidores, verifique se a configuração inclui uma rota de IP padrão para o endereço de gateway padrão da rede do cliente.

Links relacionados

[Data e hora do sistema](#) na página 787

Alterando manualmente a data e a hora do sistema

É altamente recomendável que os sistemas IP Office obtenham a hora e a data automaticamente de um servidor de horário baseado na Internet. No entanto, se configurado de outra forma, é possível usar os seguintes métodos para alterar a hora e a data atuais do sistema.

Sistemas IP Office baseados em Linux

Para um sistema IP Office baseado em Linux, é possível definir a data e a hora do sistema por meio dos menus **Exibição da plataforma** do servidor usando as configurações **Configurações | Sistema | Dados e hora**.

Sistemas IP500 V2

Para sistemas IP500 V2 definidos sem origem de servidor de horário, é possível alterar a data e hora usando os menus do telefone de um usuário que tenha recebido **Direitos do telefone do sistema** (consulte [Recursos de telefone do sistema](#) na página 852). O **Código de logon** do usuário é usado para restringir o acesso ao menu de configurações de data e hora no telefone.

Como o usuário acessa as configurações de data/hora depende do tipo de telefone:

Tipo de telefone	Detalhes
1400, 1600, 9500, 9600 e J100 Series	<p>Para um usuário com Direitos do telefone do sistema, o usuário pode definir a hora e a data do sistema nesses telefones selecionando Recursos Usuário do telefone Administração do sistema.</p> <ul style="list-style-type: none">• Isso não inclui os telefones 1403, 1603 e J129.• Caso o sistema tenha sido configurado com um servidor de tempo, essa opção ainda pode ser usada para exibir informações de hora e data, mas não para alterá-las.

Links relacionados

[Data e hora do sistema](#) na página 787

Capítulo 76: Configurar perfil de horário

Os perfis de horários são configurados no **Configurações do sistema > Perfis de horário**.

Os perfis horários são utilizados por diferentes serviços para alterar sua operação quando necessário. Na maior parte das áreas, em que podem ser usados perfis horários, a não definição de um perfil horário é tida como uma operação de 24 horas.

Os perfis horários consistem em padrões semanais recorrentes de dias e horários quando o perfil horário está em vigor.

Os perfis de horário poderão incluir períodos de horários em dias especificados do calendário quando o perfil de horário estiver em vigor. As entradas de calendário podem ser inseridas para o ano corrente e o ano civil seguinte.

Em uma rede do Server Edition, essas definições podem ser configuradas no nível da rede e, em seguida, automaticamente replicadas na configuração de todos os sistemas da rede. Elas poderão ser vistas e editadas no nível da configuração individual do sistema se a consolidação de registro estiver desativada.

Os perfis de horário são utilizados pelos seguintes tipos de registro.

Grupo de busca:

O perfil de horário pode ser utilizado para determinar quando um grupo de busca é colocado no modo de serviço noturno. Assim, as chamadas seguem para o grupo de fallback fora de serviço noturno quando definido; caso contrário, para o correio de voz, se disponível, ou toque de ocupado, quando não disponível.

A configuração e a exclusão do serviço noturno de grupo de busca podem ser feitas através de controles manuais ou de um perfil de horário do sistema. O uso de ambos os métodos para controlar o status do serviço noturno de um determinado grupo de busca não é suportado.

Para gravação de voz automática, o perfil de horário pode ser utilizado para definir quando a gravação de voz é aplicada.

Usuário:

- Os usuários que utilizam serviços de dados DialIn, como o RAS, podem ter um perfil de horário associado que estabeleça quando podem utilizar o serviço.
- Os usuários podem ser associados aos direitos do usuário de um horário de expediente ou de um horário depois do expediente. Consequentemente, o perfil de horário pode ser utilizado para determinar quais direitos do usuário são utilizados a qualquer momento.
- Para gravação de voz automática, o perfil de horário pode ser utilizado para definir quando essa gravação de voz será aplicada.
- Para Mobile Twinning, o perfil de horário pode ser utilizado para estabelecer quando a twinning deverá ser aplicada.

Rota para chamadas de entrada:

As rotas para chamadas de entrada também podem utilizar os perfis de horário para especificar quando as chamadas deverão ser gravadas. Diversos perfis de horário podem ser associados

à rota para chamadas de entrada, com cada perfil especificando um destino e o destino de fallback.

ARS:

Os formulários ARS utilizam o perfil de horário para estabelecer quando o formulário ARS deverá ser aplicado ou as chamadas roteadas a uma rota de depois do expediente.

Código de conta:

Os códigos de conta podem utilizar a gravação automática de chamadas acionada por chamadas com determinados códigos de conta. O perfil de horário pode ser utilizado para definir quando essa função será aplicada.

Atendedor automático :

Os atendedores automatizados do Embedded Voicemail podem utilizar os perfis de horário para controlar as diferentes saudações reproduzidas aos chamadores.

Serviço:

- O Serviço pode utilizar perfis de horário das seguintes formas:
- O perfil horário pode ser utilizado para definir quando um serviço de dados está disponível. Fora de seu perfil de horário, o serviço não está disponível ou utiliza um serviço de fallback quando definido.
- Nos serviços que utilizam autoconexão, o perfil de horário pode ser utilizado para definir quando essa função será utilizada. Consulte [Serviço | Autoconexão](#).

Links relacionados

[Substituição do perfil de horário](#) na página 792

Substituição do perfil de horário

É possível usar a configuração **Configurações do sistema > Perfis de horário > Adicionar/editar perfil de horário > Sobreposição manual** para substituir um perfil de horário manualmente. As configurações de substituição permitem misturar configurações temporizadas e manuais.

As opções de substituição são as seguintes:

- **Definir Perfil de horário para ativo até próxima desativação**

Use para perfis horários com vários intervalos. Tornar o perfil de horário ativo até o próximo intervalo inativo.

- **Definir perfil de horário para inativo até próxima ativação**

Use para perfis horários com vários intervalos. Tornar o perfil de horário inativo até o próximo intervalo ativo.

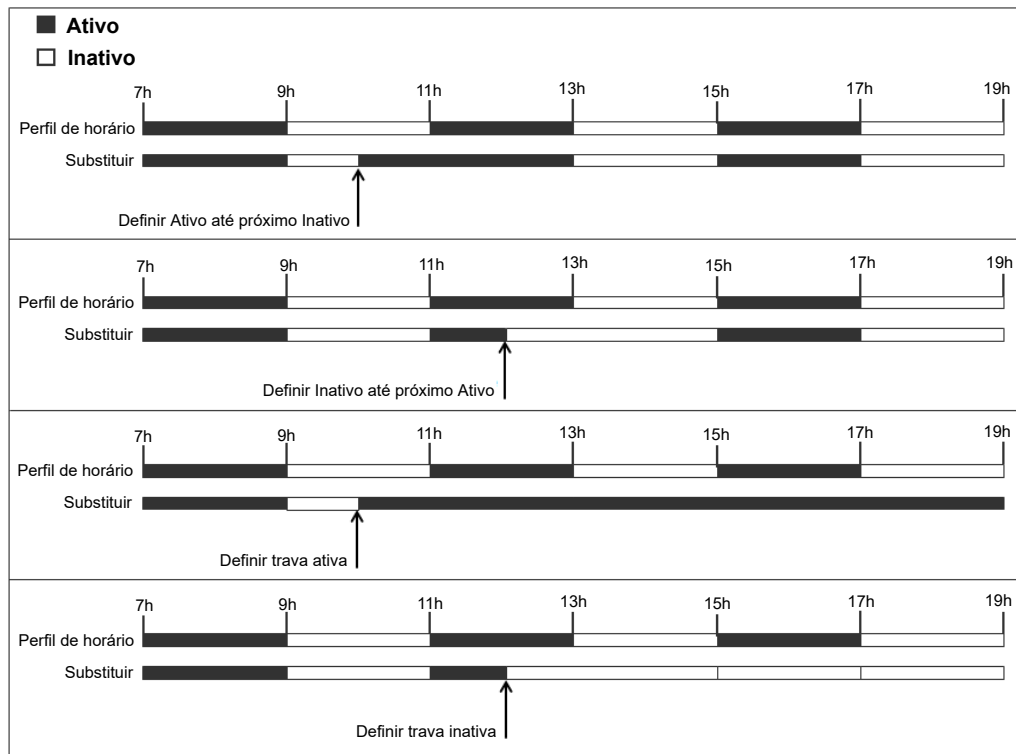
- **Definir Perfil de horário para trava ativa**

Definir o perfil de tempo como ativo. Períodos inativos temporizados são substituídos e permanecem ativos.

- **Definir Perfil de horário para trava inativa**

Definir o perfil de tempo como inativo. Períodos ativos temporizados são substituídos e permanecem ativos.

A ilustração abaixo fornece um exemplo de cada configuração de substituição.



Um perfil de horário pode ser substituído usando os seguintes métodos.

- Usando as configurações **Substituir** na página de configuração do Perfil de horário.
- Configure códigos curtos para o perfil de horário. Consulte a descrição para código de acesso "Definir perfil de horário".
- Configure a ação do botão Perfil de horário para o perfil de horário. Consulte a descrição para a ação do botão "Perfil de horário".

Links relacionados

[Configurar perfil de horário](#) na página 791

Capítulo 77: Aplicar licenças

Para obter uma descrição das licenças do IP Office e informações sobre os requisitos de licenciamento, consulte o documento [AvayaDescrição de solução da plataforma IP Office™](#).

Links relacionados

[Licenciamento no PLDS](#) na página 794

[Web License Manager \(WebLM\)](#) na página 795

[Licenciamento centralizado Server Edition](#) na página 796

[Distribuição de licenças do Server Edition](#) na página 797

[Procedimentos para aplicar o licenciamento](#) na página 801

[Converter licenciamento de nodal para centralizado](#) na página 806

[Migrar licenças para PLDS](#) na página 807

Licenciamento no PLDS

O IP Office usa o Avaya Product Licensing and Delivery System (PLDS) para gerenciar licenças. O PLDS é uma ferramenta baseada na Web online, usada para o gerenciamento de direitos de licença e entrega eletrônica de software e arquivos de licença relacionados. O PLDS oferece aos clientes, parceiros Avaya, distribuidores e associados da Avaya ferramentas de fácil utilização para o gerenciamento de direitos de licença e entrega eletrônica de software e arquivos de licença relacionados. Usando o PLDS, você pode executar operações como ativar, atualizar, movimentar licenças e baixar software. Você pode acessar o PLDS em <http://plds.avaya.com/>.

Arquivos de licença PLDS

As licenças são entregues a partir do PLDS com arquivos de licença. Um arquivo de licença do PLDS é gerado para a instalação em uma máquina específica. Há duas opções de implantação:

- Os arquivos de licença nodal do PLDS são gerados para e instalados em nós específicos do IP Office.
- Os arquivos de licença WebLM do PLDS são gerados para e instalados em um servidor WebLM que pode licenciar vários nós do IP Office.

O licenciamento centralizado do WebLM é compatível em implantações Branch do IP Office Server Edition e do IP Office, mas não em implantações Branch do IP Office no modo Standard.

ID do host PLDS

Os arquivos de licença nodal do PLDS são específicos da máquina, sendo necessário especificar a identificação do host no campo **ID do host PLDS** em **Configurações do sistema > Licenças > Sistemas > Gerenciar licenças**.

Tipo de sistema	Descrição
Sistemas IP500 V2	Você encontrará a ID do host do IP Office Manager na guia Licenciamento do PLDS e do Web Manager. A identificação do host do PLDS é composta por dois dígitos “11” seguidos do número de série da chave de recurso (10 dígitos) impresso no cartão SD do IP Office. Se o cartão SD for alterado, a identificação do host do PLDS também será alterada.
Servidor Linux do IP Office	A ID do host do PLDS está disponível no rótulo do servidor, no rótulo da embalagem do servidor e na tela Logon da ignição do sistema. A identificação do host do PLDS é obtida a partir da identificação do sistema. Se a identificação do sistema for alterada, a identificação do host do PLDS também será alterada.
WebLM	A ID do host do WebLM é o endereço MAC do servidor do WebLM. É necessário usar a ID do host do WebLM ao gerar um arquivo de licença PLDS para o servidor WebLM a fim de implementar um esquema centralizado de licenciamento para vários sistemas IP Office. A ID do host do WebLM está disponível no rótulo do servidor, no rótulo da embalagem do servidor, na tela Login da ignição do sistema e por meio da interface de gerenciamento do WebLM. Em um ambiente virtual, a identificação do host do WebLM é um endereço MAC virtual que começa com a letra “V”.

Links relacionados

[Aplicar licenças](#) na página 794

Web License Manager (WebLM)

O Web License Manager (WebLM) é um aplicativo baseado na Web para gerenciamento de licenças. Caso use o servidor WebLM em execução no servidor IP Office, é possível usar o IP Office Web Manager para fazer logon no servidor WebLM selecionando **Aplicativos > Web License Manager**. As credenciais do WebLM são gerenciadas separadamente das senhas do sistema IP Office e não fazem parte do Single sign on.

* Nota:

- O gerenciamento de licença do WebLM é suportado para implementações do Server Edition e d Enterprise Branch usando o servidor System Manager WebLM. Ele também é compatível com sistemas do modo padrão.
- Ao atualizar a partir de uma versão anterior, todos os sistemas precisam estar executando o mesmo nível de software. O IP Office Server Edition não é compatível com versões misturadas.

Para obter mais informações sobre o WebLM, veja *Administrando um Avaya WebLM autônomo*.

Para estabelecer a comunicação entre o IP Office e o servidor WebLM, é necessário configurar o perfil do servidor remoto em **Configurações do sistema > Licenças > Sistemas > Servidor remoto**.

*** Nota:**

Ao atualizar da versão 9.1, o WebLM Server não é iniciado automaticamente. Realize as etapas a seguir para iniciar o WebLM Server.

1. Fazer logon ao Web Manager.
2. Selecionar **Menu do servidor > Exibição de plataforma > Sistema**.
3. Em **Serviços**, selecione o servidor WebLM e clique em **Iniciar**.

Links relacionados

[Aplicar licenças](#) na página 794

Licenciamento centralizado Server Edition

Antes da versão 10, Server Edition as implementações usavam o licenciamento nodal. Este tipo de licenciamento ainda pode ser usado na versão 10 ou superior. No entanto, espera-se que a maioria das implementações prefiram centralizar o gerenciamento da licença usando o servidor do Avaya Web License Management (WebLM). O servidor do WebLM é instalado automaticamente no servidor do Server Edition principal. Para sistemas recém-instalados, o licenciamento centralizado é a configuração padrão.

Todos os sistemas na solução Server Edition precisam usar a mesma **origem da licença**.

Licenciamento nodal

Com o licenciamento nodal, os arquivos de licença precisam ser instalados em cada nó no sistema. Para alguns recursos licenciados, a licença necessária pode ser instalada no servidor Server Edition principal e usada por todos os nós do sistema. No entanto, para outros recursos licenciados, a licença necessária precisa ser instalada no nó onde o recurso é usado.

Licenciamento centralizado

Na versão 10, é possível usar o servidor do WebLM que executa no servidor do Server Edition principal para centralizar totalmente o gerenciamento de licenças. Com o gerenciamento centralizado de licenças, todas as licenças estão contidas em um único arquivo PLDS carregado no WebLM. Todos os nós da solução obtêm suas licenças do WebLM.

O servidor secundário do IP Office e os sistemas de expansão podem ser configurados para solicitar licenças diretamente do servidor do WebLM ou para usar uma opção de proxy. Quando configurado para usar a opção de proxy, as solicitações de licença são enviadas por meio do servidor primário do IP Office, que efetua proxy das solicitações para o servidor do WebLM. O servidor primário não aloca licenças, apenas atua como proxy.

Os sistemas que usam o licenciamento nodal podem ser convertidos para usar o licenciamento centralizado. Já que os arquivos de licença do PLDS são gerados usando o ID do host do servidor onde residem, é necessário regenerar o arquivo de licença usando o ID do host do servidor do WebLM que hospedará o arquivo de licença.

Links relacionados

[Aplicar licenças](#) na página 794

Distribuição de licenças do Server Edition

*** Nota:**

Para uma descrição sobre licenças do IP Office e requisitos de licenciamento, consulte *Descrição da solução Avaya IP Office Platform™*.

A página **Configurações do sistema > Licenças > Menu do servidor > Servidor remoto** exibe o **Licenças reservadas** alocado a um servidor Server Edition.

*** Nota:**

O campo **Sessões de tronco SIP** substituiu a configuração **Sistema | Telefonia | Telefonia | Sessão máx. SIP**.

Manage Licenses
Manage Solution-Wide Licenses

Remote Server
Configure License Server

License Source **i**: Local

License Server IP Address **i**: 127 . 0 . 0 . 1

RESERVED LICENSES

SIP Trunk Sessions	Server Edition	Avaya IP Endpoints
0	1	0
3rd Party IP Endpoints	Receptionist	Basic User
0	1	3
Office Worker	Power User	Avaya Softphone
0	1	0
Web Collaboration		
0		

Local do arquivo PLDS

A forma como as licenças são alocadas, depende do local no arquivo PLDS. Para sistemas autônomos, implantações SCN e licenciamento nodal Server Edition, cada nó no sistema precisa ter um arquivo PLDS instalado.

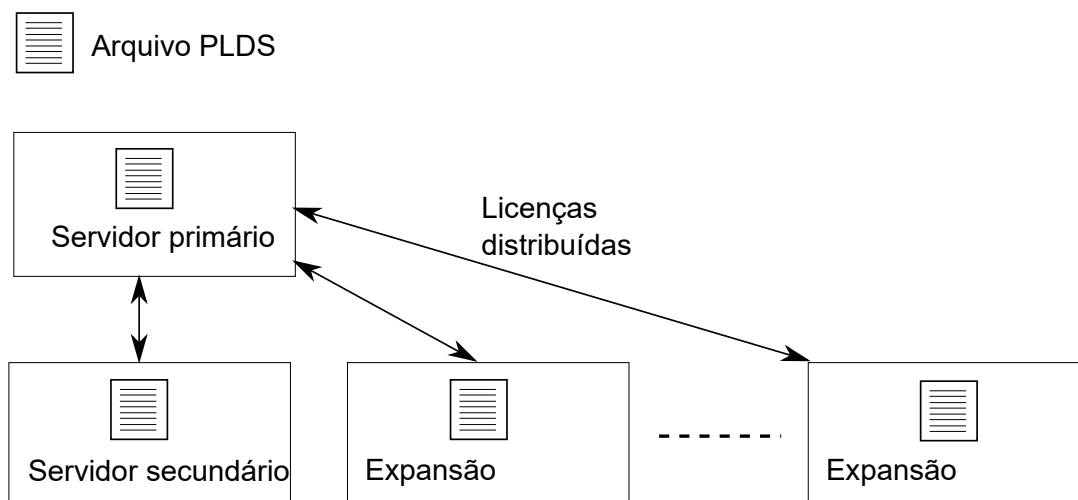


Figura 1: Local do arquivo PLDS para o licenciamento nodal do Server Edition

Para o licenciamento centralizado do Server Edition, o arquivo PLDS está localizado no WebLM Server. O WebLM Server pode ser localizado no servidor primário ou no servidor remoto.

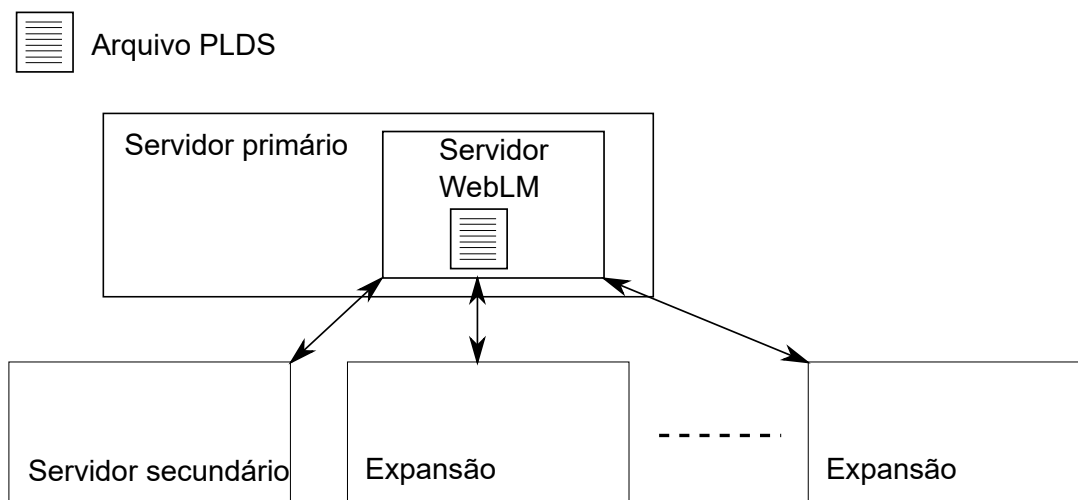


Figura 2: Local do arquivo PLDS para o licenciamento centralizado do Server Edition

Links relacionados

- [Aplicar licenças](#) na página 794
- [Distribuição de licença nodal](#) na página 799
- [Distribuição de licença centralizada](#) na página 800

Distribuição de licença nodal

Quando a **Origem da licença** é **Local**, os campos apenas de leitura **Licenças reservadas** indicam as licenças que são necessárias para os recursos configurados atualmente.

O licenciamento nodal para uma solução Server Edition se baseia em uma combinação licenciamento feito por meio do servidor Server Edition principal e algumas licenças de servidores específicos. Todas as licenças específicas de usuários e sistemas podem ser gerenciadas a partir do servidor Server Edition principal, que também age como servidor de licenciamento. As licenças são inseridas na configuração do servidor Server Edition principal e se baseiam na identificação desse servidor.

Quando uma licença é usada para habilitar recursos como canais de tronco SIP em outros sistemas, o servidor Server Edition principal aloca somente as licenças para outros sistemas após satisfazer suas próprias necessidades de licença.

Quando outro sistema perde a conexão com o servidor Server Edition principal, qualquer requisito de licença baseado nas licenças inseridas na configuração do servidor Server Edition principal será suportado por um período de carência de 30 dias.

Outras licenças de servidores específicos são inseridas na configuração do servidor que solicita o recurso e baseiam-se na Identificação desse sistema.

Licença	Servidor primário	Específico do servidor
Server Edition	✓	×
Pontos terminais IP Avaya	✓	×
Terminais IP de terceiros	✓	×
Canais de tronco SIP	✓	×
Canais IP500 Universal PRI	×	✓
Portas adicionais de correio de voz [3]	✓	×
UMS Web Services [1]	×	✓
Office Worker	✓	×
Usuário Power	✓	×
Atualizar Office Worker para Power User	✓	×
Recepcionist	×	✓
CTI Link Pro	×	✓
Messaging TTS Pro [3]	✓	×
Voicemail Pro Recording Administrator [2] [3]	✓	×
Usuários WAV	×	✓
Tunelização IPsec	×	✓

1. As licenças de serviço da Web UMS são apenas para grupos de busca.
2. A licença do Voicemail Pro Recording Administrator se refere à Contact Store. Apenas uma licença é necessária para uma rede Server Edition.
3. Para implantações de servidores duplos do Voicemail Pro, é necessário ter licenças Messaging TTS Pro, Voicemail Pro Recording Administrator e de portas adicionais de correio de voz no servidor secundário.

Links relacionados

[Distribuição de licenças do Server Edition](#) na página 797

Distribuição de licença centralizada

Quando a Origem da licença é WebLM, os campos apenas de leitura **Licenças reservadas** indicam as licenças que são necessárias para os recursos configurados atualmente. Campos editáveis podem ser usados para:

- Solicitar licenças adicionais do servidor WebLM.
- Remover licenças do nó do IP Office para aplicá-las em outro lugar.

! Importante:

Quando realocar licenças, sempre reduza o número no nó do IP Office, onde elas estiverem sendo atualmente aplicadas, antes de aplicá-las em outro nó. Se o número de licenças disponíveis for excedido, você receberá uma mensagem de erro.

Distribuição após a conversão do licenciamento de nodal para centralizado

- Se o nó do IP Office precisa de alguma das licenças, é preciso configurar manualmente os respectivos campos editáveis de **Licenças reservadas**. Isto permitirá que o nó IP Office solicite as licenças do servidor WebLM.
 - **Administradores de Gravações VMPro**
 - **VMPro TTS Professional**
 - **CTI Link Pro**

Ramal de configuração de licenças reservadas: Quando a origem da licença é **Local**, **Ramal > VoIP > Reservar licença** é configurada para **Nenhum**. Alternar a origem da licença para WebLM altera a configuração para **Reservar licença de ponto final Avaya IP**. Se solicitado, é necessário alterar manualmente esta configuração para **Reservar licença de terminal de terceiro** ou **Ambos**.

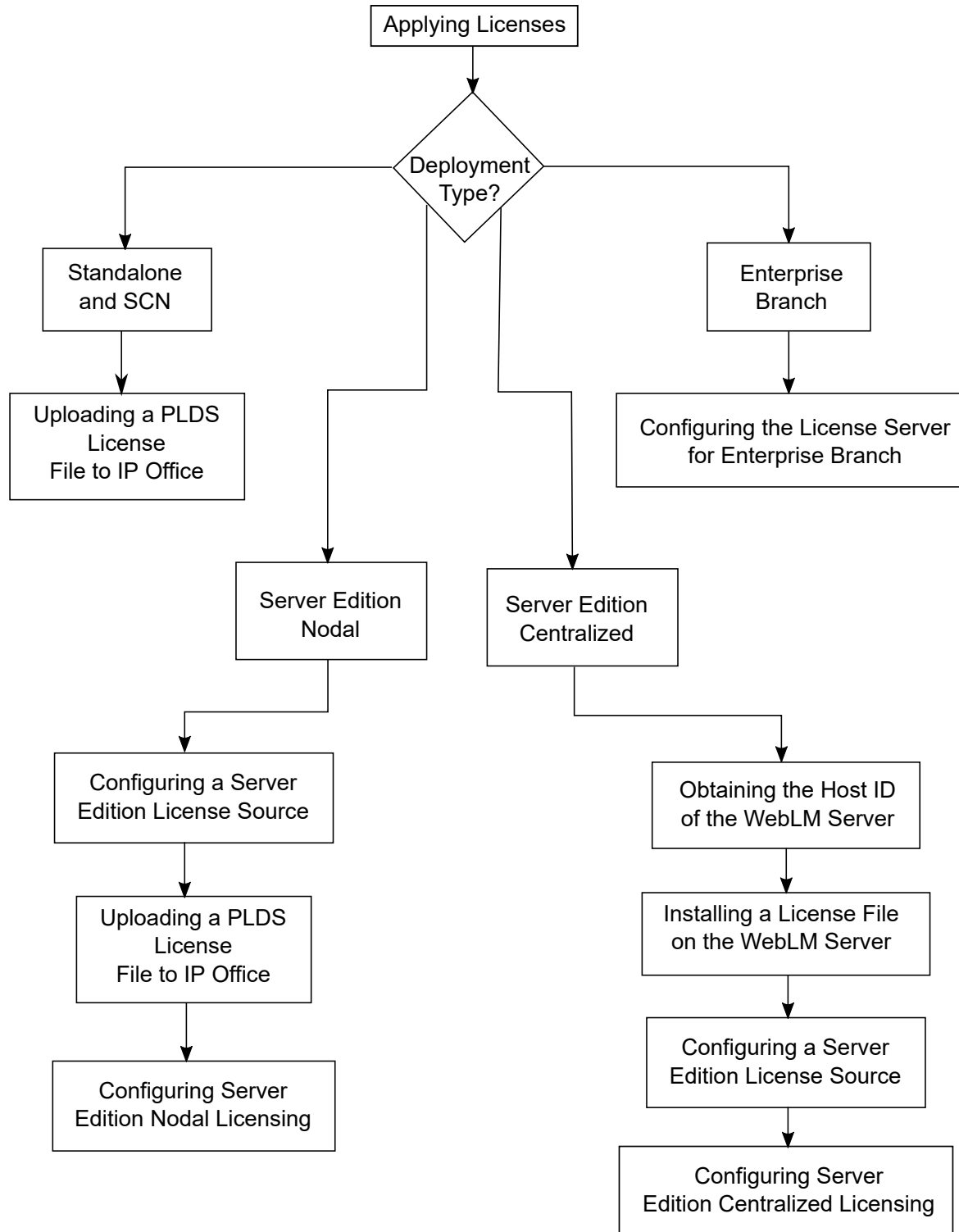
Alocação de licença em WebLM

É possível usar WebLM para exibir as licenças usadas por cada nó em IP Office Server Edition. No painel de navegação do WebLM à esquerda, clique em **Produtos licenciados**. A tabela de licenças adquiridas exibe as informações sobre as licenças adquiridas para cada ID de cliente. No IP Office, a ID de cliente WebLM para cada nó é exibida na página da licença **Servidor remoto**.

Links relacionados

[Distribuição de licenças do Server Edition](#) na página 797

Procedimentos para aplicar o licenciamento



Links relacionados

[Aplicar licenças](#) na página 794

[Obter a ID de logon do WebLM Server](#) na página 802

[Instalar um arquivo de licença no WebLM Server](#) na página 802

[Configurar a origem da licença Server Edition](#) na página 803

[Carregar arquivo de licença PLDS para o IP Office](#) na página 803

[Configurar o licenciamento nodal do Server Edition](#) na página 804

[Configurar o licenciamento centralizado do Server Edition](#) na página 804

[Configurar o servidor de licença em uma implantação Enterprise Branch](#) na página 806

Obter a ID de logon do WebLM Server

A ID do host WebLM é necessária para gerar o arquivo de licença PLDS para o licenciamento centralizado. O arquivo de licença está carregado no WebLM Server.

Procedimento

1. No Web Manager, selecione **Aplicativos > Web License Manager**.
2. Faça logon no WebLM
3. No painel de navegação à esquerda, clique em **Propriedades do servidor**.

A página de propriedades do servidor exibe a ID do host. A ID do host é o endereço MAC do servidor do Server Edition principal.

Registre a ID do host.

Links relacionados

[Procedimentos para aplicar o licenciamento](#) na página 801

Instalar um arquivo de licença no WebLM Server

Use o Web Manager para fazer o logon no servidor de licença WebLM e instale um arquivo de licença.

Pré-requisitos

Obtenha o arquivo de licença no site de Licenciamento de produtos e Sistema de entrega (PLDS) <https://plds.avaya.com>.

É necessário saber a ID do usuário e senha para o WebLM Server. As credenciais do WebLM são gerenciadas separadamente das senhas do sistema IP Office e não fazem parte do logon único.

Procedimento

1. Fazer logon ao Web Manager.
2. Selecionar **Aplicativos > Web License Manager**.
3. Faça logon no WebLM Server.
4. No painel de navegação esquerdo, clique em **Instalar a licença**.
5. Na janela Instalar a licença, clique em **Procurar** e selecione o arquivo de licença.
6. Clique em **Instalar** para instalar o arquivo de licença.

O WebLM exibe uma mensagem depois da instalação bem-sucedida do arquivo de licença.

Se a instalação não for bem-sucedida, para resolução do problema, consulte *Administrar Avaya WebLM*, disponível no suporte da Avaya em <https://downloads.avaya.com/css/P8/documents/100157154>.

Links relacionados

[Procedimentos para aplicar o licenciamento](#) na página 801

Configurar a origem da licença Server Edition

Para implantações Server Edition, a origem da licença pode ser centralizada ou nodal.

- No licenciamento centralizado, o arquivo de licença PLDS reside no WebLM Server. O WebLM Server é a origem da licença e todos os nós da solução recebem licenças do WebLM Server. O WebLM Server pode ser executado em um computador remoto ou no servidor primário.
- Com o licenciamento nodal, um arquivo de licença PLDS é carregado em cada nó.

Todos os sistemas na solução Server Edition precisam usar a mesma origem da licença. A origem da licença é definida pela configuração **Configurações do sistema > Licenças > Menu do servidor > Gerenciar licenças > Origem da licença**. Use este procedimento para definir todos os nós para usar a mesma origem da licença.

Procedimento

1. Fazer logon ao Web Manager.
2. Clique em **Solução > Configurar > Definir origem de todos os nós da licença**
3. Na janela **Selecionar origem da licença**, selecione
 - **Servidor primário/local** para o licenciamento nodal.
 - **WebLM** para o licenciamento centralizado.

Todos os nós na solução são definidos para a mesma origem de licença.

Links relacionados

[Procedimentos para aplicar o licenciamento](#) na página 801

Carregar arquivo de licença PLDS para o IP Office

Use este procedimento para carregar uma licença PLDS para gerenciamento de licenças nodal. O gerenciamento de licenças nodal é usado para sistemas autônomos IP500 V2 e é uma opção para os sistemas Server Edition.

Pré-requisitos

O arquivo de licença PLDS precisa estar em um computador local onde o IP Office Web Manager esteja sendo executado.

Procedimento

1. No IP Office Web Manager, selecione **Configurações do sistema > Licenças > Menu do servidor > Gerenciar licenças**.
2. Clique em **Licenças PLDS** e selecione **Enviar para IP Office** e então clique em **OK**.
3. Na janela **Selecionar arquivo de licença PLDS**, clique em **Procurar** e navegue até o arquivo de licença.

4. Selecione o arquivo e clique em **OK**.

Links relacionados

[Procedimentos para aplicar o licenciamento](#) na página 801

Configurar o licenciamento nodal do Server Edition

Com o licenciamento nodal, as licenças são gerenciadas usando arquivos de licença instalados em cada nó no sistema. Para obter informações sobre a distribuição da licença, consulte [Distribuição de licenças nodais](#) na página 799.

Procedimento

1. No IP Office Web Manager, selecione **Configurações do sistema > Licenças**. Clique em **Menu do servidor** à direita do servidor primário e então, na página **Configuração de licença**, selecione **Servidor remoto**.
2. No campo **Origem da licença**, selecione **Primário**.

* Nota:

Todos os sistemas na solução Server Edition precisam usar a mesma **origem da licença**. No Manager, na página da solução, é possível selecionar **Definir origem da licença para todos os nós** para definir a configuração para todos os nós da solução.

3. Insira o endereço IP do servidor Server Edition principal no campo **Endereço IP do servidor de licença**.
4. Em **Licenças reservadas**, a coluna à direita indica que licenças foram reservadas para este sistema. Use a coluna à esquerda para solicitar licenças adicionais para este sistema.
5. Clique em **OK**.
As licenças são exibidas na tabela.
6. Repita as etapas 1 a 5 para o servidor Server Edition secundário e todos os Sistema de expansão Server Editions.

Links relacionados

[Procedimentos para aplicar o licenciamento](#) na página 801

Configurar o licenciamento centralizado do Server Edition

Com o licenciamento centralizado, as licenças são gerenciadas de um WebLM Server central.

Pré-requisitos

É preciso ter um arquivo de licença PLDS ativado com a ID do host no WebLM Server

Procedimento

1. No IP Office Web Manager, selecione **Configurações do sistema > Licenças**. Clique em **Menu do servidor** à direita do servidor primário e então, na página **Configuração de licença**, selecione **Servidor remoto**.
2. Assegure-se de que a **Origem da licença** esteja definida como **WebLM**.

*** Nota:**

Todos os sistemas na solução Server Edition precisam usar a mesma **origem da licença**. No Manager, na página da solução, é possível selecionar **Definir origem da licença para todos os nós** para definir a configuração para todos os nós na solução.

3. O WebLM Server pode ser localizado no servidor Server Edition principal ou em um servidor em independente. Insira o nome do domínio ou endereço IP do WebLM Server no campo **Nome de domínio (URL)**.

Observe que a URL do nome do domínio precisa usar `https://`.

4. Se necessário, altere o caminho para o WebLM Server no campo **Caminho**.
5. Em **Licenças reservadas**, a coluna da direita indica que licenças serão solicitadas automaticamente do WebLM Server. Use a coluna à esquerda para solicitar mais tipos de licença para este sistema.
6. Navegue até a página **Servidor remoto** para o servidor Server Edition secundário.
7. Assegure de que a **Origem da licença** esteja definida como **WebLM**.
8. É possível escolher habilitar a caixa de seleção **Habilitar proxy via linha IP Office Primary**.

Opção de escolha	Descrição da escolha
Habilitado	A solicitação WebLM é enviada para o WebLM Server via linha IP Office configurada para o servidor Server Edition principal. A linha precisa estar funcionando e em serviço
Desabilitado	A solicitação WebLM é enviada diretamente ao WebLM Server.

9. Se **Habilitar proxy via linha IP Office Primary** estiver habilitado, insira o endereço IP do servidor Server Edition principal no campo **IP Office Primary**.
10. Se **Habilitar proxy por meio da linha primária do IP Office** estiver desabilitado:
 - a. Insira o nome do domínio ou endereço IP do WebLM Server no campo **Nome de domínio (URL)**.
 - b. Se necessário, altere o caminho para o WebLM Server no campo **Caminho**.
 - c. Se necessário, altere o padrão **Número da porta**.

Para obter informações sobre o uso da porta, consulte o documento do IP Office Avaya Port Matrix no site de suporte da Avaya, <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C201082074362003>.

11. Clique em **OK**.

As licenças são exibidas na tabela **Licença | Licença**.

12. Repita as etapas 8 e 12 para todas as Sistema de expansão Server Editions.

*** Nota:**

No Manager, na página da solução, é possível selecionar **Definir origem da licença para todos os nós**.

Links relacionados

[Procedimentos para aplicar o licenciamento](#) na página 801

Configurar o servidor de licença em uma implantação Enterprise Branch

Use este procedimento para configurar o licenciamento centralizado do WebLM, onde um arquivo de licença PLDS compartilhado está instalado no WebLM Server. Este é o método recomendado para instalar arquivos de licença nos sistema IP Office que são gerenciados centralmente pelo System Manager.

Para uma descrição completa da implantação do Enterprise Branch, consulte [Implantando a plataforma Avaya IP Office™ como um Enterprise Branch com o Avaya Aura® Session Manager](#).

Procedimento

1. Faça o logon no Web Manager e selecione **Licença | Servidor remotoConfigurações do sistema > Licenças > Sistemas > Servidor remoto**.
2. Marque a caixa de seleção **Habilitar servidor remoto**.
A informação das **Licenças reservadas** é exibida.
3. No campo **Nome de domínio (URL)**, insira o nome de domínio ou o endereço IP do WebLM Server ou o nome de domínio do System Manager, se o sistema estiver sendo controlado pelo System Manager.
4. **(Opcional)** Se houver um segundo System Manager configurado, insira o nome de domínio no campo **Nome de domínio (URL) secundário**.
5. Se necessário, altere o caminho para o WebLM Server no campo **Caminho**.
6. Se necessário, altere o padrão **Número da porta**.
Para obter informações sobre o uso da porta, consulte o documento do IP Office Avaya Port Matrix no site de suporte da Avaya, <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C201082074362003>.
7. Em **Licenças reservadas**, a coluna da direita indica quais licenças serão solicitadas automaticamente do WebLM Server. Use a coluna à esquerda para solicitar licenças adicionais para este sistema.

Links relacionados

[Procedimentos para aplicar o licenciamento](#) na página 801

Converter licenciamento de nodal para centralizado

Se estiver atualizando de uma versão anterior, realize o procedimento [Migração de licenças para PLDS](#) na página 807.

* Nota:

Ao atualizar de uma versão anterior, todo o sistema deve estar executando o mesmo nível de software. O IP Office Server Edition Solution não tem suporte para controles de versão diferentes.

Procedimento

1. É necessário gerar um arquivo de licença usando a ID do host WebLM. Realize as etapas a seguir para encontrar a ID do host WebLM.
 - a. No Web Manager, selecione **Aplicativos > Web License Manager**.
 - b. Faça logon no WebLM
 - c. No painel de navegação à esquerda, clique em **Propriedades do servidor**.
A página de propriedades do servidor exibe a ID do host. A ID do host é o endereço MAC do servidor do Server Edition principal.
Registre a ID do host.
2. Gere um arquivo de licença PLDS usando a ID do host WebLM.
3. Carregue o arquivo de licença.
 - a. No Web Manager, selecione **Aplicativos > Web License Manager**.
 - b. No painel de navegação à esquerda, clique em **Instalar a licença**.
 - c. Clique em **Procurar** para selecionar o arquivo de licença.
 - d. Clique em **Instalar** para instalar o arquivo de licença.
4. Todos os nós da solução precisam ter a mesma origem da licença. Para configurar o licenciamento centralizado, todos os nós precisam ter a **Origem da licença** definida como **WebLM**. É possível usar o Manager para definir todos os nós para usar a mesma origem da licença. Na página de visualização da Solução Manager, do lado direito, selecione **Definir origem da licença para todos os nós** e selecione **WebLM**.
5. Se estiver realizando este procedimento depois de uma atualização, assegure-se de que o campo **Nome de domínio (URL)** esteja preenchido no servidor Server Edition principal.
 - a. No Web Manager, selecione **Configurações do sistema > Licenças > Menu do servidor > Servidor remoto** para o servidor Server Edition principal.
 - b. Assegure-se de que o campo **Nome de domínio (URL)** contem o nome do domínio ou endereço IP do servidor Server Edition principal.
6. Realoque as licenças, conforme necessário. Consulte [Distribuição de licenças centralizadas](#) na página 800.
Observe que as licenças locais instaladas previamente são listadas como obsoletas. É possível usar esta lista para determinar que licenças solicitar do WebLM Server. Assim que as licenças tiverem sido realocadas, será possível excluir as licenças obsoletas.

Links relacionados

[Aplicar licenças](#) na página 794

Migrar licenças para PLDS

A versão 10 ou superior do IP Office oferece suporte apenas do Licenciamento de produtos e Sistema de entrega (PLDS) para o gerenciamento dos arquivos de licença. Se estiver fazendo uma atualização de uma versão anterior, é necessário migrar todas as suas licenças

anteriores ao R10 (ADI, PLDS, combinação de ADI/PLDS, virtual) para as licenças PLDS R10. A ferramenta de migração de licença extrai todas as informações de licenciamento do sistema IP Office e as salva em um arquivo. Este arquivo pode ser então usado para preparar uma cotação de atualização de software no Avaya One Source Configurator, a fim de obter as novas licenças PLDS R10 necessárias.

Para implementações do Server Edition, a ferramenta de migração de licenças coleta as informações de licenciamento de cada nó na solução.

* Nota:

- É preciso usar a versão 10 ou superior do cliente Manager para gerar o arquivo de inventário da licença.
É possível instalar o Manager antes da atualização para a versão 10. Consulte o procedimento “Instalar o Manager” em [Administrando a plataforma Avaya IP Office™ com o Manager](#).
- A migração de licenças é suportada em todos os modos do IP Office, versão 6.0 ou superior.
- A ferramenta de migração de licenças só pode ser usada com uma configuração online. A opção **Ferramentas > Migração de licença** está desabilitada para configurações offline.
- A ferramenta não está disponível em UCM e servidores de aplicativos. Quando executar essa ferramenta em um servidor Server Edition, ela coleta informações de licenciamento de todos os nós na solução.
- O arquivo gerado pode ser lido, mas não editado. A migração de licenças falhará se o arquivo tiver sido editado.

Pré-requisitos

Assegure-se de que todas as licenças estejam carregadas no sistema antes de fazer a migração de licenças. Para implementações do Server Edition, assegure-se de que todos os nós estejam online, para capturar a exibição atual do sistema na solução.

A configuração IP Office precisa ser aberta online. A ferramenta de migração de licenças não está disponível no modo offline.

Procedimento

1. Faça o logon no Manager e selecione **Ferramentas > Migração de licença**.
A janela **Salvar como** é aberta.
2. Selecione um local para salvar o arquivo e insira o nome do arquivo.
3. Clique em **Salvar**.
O arquivo é salvo com uma extensão `.zip`.

Próximas etapas

Este arquivo pode ser usado para preparar uma cotação de atualização de software no Avaya One Source Configurator, a fim de obter as novas licenças PLDS R10 necessárias. Assim que tiver os arquivos de licença PLDS, aplique-os ao sistema.

Links relacionados

[Aplicar licenças](#) na página 794

Capítulo 78: Como trabalhar com os modelos

O IP Office oferece suporte a uma variedade de opções de modelos. As definições dos seguintes tipos de itens de configuração podem ser salvas como arquivos de modelos. Os novos registros desses tipos podem então ser criados a partir de um arquivo de modelo.

- **Usuário** (.usr)
- **Ramal** (H.323, SIP, IP DECT) (.ext)
- **Grupo** (.grp)
- **Serviço** (.ser)
- **Túnel** (.tnlt)
- **Perfil de firewall** (.fpr)
- **Perfil de horário** (.tpr)
- **Rota de IP** (.ipr)
- **ARS** (.ars)
- **Linha** (H.323, SIP, IP DECT) (.lne)
 - Os serviços do tronco SIP a partir de provedores SIP selecionados são testados como parte do programa DevConnect da Avaya. Os resultados desses testes são publicados como Observações dos aplicativos Avaya e estão disponíveis no site Avaya DevConnect (<https://devconnect.avaya.com>).

Links relacionados

[Salvamento de arquivos de modelo](#) na página 809

[Criar um modelo no Manager](#) na página 810

[Criar um modelo de tronco analógico no Manager](#) na página 810

[Criar um novo tronco analógico a partir de um modelo no Manager](#) na página 811

Salvamento de arquivos de modelo

O local usado para armazenar arquivos de modelo depende do tipo de sistema IP Office.

- **IP500 V2:** o IP Office Manager exporta modelos para uma subpasta `\manager_files\template` do diretório no qual está instalado.
- **Sistemas baseados em Linux:** - Os modelos são armazenados no servidor principal. Quando a configuração do sistema é aberta pelo IP Office Manager, esses modelos são baixados do servidor para a pasta `\manager_files\template`. Quando a configuração é salva, os modelos são enviados de volta para o servidor.

 **Cuidado:**

- Caso esteja usando o IP Office Manager para gerenciar sistemas IP500 V2 e IP Office baseados em Linux, antes de abrir qualquer configuração do sistema baseado em Linux é necessário garantir o armazenamento dos modelos IP500 V2 em um diretório diferente do diretório padrão. Ao fazer isso, o modelo existente na pasta `\manager_files\template` pode ser substituído.

Links relacionados

[Como trabalhar com os modelos](#) na página 809

Criar um modelo no Manager

Você pode criar um modelo a partir de um registro existente.

As opções **Novo a partir de modelo** e **Exportar como modelo** estão disponíveis:

- ao clicar com o botão direito no tipo de registro no painel de navegação
- ao clicar com o botão direito em um registro no painel de grupos
- usando a barra de ferramentas de detalhes no painel de detalhes

Este procedimento usa o painel de grupo.

Procedimento

1. No painel de navegação, selecione um tipo de registro.
2. No painel de grupo, clique com o botão direito no registro no qual deseja basear seu modelo e selecione **Exportar como modelo**.
3. A janela **Salvar como** é aberta na pasta do modelo padrão. Insira um nome para o modelo.

É aplicada uma extensão padrão. Por exemplo, os modelos de usuário são salvos com a extensão de arquivo `.usr` e os modelos de extensão são salvos com a extensão de arquivo `.ext`.

4. Clique em **Salvar**.

Agora você pode criar novos registros usando o modelo.

Links relacionados

[Como trabalhar com os modelos](#) na página 809

Criar um modelo de tronco analógico no Manager

Você pode criar um modelo de tronco analógico a partir de um tronco existente.

Procedimento

1. No painel de navegação, selecione **Linha**.

2. No painel de grupo, clique com o botão direito no registro no qual deseja basear seu modelo e selecione **Gerar modelo de tronco analógico**.
3. Na janela Modelo de tronco analógico, é possível ajustar as configurações, se necessário. Clique em **Exportar**.
4. Na janela Seleção do tipo de modelo, selecione **Provedor de serviços** e então clique em **Criar modelo**.
5. Na janela Procurar por pasta, selecione `Program Files\Avaya\IP Office\Manager\manager_files\template`.
6. Clique em **OK**.

Links relacionados

[Como trabalhar com os modelos](#) na página 809

Criar um novo tronco analógico a partir de um modelo no Manager

Você pode criar um novo tronco analógico a partir de um modelo.

Procedimento

1. No painel de navegação, clique com o botão direito em **Linha** e selecione **Novo a partir de modelo > Abrir**.
2. Na janela Abrir, selecione o modelo e clique em **Abrir**.
3. Na janela Seleção do tipo de modelo, selecione **Provedor de serviços** e então clique em **Criar**.

Links relacionados

[Como trabalhar com os modelos](#) na página 809

Capítulo 79: Configurando ARS

Quando um número discado corresponde a um código curto que especifica que esse número deverá ser discado, existem dois métodos pelos quais o roteamento da chamada de saída pode ser controlado.

Como encaminhar chamadas diretamente para uma linha

Cada linha e cada canal possui uma configuração de ID de grupo de saída. Várias linhas e canais podem pertencer ao mesmo ID de grupo de saída. Dentro de códigos curto que devem ser encaminhados através de uma linha dentro desse grupo, o ID de grupo de saída é especificado na configuração ID de grupo de saída do código curto.

Como encaminhar chamadas via ARS

O código curto de um número pode especificar um formulário ARS como o destino. Assim, o encaminhamento final da chamada é controlado pela configuração disponível nesse formulário ARS.

Recursos ARS

Recursos	Descrição
Tom de discagem secundário	O primeiro formulário ARS para o qual a chamada é roteada pode especificar se o chamador deverá receber o tom de discagem secundário.
Roteamento fora de serviço	Os formulários ARS podem ser tirados de serviço, encaminhando novamente quaisquer chamadas a um formulário ARS alternativo enquanto está estiver fora de serviço. Isso pode ser feito através da configuração ou por meio dos códigos curto.
Roteamento fora do horário	Os formulários ARS podem encaminhar novamente as chamadas a um formulário ARS alternativo fora do horário definido por um perfil de horário associado.
Roteamento prioritário	As rotas alternativas poderão ser disponibilizadas aos usuários com prioridade suficiente se as rotas iniciais especificadas no formulário ARS não estiverem disponíveis. Para os usuários com prioridade suficiente, um atraso será aplicado antes que as rotas alternativas fiquem disponíveis.
Tipos de linha	A ARS pode ser utilizada com todos os tipos de linha. A linha SIP é tratada como ocupada e pode seguir rotas alternativas com base na configuração de Tempo limite para inicialização de chamada da linha SIP. Anteriormente, a linha SIP só era vista como ocupada se todos os canais configurados estivessem em uso. As linhas IP utilizam a configuração H323SetupTimerNoLCR do Número de origem de Nenhum usuário para determinarem o tempo de espera por uma conexão bem-sucedida antes de tratarem a linha como ocupada e seguirem o roteamento ARS alternativo. Isso é configurado na opção da linha de IP Tempo limite para inicialização de chamada .

A tabela continua...

Recursos	Descrição
Chamadas de rede multissite	as chamadas para números de ramais multissite são sempre roteadas utilizando-se um tronco de rede apropriado. A ARS pode ser configurada para números de rede multissite, mas será utilizada somente se a chamada de rede falhar devido a congestionamento ou falha na rede.
Rota principal	O formulário ARS 50, denominado "Main", não pode ser excluído. Nos sistemas padronizados, ela é utilizada como a rota padrão para chamadas de saída.

Como encaminhar chamadas para ARS

1. Crie o formulário ARS.
2. Crie o sistema desejado e o código curto do usuário, ou dos direitos do usuário, para corresponder ao usuário que faz a discagem.
 - a. No campo **Número de telefone**, defina os dígitos que serão utilizados para corresponder ao código curto no formulário ARS.
 - b. Utilize a lista suspensa **ID do grupo de linhas** para selecionar o formulário ARS necessário para rotear a chamada.

Links relacionados

- [Exemplo de operação ARS](#) na página 813
- [Operação ARS](#) na página 814
- [Códigos de acesso ARS](#) na página 816
- [Exemplo de linha alternativa simples](#) na página 817
- [Bloqueio de chamadas simples](#) na página 818
- [Escalas de prioridades do usuário](#) na página 819
- [Roteamento com base no tempo](#) na página 820
- [Restrição de códigos de conta](#) na página 821
- [Formulários ARS em níveis](#) na página 822
- [Como planejar ARS](#) na página 823

Exemplo de operação ARS

O exemplo mais simples de operação ARS são as configurações aplicadas ao sistema padronizado. Elas variam entre os sistemas U-Law e A-Law. Para sistemas Server Edition, consulte Roteamento de chamadas de saída do Server Edition Outgoing.

Sistemas A-Law

Esse conjunto de padrões aplica-se a sistemas A-Law systems, geralmente fornecidos a outros locais que não a América do Norte. Os padrões permitem que qualquer discagem que não corresponde a um número interno seja roteada fora do switch, como a seguir:

1. Código curto do sistema: `?/Dial/.50:Main`

O código de acesso ao sistema `?` corresponderá a qualquer discagem à qual nenhuma correspondência a usuário, direitos do usuário ou código de acesso ao sistema é encontrada. Esse código de acesso é definido para rotear ao formulário ARS 50 todos os dígitos discados.

2. Formato ARS: `50:Main`

Esse formulário contém apenas um único código de acesso.

3. **?/Dial3K1/.0**

Esse código de acesso corresponde a quaisquer dígitos passados ao formulário ARS. Em seguida, disca os dígitos da primeira linha disponível no grupo de linhas 0 (o grupo de linhas de saída padrão para todas as linhas).

Sistemas U-Law

Esse conjunto de padrões aplica-se a sistemas U-Law, geralmente fornecidos a locais da América do Norte. Os padrões encaminham qualquer discagem com prefixo 9 à ARS e ao tom de discagem secundário.

1. **Código curto do sistema: 9N/Dial/N/50:Main**

O sistema padrão de código de acesso 9N é usado para corresponder a qualquer discagem prefixada com um 9. Ele transfere quaisquer dígitos após o 9 para o formulário ARS 50.

2. **Formato ARS: 50:Main**

Esse formulário possui o tom de discagem secundário habilitado. Ele contém diversos códigos de acesso e todos passam quaisquer chamadas correspondentes à primeira linha disponível no grupo de linhas 0 (o grupo de linhas de saída padrão para todas as linhas). Enquanto todos esses códigos de acesso encaminham as chamadas ao mesmo destino, tê-los como itens separados permite, se necessário, a personalização. Os códigos de acesso são:

- **11/Dial Emergency/911/0**: esse código curto faz a correspondência com um usuário discando 911 para serviços de emergência.
- **911/Dial Emergency/911/0**: esse código curto faz a correspondência com um usuário discando 9911 para serviços de emergência.
- **0N;/Dial3K1/0N/0**: esse código curto faz a correspondência com todas as chamadas internacionais.
- **1N;/Dial3K1/1N/0**: esse código curto faz a correspondência com todas as chamadas nacionais.
- **XN;/Dial3K1/N/0**: esse código curto faz a correspondência com os números locais de 7 dígitos. Obs.: a partir de outubro de 2021, os provedores de telefonia nos EUA deixaram de rotear números locais com 7 dígitos.
- **XXXXXXXXXX/Dial3K1/N/0**: esse código curto faz a correspondência com os números locais de 10 dígitos.

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 812

Operação ARS

O diagrama abaixo ilustra o roteamento ARS padrão aplicado a sistemas (q) definidos para o local do sistema dos **Estados Unidos**. Em resumo:

- Qualquer prefixo de discagem com 9 corresponderá ao código de acesso padrão **9N** do sistema.

- Esse código de acesso roteia as chamadas para o formulário SAR padrão **50:Main**.
- Os códigos de acesso nesse formulário ARS roteiam todas as chamadas para uma linha disponível que possui seu **ID de grupo de saída** definido como **0**.

A tabela descreve com mais detalhes o processo que o sistema aplicou à discagem do usuário, nesse exemplo, 91555707392200.

O usuário disca...

9	<p>A Contagem de atraso de discagem é zero, assim o sistema começa imediatamente a procurar correspondências de códigos de acesso no sistema e códigos de acesso do usuário.</p> <p>Uma vez que existe apenas uma correspondência, o código de acesso 9N do sistema, ele é utilizado imediatamente.</p> <p>O código de acesso 9N é definido para rotear a chamada para o formulário ARS Main. Ele só passa os dígitos que correspondem à parte N da discagem, ou seja, o 9 não é passado ao ARS, mas apenas qualquer dígito adicional discado pelo usuário.</p> <p>O Tom de discagem secundário é selecionado no formulário SAR. Uma vez que nenhum dígito de correspondência do código de acesso ARS foi recebido, o tom de discagem secundário é reproduzido ao usuário.</p>
1	<p>Ao receber algum dígito, o tom de discagem secundário é interrompido.</p> <p>Os códigos de acesso do formulário ARS são analisados em relação às correspondências.</p> <p>Os códigos de acesso 11 e 1N; são correspondências possíveis.</p> <p>Os códigos de acesso 911 e 0N; não são correspondências possíveis.</p> <p>Os códigos de acesso XN; e XXXXXXXXXXN; também não são correspondências porque o código de acesso 1N; já é uma correspondência mais exata.</p> <p>Uma vez que existe mais de uma correspondência possível, o sistema aguarda que mais dígitos sejam discados.</p>

A tabela continua...

555	<p>O código de acesso 11 não é mais uma correspondência possível. A única correspondência restante é o código de acesso 1N;</p> <p>O ; no código de acesso diz ao sistema para esperar que o Tempo de atraso de discagem expire após o último dígito que recebeu antes de assumir que essa discagem foi completada. Isso é necessário para os provedores de linha que esperam receber todos os dígitos de roteamento para uma chamada "em bloco". O usuário também pode indicar que completou a discagem pressionando a tecla #.</p>
707392200	<p>Quando a discagem é completada, a linha que tem seu ID de grupo de saída definido como 0 (o padrão para qualquer linha) é capturada.</p> <p>Se nenhuma linha estiver disponível, as configurações da rota alternativa serão aplicadas se tiverem sido definidas.</p>

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 812

Códigos de acesso ARS

Os códigos de acesso no formulário ARS padrão possuem as seguintes regras:

Código	Recursos	Número de telefone	ID do grupo de linhas	Descrição
11	Discagem de emergência	911	0	Esses dois códigos de acesso são utilizados para o roteamento das chamadas de emergência. A chamada de Discagem de emergência nunca é bloqueada. Se a linha desejada não estiver disponível, o sistema utilizará a primeira linha disponível. Similarmente, as chamadas que utilizam a Discagem de emergência ignoram as configurações de impedimento de chamadas de saída que seriam normalmente aplicadas ao usuário.
911	Discagem de emergência	911	0	
0N;	Discar 3K1	0N	0	Corresponde a números internacionais.
1N;	Discar 3K1	1N	0	Corresponde a números nacionais.
XN;	Discar 3K1	N	0	Corresponde a números locais de 7 dígitos.
XXXXXXXXX XN;	Discar 3K1	N	0	Corresponde a números locais de 10 dígitos.

Configurações de códigos de acesso ARS

- **Código** Os dígitos utilizados para corresponder à discagem do usuário.
- **Recurso** Os códigos de acesso ARS podem utilizar qualquer uma das funções de **Discar** dos códigos de acesso, ou a função **Bloqueado**. Quando houver a correspondência com um código curto **Impedido**, a chamada não seguirá adiante.
- **Número de telefone** O número que será criado para a linha como resultado de o código de acesso ser utilizado como a correspondência para a discagem do usuário. Caracteres dos códigos de acesso Podem ser utilizados como N para corresponder a quaisquer dígitos discados para N ou X no **Código**.

- **ID do grupo de linhas** O grupo de linhas do qual uma linha deverá ser capturada, assim que a correspondência do código de acesso for completada. Outro formulário ARS também pode ser especificado como o destino.
- **Local** Não utilizado para chamadas externas de saída.
- **Código de conta forçado** Se habilitado, o usuário será solicitado a inserir um código de conta válido antes que a chamada possa prosseguir. O código da conta deve corresponder àquele definido na configuração do sistema.

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 812

Exemplo de linha alternativa simples

Usando as configurações ARS padrão, apesar de existir vários códigos de acesso no formulário ARS, todas as chamadas de saída são atualmente direcionadas da mesma maneira, utilizando os mesmos troncos. Porém, com códigos de acesso separados para tipos de chamada diferentes, é fácil alterar o direcionamento de cada tipo de chamada se for necessário.

Neste exemplo, o cliente tem conjuntos de linhas separados para chamadas locais e para chamadas interurbanas/internacionais. Esses foram configurados como segue:

- As linhas para chamadas locais e de emergência foram deixadas com o padrão **ID do grupo de saída de 0**.
- As linhas para chamadas interurbanas e internacionais foram configuradas com **ID do grupo de saída de 1**.

O ARS padrão pode ser configurado para coincidir com isso apenas alterando as configurações de **ID do grupo de linhas** dos códigos de acesso do ARS padrão.

The screenshot displays three configuration panels in the Avaya Web Manager interface:

- Short Code (9x):** Code: 9N, Feature: Dial, Telephone Number: N, Line Group Id: 50: Main, Locale: (empty), Force Account Code:
- Line Settings (77):** Line Number: 5, Card/Module: 2, Port: 9, Telephone Number: (empty), Incoming Group ID: 0, **Outgoing Group ID: 1**, Outgoing channels: 1, Voice channels: 1
- ARS (50):**
 - ARS Route Id: 50, Route Name: Main, Dial Delay Time: System Default (4)
 - Secondary Dial tone: SystemTone
 - Check User Call Barring:
 - In Service: Out of Service Route: <None>
 - Time Profile: <None> Out of Hours Route: <None>
 - Table:

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
11	911	Dial Emergency	0
911	911	Dial Emergency	0
0N;	0N	Dial 3K1	1
1N;	1N	Dial 3K1	1
XN;	N	Dial 3K1	0
XXXXXXXXXXN	N	Dial 3K1	0
 - Alternate Route Priority Level: 3
 - Alternate Route Wait Time: 30
 - Additional Route: <None>

Blue arrows indicate the following relationships:

- From Short Code Line Group Id (50: Main) to ARS Line Group Id (50).
- From Line Settings Outgoing Group ID (1) to ARS Outgoing Group Id (1) in the table.
- From ARS Outgoing Group Id (1) to ARS Alternate Route Priority Level (3).
- From ARS Alternate Route Priority Level (3) to ARS Additional Route (<None>).

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 812

Bloqueio de chamadas simples

Todos os códigos de acesso ARS usam um dos recursos de código de acesso **Discar**. A exceção é o recurso de código de acesso **Impedido**. Este pode ser selecionado para os códigos de acesso ARS que coincidem com a discagem não permitida.

No exemplo a seguir, qualquer usuário discando um número internacional será direcionado para o código de acesso **Impedido**. Isto evita a discagem de números externos com prefixo 0.

Short Code **9x**

Code: 9N
 Feature: Dial
 Telephone Number: N
 Line Group Id: 50: Main
 Locale:
 Force Account Code:

Short Code

Code: ON;
 Feature: Barred
 Telephone Number: ON
 Line Group Id: 0
 Locale:
 Force Account Code:

ARS

ARS Route Id: 50
 Route Name: Main
 Dial Delay Time: System Default (4)
 In Service: → Out of Service Route: <None>
 Time Profile: <None> → Out of Hours Route: <None>
 Secondary Dial tone: SystemTone
 Check User Call Barring:

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
11	911	Dial Emergency	0
911	911	Dial Emergency	0
ON;	ON	Barred	0
1N;	1N	Dial 3K1	0
XN;	N	Dial 3K1	0
XXXXXXXXXXN	N	Dial 3K1	0

Alternate Route Priority Level: 3
 Alternate Route Wait Time: 30 → Alternate Route: <None>

Para impedir que um usuário faça qualquer chamada de saída externa, use a opção Bloqueio de chamadas de saída para usuários.

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 812

Escalas de prioridades do usuário

A prioridade do usuário pode ser utilizada para alterar o roteamento das chamadas quando a rota necessária não estiver disponível.

Neste exemplo, as chamadas internacionais são inicialmente direcionadas para aproveitar uma linha no grupo de linhas de saída 1. No entanto, foi definido um caminho alternativo para ser utilizado se nenhuma linha do grupo de linhas 1 estiver disponível. O formulário ARS de contingência permite que as chamadas internacionais aproveitem uma linha do grupo de linhas 0. Para definir se isso é feito imediatamente ou depois de um atraso, isso depende de a prioridade do usuário ser alta o suficiente.

The screenshot displays the configuration interface for ARS (Automatic Route Selection) in Avaya Web Manager. It is divided into three main sections:

- Short Code Configuration:** Shows a 'Short Code' form with fields for Code (9N), Feature (Dial), Telephone Number (N), Line Group Id (50: Main), and Locale.
- ARS Main Configuration:** Shows the 'ARS' form for Route Id 50, Route Name 'Main'. It includes options for Secondary Dial tone, Check User Call Barring, and In Service status. Below is a table of route entries:

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
11	911	Dial Emergency	0
911	911	Dial Emergency	0
0N;	0N	Dial 3K1	1
1N;	1N	Dial 3K1	1
XN;	N	Dial 3K1	0
XXXXXXXXXXN	N	Dial 3K1	0
- ARS Fallback Configuration:** Shows the 'ARS' form for Route Id 51, Route Name 'Fallback'. It includes options for Secondary Dial tone, Check User Call Barring, and In Service status. Below is a table of route entries:

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
11	911	Dial Emergency	0
911	911	Dial Emergency	0
0N;	0N	Dial 3K1	0
1N;	1N	Dial 3K1	1
XN;	N	Dial 3K1	0
XXXXXXXXXXN	N	Dial 3K1	0

Arrows indicate the configuration flow: from the Short Code form to the ARS Main form, and from the ARS Main form to the ARS Fallback form. The 'Priority' field in the User configuration is set to 5.

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 812

Roteamento com base no tempo

Os perfis de tempo são utilizados para comutar o roteamento de chamadas de um formulário ARS para outro.

No exemplo a seguir, foi definido um perfil de tempo que configura as horas para operação normal. Fora das horas definidas no perfil de tempo, é utilizado um outro formulário ARS. Este outro formulário ARS permite apenas chamadas locais e de emergência.

Short Code

Code: 9N
 Feature: Dial
 Telephone Number: N
 Line Group Id: 50: Main
 Locale: [Dropdown]
 Force Account Code:

Time Profile

Name: Office Hours
 Time Entry List:

Start Time	End Time	Recurrence
07:30	19:00	Monday To Friday

ARS 50

ARS Route Id: 50
 Route Name: Main
 Dial Delay Time: System Default (4)
 In Service: → Out of Service Route: <None>
 Time Profile: Office Hours → Out of Hours Route: Closed

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
11	911	Dial Emergency	0
911	911	Dial Emergency	0
0N;	0N	Dial 3K1	0
1N;	1N	Dial 3K1	0
XN;	N	Dial 3K1	0
XXXXXXXXXXN	N	Dial 3K1	0

 Alternate Route Priority Level: 3
 Alternate Route Wait Time: 30 → Additional Route: <None>

ARS 52

ARS Route Id: 52
 Route Name: Closed
 Dial Delay Time: System Default (4)
 In Service: → Out of Service Route: <None>
 Time Profile: Office Closed → Out of Hours Route: <None>

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
11	911	Dial Emergency	0
911	911	Dial Emergency	0
0N;	0N	Barred	0
1N;	1N	Barred	0
XN;	N	Dial 3K1	0
XXXXXXXXXXN	N	Dial 3K1	0

 Alternate Route Priority Level: 3
 Alternate Route Wait Time: 30 → Additional Route: <None>

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 812

Restrição de códigos de conta

Os códigos de acesso em um formulário ARS podem ser definidos individualmente para solicitarem um código de conta antes de permitirem o prosseguimento de qualquer chamada correspondente a esses códigos.

Configurando ARS

No exemplo a seguir, o código de acesso para chamadas internacionais foi configurado para solicitar que o usuário digite um código de conta. Para continuar com a chamada, um código de conta válido deve ser discado.

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
11	911	Dial Emergency	0
911	911	Dial Emergency	0
0N;	0N	Dial 3K1	0
1N;	1N	Dial 3K1	0
XN;	N	Dial 3K1	0
XXXXXXXXXXN	N	Dial 3K1	0

Se um usuário deve sempre digitar um código de conta para fazer uma chamada externa, a opção de usuário Forçar código de conta deve ser utilizada.

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 812

Formulários ARS em níveis

É possível que um código de acesso ARS em um formulário tenha outro formulário ARS como seu destino. A discagem que corresponder ao código de acesso está sujeita a uma correspondência adicional com os códigos de acesso em outro formulário ARS.

No exemplo a seguir, o usuário deseja que um roteamento diferente seja aplicado às chamadas internacionais baseadas no código do país discado. Fazer isso no formulário padrão ARS introduziria uma grande quantidade de códigos de acesso em um formulário, dificultando a manutenção.

Assim sendo, o código de acesso que corresponder com o prefixo internacional de discagem 0 foi configurado para rotear as chamadas correspondentes para outro formulário ARS. Esse formulário contém códigos de acessos para códigos de discagem diferentes do país de interesse, além de um padrão para os demais.

Short Code

Code: 9N
 Feature: Dial
 Telephone Number: N
 Line Group Id: 50: Main
 Locale:
 Force Account Code:

ARS - Main

ARS Route Id: 50
 Route Name: Main
 Dial Delay Time: System Default (4)
 In Service: → Out of Service Route: <None>
 Time Profile: <None> → Out of Hours Route: <None>

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
11	911	Dial Emergency	0
911	911	Dial Emergency	0
0N;	0N	Dial 3K1	51:International
1N;	1N	Dial 3K1	0
XN;	N	Dial 3K1	0
XXXXXXXXXXN	N	Dial 3K1	0

Alternate Route Priority Level: 3
 Alternate Route Wait Time: 30 → Alternate Route: <None>

ARS - International

ARS Route Id: 51
 Route Name: International
 Dial Delay Time: System Default (4)
 In Service: → Out of Service Route: <None>
 Time Profile: <None> → Out of Hours Route: <None>

Code	Telephone Number	Feature	Line Group Id
0N;	0N	Dial 3K1	1
044N;	044N	Dial 3K1	2
0353N;	0353N	Dial 3K1	2
045N;	045N	Barred	2

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 812

Como planejar ARS

A utilização dos métodos mostrados nos exemplos anteriores possibilita alcançar um ARS que satisfaz a maioria dos requisitos. Entretanto, a chave para uma boa implementação de ARS é o planejamento.

Diversas questões precisam ser avaliadas e respondidas para a correspondência do roteamento da chamada do sistema à discagem do cliente.

O que Quais números serão discados e quais precisam ser produzidos pelo sistema? Quais são as diferentes tarifas de chamada e os códigos de discagem?

Onde Para onde devem ser encaminhadas as chamadas?

Quem Quais são os usuários que deverão receber permissão para utilizar as rotas de chamada determinadas pelas questões anteriores?

Quando Quando as chamadas de saída externas deverão ser permitidas? O impedimento deverá ser aplicado em algum momento especial? O roteamento das chamadas precisa ser ajustado por motivos como tarifas de chamada dependentes do horário?

Links relacionados

[Configurando ARS](#) na página 812

Capítulo 80: Bloqueio de chamadas

Links relacionados

[Aplicando o impedimento de chamadas](#) na página 825

[Substituição do barramento de chamadas](#) na página 826

Aplicando o impedimento de chamadas

O impedimento de chamada pode ser aplicado de várias maneiras.

Impedindo um usuário de receber qualquer chamada externa:

Para cada usuário, as opções **Impedimento de chamadas de entrada (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor)** podem ser selecionadas para impedir que um usuário receba chamadas externas.

Impedindo um usuário de fazer qualquer chamada externa:

Para cada usuário, as opções **Impedimento de chamadas de saída (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor)** podem ser selecionadas para impedir que um usuário efetue chamadas externas.

Impedindo números particulares/Tipos de números:

Códigos de acesso do sistema são usados para coincidir com a marcação do usuário e, em seguida, executar uma ação específica. Normalmente, a ação seria discar o número para uma linha externa. Contudo, os códigos de acesso que correspondem à discagem de números particulares ou tipos de números podem ser adicionados e definidos para outra função como Ocupado. Esses códigos de acesso podem ser adicionados a um usuário em particular, aos Direitos do usuário associados a vários usuários ou aos códigos de acesso do sistema usado por todos os usuários.

O sistema permite que os códigos de acesso sejam definidos para o usuário, os direitos do usuário, o sistema e a rota de custo mínimo. Eles possuem uma hierarquia de operação que pode ser usada para obter vários resultados. Por exemplo, um código de acesso de sistema para um número particular pode ser definido como ocupado para impedir a discagem daquele número. Para um usuário específico, um código de acesso de usuário correspondente ao mesmo número, mas definido para Discar permitirá que ele substitua o impedimento do código de acesso do sistema.

Como usar os códigos de conta:

A configuração do sistema pode incluir uma lista de códigos de conta. Eles podem ser usados para restringir a discagem externa somente para os usuários que tenham digitado um código de conta válido.

- **Forçar entrada de código de conta para um usuário:** Um usuário pode ser obrigado a digitar um código de conta antes que o sistema retorne o tom de discagem. O código

de conta que ele digitar deve corresponder ao código de conta válido armazenado na configuração do sistema. A configuração tanto é **Forçar código de conta (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor)**.

- **Forçando entrada de código de conta para números particulares:** Cada código de acesso do sistema tem uma opção Forçar um código de conta. Novamente, o código de conta digitado deve corresponder a um código de conta válido armazenado na configuração do sistema. para que a chamada continue.

Impedindo transferências externas e redirecionamentos:

Um usuário não pode redirecionar nem transferir chamadas para um número ao qual não discam normalmente. Além disso, há controles que restringem o redirecionamento ou a transferência de chamadas externas fora da central. Consulte [Restrições de transferências fora da central](#) na página 911.

Links relacionados

[Bloqueio de chamadas](#) na página 825

Substituição do barramento de chamadas

Quando um código de acesso do sistema ou usuário for configurado para barrar as chamadas de saída, você pode substituir o barramento de chamadas. Normalmente, essa configuração é usada para um telefone em uma área comum ou pública. Por padrão, o telefone tem as chamadas de saída barradas. O administrador pode substituir o impedimento de chamadas por números discados específicos, digitando os números com registro no diretório externo. Quando o número discado existe no diretório externo e a configuração **Diretório substitui barramento** estiver ativada, o barramento de chamadas é substituído.

As entradas em Diretório do sistema devem usar o formato (código curto)número. Por exemplo: se o número discado for 61234, no qual 6 for o código curto usado para chamadas externas e 1234 for o número, a entrada em Diretório do sistema deverá ser (6)1234. Se o código curto de discagem contiver uma sequência de nomes em vez de dígitos, o **Impedimento de chamadas de substituições do diretório** não funcionará.

A configuração **Diretório substitui barramento** está localizada na guia **Sistema | Telefonia | Telefonia**.

Para obter informações sobre o diretório, consulte a descrição da guia **Sistema | Serviços de diretório**.

Configuração do Server Edition

Para implementações do Server Edition, o **Impedimento de substituições do diretório** deve ser habilitado em cada nó. Essa não é uma configuração de todo o sistema.

Por exemplo, se o Servidor primário usar um sistema de expansão IP500 V2 como um gateway ISDN, o **Impedimento de substituições do diretório** deverá ser habilitado no Servidor primário para usuários do Servidor primário que estão discando em linhas ISDN externas. Para usuários de expansão IP500 V2, o **Impedimento de substituições do diretório** deve ser habilitado no sistema de expansão IP500 V2.

Recomenda-se que o código curto configurado para discagem externamente em linhas ISDN seja igual em todos os nós. Por exemplo, se os usuários do Servidor primário e os usuários

de expansão IP500 V2 quiserem atingir o PSTN 123456789 em linhas ISDN, configure os códigos de discagem da maneira a seguir.

- Servidor primário: 6N/Dial/6N/XX (XX é o ID de grupo de linha para a linha SCN)
- Expansão IP500 V2: 6N/Dial/N/YY (YY é o ID de grupo de linha para a linha ISDN)
- Número de Entrada do diretório definido no Servidor primário: (6)123456789

Links relacionados

[Bloqueio de chamadas](#) na página 825

Capítulo 80: Configuração dos códigos de autorização

* Nota:

A partir da versão 9.1 e superior, não é mais possível associar entradas **Código de autorização** a **Direitos do usuário**. **Código de autorização** configuradas dessa maneira serão removidas durante a atualização.

Os códigos de autorização são ativados por padrão.

O usuário discar um número que corresponde ao código curto definido para **Forçar código de autorização**. O usuário é solicitado a inserir um código de autorização.

Ele discar seu código de autorização. se um registro correspondente for encontrado nos registros dos **Códigos de autorização** o sistema verificará o usuário correspondente ou o direito do usuário (nessa ordem). Perceba que o usuário verificado não precisa necessariamente estar conectado à discagem do usuário ou ao usuário cujo ramal está sendo utilizado para fazer a chamada.

A sequência de discagem é verificada em relação aos códigos curto com o usuário correspondente. Se ela corresponder a um código curto de discagem ou a nenhum código curto, a chamada será permitida, caso contrário será bloqueada. Perceba que o código curto não é processado, mas apenas verificado para encontrar uma correspondência. Se os códigos de autorização de múltiplas camadas forem exigidos, é possível que haja bloqueio (ocupado) de códigos curto (ou o curinga '?')

Exemplo:

Um restaurante possui diversos telefones em áreas acessíveis ao público e seu proprietário deseja controlar quais chamadas podem ser feitas pelos funcionários. Os funcionários não precisam discar os números de longa distância. eles podem discar números locais e de celular.

Tabela ARS
Na tabela ARS Main (50), adicione os seguintes códigos curto: <ul style="list-style-type: none">• 044XXXXXXXXXX/Dial/044N/• 01XXXXXXXXXX/Dial/01N/Force Auth Code verificado
Códigos de autorização
Configurar um código de autorização para cada funcionário que tenha permissão para fazer chamadas de longa distância. Por exemplo, para os funcionários Alice e Bob: AuthCode: 2008 - Alice AuthCode: 1983 - Bob

É recomendável a utilização de códigos curto que apliquem caracteres X para corresponderem ao número completo de caracteres a serem discados. Isso garante que o código de autorização não seja disparado até que o número total completo tenha sido discado, e não discado pela

metade. Por exemplo, os números 09 possuem tarifas especiais no RU, portanto você criaria o conjunto de códigos curto **09XXXXXXXXX/Dial/N** para a Autorização forçada. No código curto associado do usuário ou dos direitos do usuário, é recomendável utilizar os códigos curto do tipo 09N.

Em sistemas da versão 4.0+, os códigos curto do sistema encaminhados à ARS não terão suas configurações **Forçar código de autorização** utilizadas. Entretanto, os códigos curto na tabela ARS terão sua configuração de código **Forçar autorização** utilizada.

Como forçar os códigos de autorização

Existem dois métodos para forçar um usuário a inserir o código de autorização para concluir a discagem de uma chamada externa.

- **Para forçar os códigos de autorização em todas as chamadas externas** Um usuário pode ser obrigado a digitar um código de autorização para todas as chamadas externas. Isso é feito pela seleção de Forçar código de autorização (**Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor**).
- **Para forçar os códigos de autorização de chamadas específicas** Para exigir a entrada de um código de autorização para uma chamada em particular ou tipo de chamada especial, a opção Forçar código de autorização deverá ser selecionada nas configurações de código curto. Isso pode ser utilizado nos códigos curto do usuário ou do sistema para que seu efeito seja aplicado a um usuário ou todos os usuários, respectivamente. É preciso garantir que o usuário não consiga discar o mesmo número por qualquer outro método que contornará o código curto, por exemplo, com um prefixo diferente.

Links relacionados

[Inserindo um código de autorização](#) na página 829

Inserindo um código de autorização

Quando possível, na exigência do código de autorização, o usuário poderá inseri-lo através do display do seu telefone. No entanto, isso não será possível para todos os tipos de telefone, por exemplo, nos telefones analógicos XX01 ou XX02 da Avaya. Os usuários desses dispositivos deverão inserir o código de autorização utilizando o código de acesso definido para o recurso Definir código de autorização, imediatamente antes de efetuar a chamada.

Quando a entrada de um código de autorização for acionado, o usuário pode inserir qualquer código de autorização ao qual ele esteja diretamente associado.

Observe o seguinte.

- Se a entrada do código da autorização for configurado para um número em particular, as chamadas encaminhadas ou transferidas a esse número também irão disparar a entrada do código da autorização.
- Nos sistemas que utilizam apresentações das linhas para canais de troncos BRI para realizarem chamadas de saída, a entrada do código da autorização poderá não ser disparada. Isso pode ser resolvido adicionando-se um código de acesso, como [9]XN;/ Discar/XN/0 (ajuste o prefixo e o grupo de linhas na forma desejada).

Links relacionados

[Configuração dos códigos de autorização](#) na página 828

Capítulo 80: Prevenção de desvio de taxa

Utilize este procedimento para impedir o desvio de taxa sejam ignoradas nas implantações do Enterprise Branch and Small Community Network (SCN). O desvio de taxa é impedido permitindo apenas as chamadas PSTN nas quais o local de origem e término são os mesmos.

O local das linhas não IP é o mesmo que o local do sistema. Se um endereço IP não for resolvido para um local, assume-se que esse dispositivo está no local do sistema. O local de linhas IP públicas deve ser configurado para o mesmo local que o término do PSTN.

O campo **Local** para ramais com acesso simultâneo deve ser automático, e a guia do local deve ser configurada corretamente para a faixa do IP.

Implantações do Enterprise Branch: All the distributed users must be in the same location as system location. Users registering from a location different from the system location are not supported.

Procedimento

1. No painel de navegação à esquerda, selecione **Sistema**.
2. No painel de detalhes, clique na guia **Telefonia**.
3. Em **Telefonia**, clique na guia **Telefonia**.
4. Na guia **Telefonia**:
 - a. Clique na caixa de seleção para ativar **Restringir interconexão à rede**.
 - b. Clique na caixa de seleção para ativar **Incluir informações específicas do local**.Defina essas duas configurações na guia **Telefonia** para adicionar um campo **Tipo de rede** às configurações para cada tronco.
5. Para implantações do Enterprise Branch, abra a guia **Linha SM | Session Manager**. Para implantações do SCN, abra a guia **Linha do IP Office | Linha**.
6. Se a linha for um tronco PSTN (inclui SIP), configure **Tipo de rede** como **Pública**. Se a linha for um tronco corporativo, configure o **Tipo de rede** como **Privada**.
7. Se **Tipo de rede** for **Privada**, o campo **Incluir informações específicas do local** está disponível.

Se a linha estiver conectada a um sistema Avaya Aura® versão 7.0 ou superior ou um IP Office versão 9.1 ou superior, configure **Incluir informações específicas do local** como **Ativo**.

Links relacionados

[Configurando locais desconhecidos](#) na página 831

Configurando locais desconhecidos

Utilize este procedimento para configurar os ramais em que o local é desconhecido.

Procedimento

1. No painel de navegação, selecione **Local**.
2. Digite um **Nome de local**.
3. Configure **Localidade principal para CAC** como **Nuvem**.
4. Na guia **Ramal > Rml**, configure o campo **Local** com o local definido na etapa 2.

Links relacionados

[Prevenção de desvio de taxa](#) na página 830

Capítulo 80: Configurar o Controle de admissão de chamadas

O Controle de admissão de chamadas (CAC) é um método para controlar os recursos do sistema usando locais definidos. As chamadas recebidas e efetuadas de cada local são permitidas ou não com base nas restrições configuradas de chamadas. No Manager, use a guia **Local** para definir o local e configurar o máximo de chamadas permitidas para esse local.

Links relacionados

[Guia Local do Manager](#) na página 832

[Atribuindo uma entidade de rede a um local](#) na página 833

[Ações do sistema no limiar máximo de chamada](#) na página 833

[Exemplo](#) na página 834

Guia Local do Manager

Configurando o local

Na guia **Local** do Manager, configure os seguintes parâmetros de um local:

- Nome do local
- Endereço de sub-rede
- Máscara de sub-rede

Configurando as definições do Controle de admissão de chamadas

Na guia Local do Manager, configure os seguintes parâmetros de CAC:

- **Máximo chamadas internas:** Chamadas que passam de um local para outro local configurado.
- **Máximo chamadas externas:** Chamadas que passam de um local para um local não gerenciado.
- **Total máximo de chamadas:** O total de chamadas internas e externas permitidas.

Links relacionados

[Configurar o Controle de admissão de chamadas](#) na página 832

Atribuindo uma entidade de rede a um local

O campo **Local** é uma lista suspensa dos locais definidos na guia **Local**. As entidades de rede são atribuídas a um local usando o campo **Local** nas seguintes guias do Manager.

- **Sistema**
- **Ramal**
- **Linha SIP | VoIP**
- **Linha H323 | VoIP**

As seguintes configurações padrão são aplicadas.

- Cada sistema do IP Office pode ser configurado com um local definido. Para implantações do Server Edition, a configuração dos locais é feita para toda a solução. Todos os sistemas IP Office da solução compartilham a mesma configuração de local.
- Telefones digitais padrão para o local do sistema.
- A configuração padrão para os telefones IP é **Automático**. Telefones que se registram de uma sub-rede correspondente a um local serão tratados como se estivessem dentro desse local. Do contrário, o telefone é atribuído ao mesmo local que o sistema. A nuvem pode ser usada para telefones cujo Local seja variável ou desconhecido.
- Linhas IP padrão como **Nuvem**.

Links relacionados

[Configurar o Controle de admissão de chamadas](#) na página 832

Ações do sistema no limiar máximo de chamada

- Um alarme de congestionamento é disparado.
- As chamadas que excederem os valores máximos de CAC não serão permitidas.
- As chamadas de ramais para troncos públicos através da seleção de rota alternativa (ARS) são colocadas na fila e exibem **Aguardando linha**.
- As chamadas de ramais para troncos públicos que não são roteados através da ARS recebem um tom rápido de ocupado e exibem **Congestionamento**.
- Os telefones ociosos exibem **apenas chamadas de Emergência/local**.
- O roteamento alternativo para um gateway local de PSTN segue as regras de escalação de prioridade da ARS.
- Chamada SIP que excedem os limites de chamadas e não têm outros destinos são recusadas com **causa=486** ou **causa = 503**.

Chamadas permitidas

Quando os limites de CAC foram atingidos, as seguintes chamadas são permitidas.

- As chamadas de emergência são sempre permitidas.
- As chamadas estabelecidas nunca são separadas para atingir limites.
- Um telefone em um local remoto que estaciona uma chamada sempre tem permissão para recuperá-la.

- As chamadas Solicitar intrusão de monitoria são permitidas.

Links relacionados

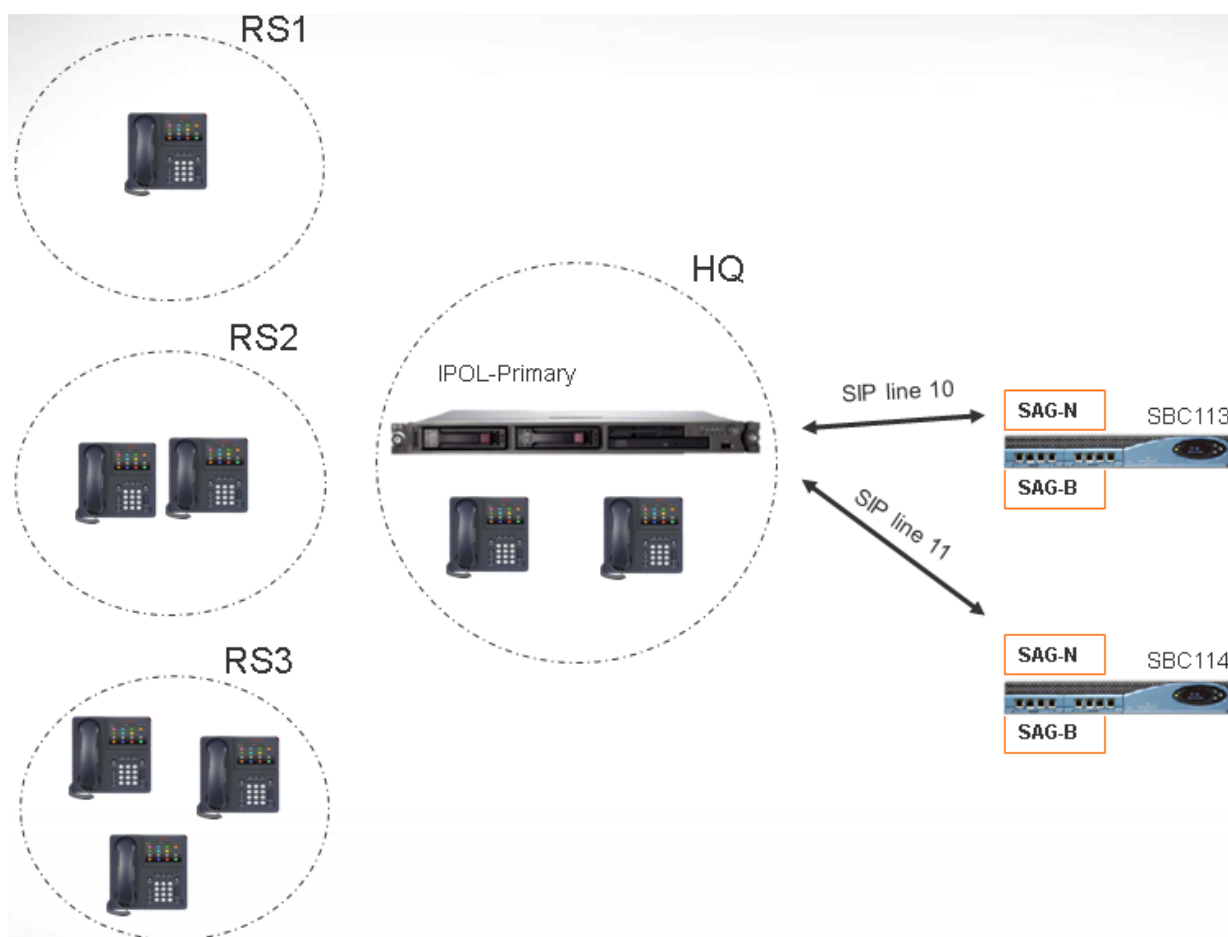
[Configurar o Controle de admissão de chamadas](#) na página 832

Exemplo

A configuração de exemplo tem quatro locais.

Localização	Máx. chamadas
HQ	20
RS1	5
RS2	10
RS3	15
+Nuvem	ilimitado

Linha SIP 10 e Linha SIP 11 são configuradas com 20 canais.



Observações

- As chamadas entre o local RS1 e SBC113 não aumentam a contagem de chamadas para HQ.

- A contagem de chamadas para HQ inclui as chamadas que atravessam o limite de HQ, que ancoram mídia dentro do HQ. SBC113 e SBC 114 estão incluídos.
- O valor máximo de chamadas de HQ é separado e complementar do máximo individual das chamadas de tronco.
- As chamadas recebidas do SIP para RS1 (mídia direta) só precisam verificar se o valor máximo de chamadas do local RS1 não é excedido.
- Chamadas SIP que não são permitidas para o RS1 podem ir para o correio de voz do HQ se o limite de chamadas do HQ não for excedido.

Links relacionados

[Configurar o Controle de admissão de chamadas](#) na página 832

Capítulo 81: Ajustar configurações do usuário

Links relacionados

- [Visão geral do gerenciamento de usuários](#) na página 836
- [Configurar integração com Gmail](#) na página 838
- [Intrusão na chamada](#) na página 839
- [Descrição de chamada](#) na página 842
- [Chamada em espera](#) na página 843
- [Bloqueio de chamadas](#) na página 844
- [Registro de chamadas centralizado](#) na página 845
- [Diretório centralizado pessoal](#) na página 845
- [Configuração do código da conta](#) na página 846
- [Rastreamento de chamadas maldosas \(MCID\)](#) na página 848
- [Twinning](#) na página 848
- [Chamadas particulares](#) na página 851
- [Recursos de telefone do sistema](#) na página 852
- [O usuário 'Nenhum usuário'](#) na página 854

Visão geral do gerenciamento de usuários

Os usuários são os profissionais que utilizam o sistema. Eles não necessariamente devem ser usuários de ramais, por exemplo, os usuários são usados para discagem RAS no acesso aos dados. Além disso, é possível criar mais usuários do que ramais disponíveis, assim, os usuários podem utilizar um ramal quando desejam receber chamadas.

Por padrão, um usuário é criado automaticamente para coincidir com cada ramal. Eles são numerados a partir de 201 para cima e os primeiros 16 são colocados no grupo Principal (200), que é o destino padrão para as chamadas de entrada.

Terminologia

Usuário padrão: um usuário padrão.

Usuários centralizados: Usuários centralizados podem ser provisionados para implantações Enterprise Branch.

Nenhum usuário: Utilizado para aplicar configurações para os ramais que atualmente não têm um usuário associado. As configurações de **Números de origem** do usuário **Nenhum usuário** é utilizada para configurar várias opções especiais. Posteriormente, elas são aplicadas a todos os usuários no sistema.

Gerenciador remoto: Utilizado como as configurações padrão para discagem em conexões de usuário.

Usuário Hot Desking: Usuários com um Código de logon podem se movimentar entre os ramais, conectando-se e desconectando-se.

Excluir um usuário

Quando um usuário é excluído, todas as chamadas em progresso continuam até que sejam concluídas. A titularidade da chamada é mostrada como o usuário NenhumUsuário. Mesclar a exclusão de um usuário faz com que todas as referências do usuário excluído sejam removidas do sistema.

Alterando o ramal de um usuário

Alterar o número do ramal de um usuário registra automaticamente o usuário no ramal base correspondente, se disponível, e o usuário não tem o Logon forçado ativado. Se o **Logon forçado** estiver habilitado, o usuário permanece no ramal atual sendo utilizado até se desconectar e se registrar em novo ramal.

Observe que a alteração do número do ramal do usuário afetará a capacidade do usuário de receber mensagens de Correio de voz no seu próprio ramal. O ramal de cada usuário é configurado como um "local confiável" na guia Números de origem do formulário de configuração de Usuário. Esse "local confiável" permite que o usuário disque *17 para receber mensagens de Correio de voz no seu próprio ramal. Portanto, se o número do ramal for alterado, será necessário alterar também o "local confiável".

Os itens a seguir relacionados à configuração são atualizados automaticamente quando o ramal do usuário for alterado:

- Os botões de aparência em ponte, cobertura e usuário associados ao usuário.
- Associação no Grupo de busca (o estado de participação desabilitada é mantido).
- Redirecionamento e Siga-me definidos como destino para o usuário.
- A chamada de entrada é roteada para este destino.
- Números de origem de discagem para acesso ao correio de voz do próprio usuário.
- Os botões de captura de chamada direcionada são atualizados.
- O número do ramal de um ramal associado é atualizado.

Gerenciamento de usuários do Server Edition

Em um rede do Server Edition, os usuários individuais ainda são adicionados à configuração de um determinado servidor. Geralmente, eles são adicionados à configuração do servidor que hospeda o ramal físico do usuário ou suporta seu local de trabalho principal. Esse servidor é tratado como o sistema host do usuário. No entanto, assim que o usuário for adicionado à configuração de um sistema específico, é possível usar o Manager e o Web Manager para gerenciar todos os usuários na solução Server Edition.

Gerenciamento de usuário centralizado

Usuários centralizados são provisionados para implantações Enterprise Branch. **Usuários centralizados** são registrados com o Session Manager e podem utilizar recursos de telefonia fornecidos pelo Communication Manager. O perfil do **Usuário centralizado** é aplicável a ramais SIP e analógicos. Para obter mais informações, consulte [Administração de usuários centralizados para uma plataforma IP Office™ Enterprise Branch](#). Os requisitos a seguir devem ser atendidos ao provisionar um usuário centralizado:

- Uma linha SM deve ser configurada no sistema.
- O usuário deve ser provisionado com um ramal existente.

- O valor **Ramal base** deve corresponder ao valor do ramal centralizado.
- Os usuários centralizados devem ser configurados com uma senha para registro SIP no Session Manager. A senha é definida no campo Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor | Código de logon.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 836

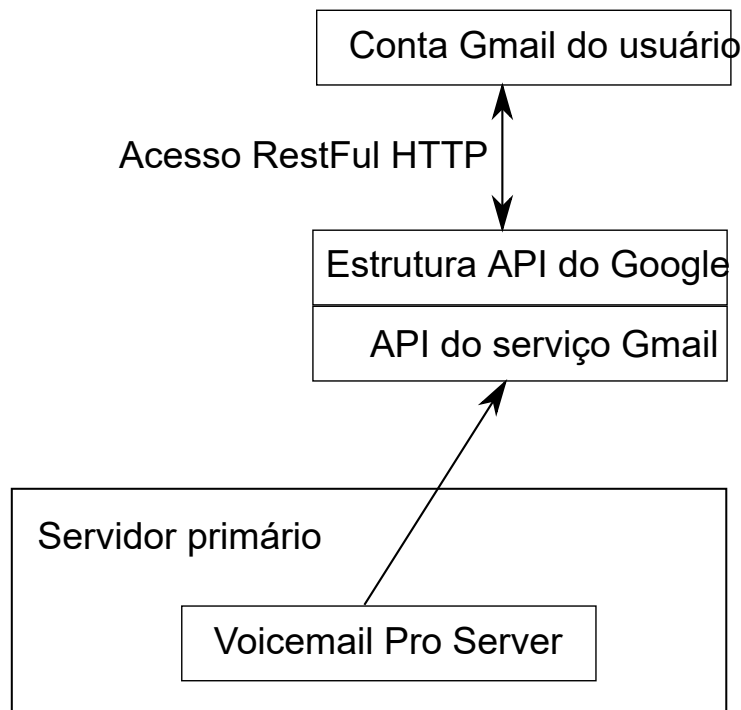
Configurar integração com Gmail

É possível integrar o aplicativo Gmail do Google ao Voicemail Pro, para usar uma conta Gmail para as funções de correio de voz para email. As funções suportadas são:

- **Encaminhar:** as mensagens de correio de voz são enviadas como email para a conta Gmail do usuário. Os usuários podem usar o Gmail para recuperar e gerenciar emails.
- **Copiar:** cópias de mensagens de correio de voz são enviadas como email para a conta Gmail do usuário. A mensagem também pode ser armazenada localmente no servidor Voicemail Pro.
- **Alerta:** um email é enviado para a conta Gmail de um usuário, indicando a chegada de um novo correio de voz.

Para a função de encaminhamento:

- Até 250 usuários são suportados.
- O comprimento máximo da mensagem é de 7 minutos ou 14 minutos quando se usa a expansão.
- As mensagens podem ser acessadas usando-se o Visual Voice, mas não o one-X Communicator.



Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 836

Intrusão na chamada

O sistema suporta vários métodos diferentes de intrusão na chamada. O método utilizado afeta os participantes que podem ouvir e serem ouvidos por outros participantes após a intrusão. Os recursos de intrusão são suportados em uma rede multissite

Nos cenários a seguir, o usuário A está em uma chamada com B que pode ser interna ou externa. O usuário C chama um dos métodos de intrusão na chamada para destino ao usuário A.

Aviso:

- A utilização de recursos para escutar uma chamada sem os outros participantes estarem cientes desse monitoramento poderá estar sujeita às leis e regulamentos locais. Antes de habilitar o recurso, você deverá garantir que cumpriu todas as leis e regulamentos locais. Se isso não for feito, severas penalidades poderão ser aplicadas.

Descrição	Configurações de Privacidade		
	Usuário	Objetivo	
	Intrusão permitida	Intrusão não permitida	Chamada privada
<p>Escuta de chamada</p> <p>Esse recurso permite que você monitore a chamada de outro usuário sem ser ouvido. O monitoramento pode ser acompanhado de um tom que é ouvido por todos os participantes. O uso do tom é controlado pela configuração Aviso sonoro ao escutar na guia Sistema > Telefonia > Tons e música. Se habilitada, essa será a única indicação de monitoramento dada ao usuário monitorado. Não existe indicação de monitoramento no display do telefone.</p> <p>Além das opções acima, Escuta de chamada só pode ser utilizada pelos usuários para realizar a intrusão em chamadas de usuários que estejam no Grupo de monitoramento do usuário (Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor).</p>	Usado	Usado	Usado
<p>Intrusão em chamadas</p> <p>Esse recurso permite a intrusão na chamada existente conectada do usuário de destino especificado. Todos os participantes da chamada são colocados em uma conferência e podem conversar e escutar uns aos outros. A tentativa de Intrusão na chamada para um usuário que está ocioso torna-se uma Chamada prioritária.</p>	Usado	Usado	Usado

A tabela continua...

Descrição	Configurações de Privacidade		
	Usuário	Objetivo	
	Intrusão permitida	Intrusão não permitida	Chamada privada
<p>Reaver chamada</p> <p>Essa função pode ser utilizada com ou sem um destino de usuário especificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se o destino possuir chamadas tocando, a função conectará a chamada com a maior espera. • Se o destino não tiver chamadas tocando, mas tiver uma chamada conectada, a função assumirá a chamada conectada, desconectando o usuário original. O uso está sujeito à configuração Intrusão permitida do usuário Roubar chamada e à configuração Intrusão não permitida do destino. • Se nenhum destino for especificado, a função tentará resgatar a última chamada do usuário que foi transferida ou que está tocando caso ela não tenha sido atendida ou tenha seguido para a caixa postal. • Uma chamada de vídeo será revertida para uma chamada de áudio quando for movida usando o recurso de reaver chamada. • Para o IP Office R11.1 FP2 SP4 e superior, é possível usar o código curto desse recurso com o número do ramal do próprio usuário. Isso permite que usuários de dispositivos geminados e simultâneos movam uma chamada já atendida em outro dispositivo. Quando usada dessa maneira, a função ignora as configurações de privacidade e intrusão do usuário. 	Usado	Usado	Usado
<p>Inclusão de discagem</p> <p>Esse recurso permite a intrusão na chamada de outro usuário para conversar com ele. A chamada atual do usuário é colocada em espera enquanto você fala e automaticamente reconectada quando você encerra a intrusão. O usuário que faz a intrusão e o ramal de destino podem então conversar, mas não podem ser ouvidos pela outra parte. Isso pode incluir a intrusão em uma chamada de conferência, onde a conferência continuará sem o destino da intrusão.</p> <p>Durante a intrusão, todos os participantes ouvem um tom de intrusão repetidamente. Quando a pessoa que faz a intrusão desliga a chamada original, as partes são reconectadas. Tentar colocar em espera a chamada de inclusão de discagem simplesmente encerra a intrusão. A inclusão não pode ser estacionada.</p>	Usado	Usado	Usado

A tabela continua...

Descrição	Configurações de Privacidade		
	Usuário	Objetivo	
	Intrusão permitida	Intrusão não permitida	Chamada privada
<p>Anúncio discreto</p> <p>Esse recurso permite que você faça a intrusão na chamada de outro usuário, sendo ouvido por ele sem poder ouvir a chamada existente do usuário, que não é interrompida.</p> <p>Por exemplo: o usuário A está em uma chamada com o usuário B. Quando o usuário C faz a intrusão do usuário A, ele pode ser ouvido pelo usuário A, mas não pelo usuário B que ainda consegue ouvir o usuário A. O sussurro pode ser usado para falar com um usuário que habilitou a chamada particular.</p>	Usado	Usado	Não utilizado
<p>Intrusão de orientação</p> <p>Esse recurso permite a intrusão em outra chamada do usuário, e a conversa com ele sem que você seja ouvido por outros participantes da chamada com os quais ele ainda pode falar.</p> <p>Por exemplo: o usuário A está em uma chamada com o usuário B. Quando o usuário C faz a intrusão do usuário A, ele pode ouvir os usuários A e B, mas pode ser ouvido somente pelo usuário A.</p>	Usado	Usado	Usado
<p>Solicitar intrusão de orientação</p> <p>Este recurso permite solicitar uma intrusão de chamada. Durante uma chamada, um usuário A indica ao usuário C uma solicitação para suporte de coaching. Quando o usuário C faz a intrusão do usuário A, ele pode ouvir os usuários A e B, mas pode ser ouvido somente pelo usuário A.</p>	Usado	Usado	Usado
<p>Botões de aparência</p> <p>Além de fazer e atender chamadas, os botões de aparência que indicam "em uso em outro lugar" podem ser pressionados a fim de participar daquela chamada.</p> <p>A configuração Intrusão permitida do usuário não é utilizada. A configuração Intrusão não permitida do participante interno mais longo presente na chamada é utilizada.</p>	Não utilizado	Usado	Usado

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 836

Descrição de chamada

A descrição de chamada associa uma sequência de texto à chamada. Esse sequência permanece com a chamada durante transferências e encaminhamentos. Isso inclui as chamadas na rede multissite.

Nos telefones de display da Avaya, o texto é mostrado enquanto a chamada está tocando e é substituído pelo nome e o número chamador quando a chamada é conectada. Nos telefones analógicos com exibição da ID do chamador, o texto da descrição substitui as informações normais do chamador.

Aplicativos como o SoftConsole exibem qualquer descrição de chamada associada à chamada. Se a chamada for estacionada, a descrição é mostrada na tecla do estacionamento de chamada utilizada. É possível adicionar uma marca de chamada ao fazer uma chamada usando Softconsole ou one-X Portal. A descrição pode ser adicionada a uma chamada por uma Rota para chamadas de entrada ou pela ação Transferência assistida do Voicemail Pro.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 836

Chamada em espera

A chamada em espera permite que o usuário que já está atendendo uma chamada seja informado de que uma segunda chamada em espera deve ser atendida.

Chamada em espera do usuário

A chamada em espera é um recurso principalmente para usuários de ramais analógicos. O usuário ouve o tom de chamada em espera e dependendo do tipo de telefone, as informações a respeito do novo chamador podem ser exibidas. O tom de chamada em espera varia de acordo com o local.

Nos telefones da Avaya com vários botões de aparência em chamada, as configurações para a chamada em espera são ignoradas, pois chamadas adicionais são indicadas no botão de aparência em chamada, se houver algum.

Para atender uma chamada em espera, termine a chamada em curso ou coloque-a em espera e atenda a nova chamada. A espera pode então ser utilizada para alternar entre as chamadas.

A chamada em espera para um usuário pode ser habilitada através da configuração do sistema (Usuário | Telefonia | Configurações de chamada| Chamada em espera ativada) e através dos botões programáveis do telefone.

A chamada em espera pode também ser controlada utilizando códigos de acesso. Os seguintes códigos de acesso padrão estão disponíveis ao utilizar Chamada em espera.

***15 - Chamada em espera ativa** Ativa chamadas em espera para o usuário.

***16 - Chamada em espera inativa** Desativa chamadas em espera para o usuário.

***26 - Limpar chamada e atender chamada em espera** Limpar a chamada atual e atender a chamada em espera.

Chamada em espera do grupo de busca

Chamada em espera pode também ser fornecida para chamadas de grupo. O **Modo de toque** do grupo de busca deve ser **Chamada em espera coletiva**.

Nos telefones com botões de aparência em chamada, a indicação de chamada em espera toma a forma de um alerta no próximo botão de aparência em chamada disponível. Nos

demais telefones, a indicação de chamada em espera é fornecida por um tom no caminho de voz (o tom é específico do local).

As próprias configurações da **Chamada em espera** do usuário são substituídas quando o usuário está utilizando um telefone com aparências em chamada. Caso contrário, as próprias configurações da **Chamada em espera** do usuário são utilizadas em conjunto com as configurações do grupo.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 836

Bloqueio de chamadas

O impedimento de chamada pode ser aplicado de várias maneiras.

Impedindo um usuário de receber qualquer chamada externa

Para cada usuário, é possível selecionar as opções **Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor > Impedimento de chamada de entrada** para impedir que um usuário receba chamadas externas.

Impedindo um usuário de fazer qualquer chamada externa

Para cada usuário, é possível selecionar as opções **Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor > Impedimento de chamada de saída** para impedir que um usuário faça chamadas externas.

Impedindo números particulares/Tipos de números

O sistema permite que os códigos de acesso sejam definidos para o usuário, os direitos do usuário, o sistema e a rota de custo mínimo. Eles possuem uma hierarquia de operação que pode ser usada para obter vários resultados. Por exemplo, um código de acesso de sistema para um número particular pode ser definido como ocupado para impedir a discagem daquele número. Para um usuário específico, um código de acesso de usuário correspondente ao mesmo número, mas definido para Discar permitirá que ele substitua o impedimento do código de acesso do sistema.

Códigos de acesso do sistema são usados para coincidir com a marcação do usuário e, em seguida, executar uma ação específica. Normalmente, a ação seria discar o número para uma linha externa. Contudo, os códigos de acesso que correspondem à discagem de números particulares ou tipos de números podem ser adicionados e definidos para outra função como Ocupado. Esses códigos de acesso podem ser adicionados a um usuário em particular, aos Direitos do usuário associados a vários usuários ou aos códigos de acesso do sistema usado por todos os usuários.

Como usar os códigos de conta

A configuração do sistema pode incluir uma lista de códigos de conta. Eles podem ser usados para restringir a discagem externa somente para os usuários que tenham digitado um código de conta válido.

- **Forçar entrada de código de conta para um usuário:** um usuário pode ser obrigado a inserir um código de conta antes que o sistema retorne o tom de discagem. O código de conta que ele digitar deve corresponder ao código de conta válido armazenado na configuração do sistema. A configuração para isso está em **Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor > Forçar código de conta**.

- **Forçar entrada de código de conta para números específicos:** cada código curto do sistema tem uma opção **Forçar um código de conta**. Novamente, o código de conta digitado deve corresponder a um código de conta válido armazenado na configuração do sistema para que a chamada continue.

Impedindo transferências externas e redirecionamentos

Um usuário não pode redirecionar nem transferir chamadas para um número ao qual não discam normalmente. Além disso, há controles que restringem o redirecionamento ou a transferência de chamadas externas fora da central. Consulte [Restrições de transferências fora da central](#) na página 911.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 836

Registro de chamadas centralizado

O IP Office armazena um log centralizado de chamadas para cada usuário, contendo até 30 (IP500 V2) ou 60 (Server Edition) registros de chamadas. Cada novo registro de chamada substitui o registro mais antigo anterior quando o limite é atingido.

- Em telefones Avaya com um botão fixo de **Log de chamadas** ou de **Histórico** (1400, 1600, 9500, 9600 e J100 Series), esse botão exibe o log de chamadas do usuário. Eles podem usar o log de chamadas para fazer chamadas ou adicionar detalhes de contato ao diretório pessoal.
- O mesmo log centralizado de chamadas é exibido nos aplicativos one-X Portal, Aplicativo Avaya Workplace e Portal do usuário IP Office.
- O log centralizado de chamadas acompanha o usuário caso ele faça logon e logoff em diferentes telefones ou aplicativos.
- A contagem de chamadas perdidas é atualizada por chamador e não por chamada. A contagem de chamadas perdidas é a soma de todas as chamadas perdidas de um usuário, mesmo que algumas dessas chamadas perdidas já tenham sido vistas na tela de histórico de chamadas.
- Os registros de log de chamadas do usuário são armazenados pelo sistema básico, ou seja, aquele no qual o usuário está configurado. Se o usuário estiver conectado a outro sistema, os novos registros de chamadas serão enviados ao seu sistema doméstico, porém, utilizando o horário e a data do sistema onde o usuário está conectado.

Ajustando a operação do log de chamadas

A operação do log centralizado de chamadas é controlada pelas configurações **Sistema > Telefonia > Log de chamadas** e **Usuário > Telefonia > Log de chamadas**.

Links relacionados

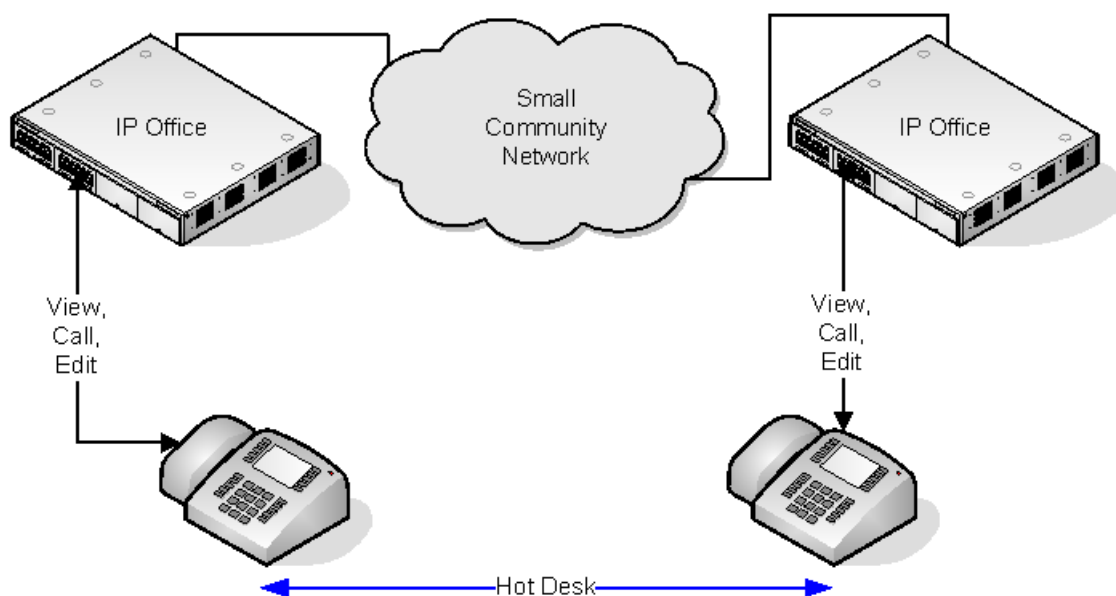
[Ajustar configurações do usuário](#) na página 836

Diretório centralizado pessoal

Cada usuário do sistema pode ter até 250 registros de diretório pessoal armazenados pelo sistema. O diretório pessoal de um usuário também pode ser usado com telefones 1400,

1600, 9500, 9600 e J100 Series (incluindo o J129) equipados com o botão **CONTATOS**. Esses registros podem ser visualizados pelo usuário e utilizados para fazer chamadas.

Os usuários dos telefones podem editar os registros de diretório pessoal usando o telefone. O administrador pode editar os registros do diretório pessoal do usuário usando o menu **Usuário > Diretório pessoal** em IP Office Manager e IP Office Web Manager. Os usuários podem editar seu diretório pessoal no próprio telefone ou usando o aplicativo Portal do usuário.



Quando o usuário hot desk utiliza um outro telefone que oferece suporte ao diretório centralizado pessoal, os registros neste diretório se tornam acessíveis por meio desse telefone. Isso também inclui utilizar telefone hot desk de outro sistema da rede.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 836

Configuração do código da conta

Entrada do código de conta forçada para números específicos

É possível fazer com que a entrada de um código de conta seja obrigatória para qualquer discagem que corresponda a um determinado código curto. Para fazer isso, marque a opção **Forçar código de conta** localizada nas configurações de código curto.

Observe que a solicitação de código de conta ocorre quando houver uma correspondência de códigos curto. Isto pode ocorrer no meio da discagem de um número externo, por isso, o uso de curingas **X** no código curto para garantir a discagem completa do número é recomendada.

Inserindo códigos de conta

O método usado para digitar os códigos de conta depende do tipo de telefone utilizado. Consulte o Guia do Usuário específico do telefone para obter os detalhes.

Tecla do código de conta:

Em alguns telefones, a ação Entrada do código de conta (**Usuário | Programação de botão | Emulação | Entrada do código de conta**) e a ação Definir código de conta (**Usuário | Programação de botão | Avançada | Definir | Definir código de conta**) podem ser atribuídas a um botão programável. Ambas funcionam da mesma maneira. O botão é pré-definido com um código de conta específico ou deixado em branco quando pressionado para solicitar a entrada de um código de conta. Em seguida, o botão é utilizado para especificar um código de conta antes ou durante uma chamada.

Como configurar um código de conta utilizando códigos curto:

O recurso **Definir código de conta** permite que, antes de fazer uma chamada, códigos curto sejam criados para especificar um código de conta.

Mostrar configuração do código da conta :

Essa configuração na guia **Sistema | Telefonia | Telefonia** controla a exibição e a lista de códigos de contas do sistema.

Quando habilitado, e ao inserir os códigos de contas através do telefone, os dígitos do código de conta aparecem conforme são discados.

Quando desativado, os dígitos do código de conta são substituídos por caracteres **s** no visor ao inserir códigos de conta usando um telefone.

Gerenciamento de códigos de conta do Server Edition

Os códigos de conta configurados no Server Edition são compartilhados por todos os sistemas da rede.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 836

[Configuração de um usuário para o Código de conta forçado](#) na página 847

Configuração de um usuário para o Código de conta forçado

Procedimento

1. Se não houver nenhum aberto, recebe a configuração do sistema.
2. No painel esquerdo, clique em **Usuário**. No painel direito é exibida a lista dos usuários existentes.
3. Clique duas vezes no usuário solicitado.
4. Selecione a guia **Telefonia**.
5. Marque a opção Forçar código de conta.
6. Clique em **OK**.
7. Mesclar a configuração.

Links relacionados

[Configuração do código da conta](#) na página 846

Rastreamento de chamadas maldosas (MCID)

O MCID (ID do chamador maldoso) é um recurso da ISDN. Ele é suportado nos troncos BRI e PRI para o provedor de serviço ISDN que fornece o MCID.

Quando utilizado, instrui a central ISDN a executar o rastreamento de chamadas na chamada corrente do usuário e manter um registro do rastreamento na central para as autoridades legais. As informações do rastreamento não são fornecidas ou exibidas pelo sistema ou telefones do sistema.

A utilização do MCID está sujeita às exigências legais locais e nacionais, que irão variar. O recurso também poderá não estar habilitado até ser especificamente solicitado pelo provedor de serviço. Você deverá consultar seu provedor de serviço ISDN e as autoridades legais apropriadas antes de tentar utilizar o MCID.

Nota:

Atualmente, na rede do Server Edition, há suporte para o MCID somente para os usuários que utilizam um botão MCID r foram registrados no mesmo sistema IP500 V2 Expansion que os troncos MCID.

Ativando o MCID

1. **Ligar com o provedor de serviço ISDN** O MCID não deverá ser utilizado sem a confirmação prévia de seu uso junto ao provedor de serviço ISDN.
2. **Ativar rastreamento de chamada MCID em uma linha** As linhas BRI e PRI incluem uma **Opção de rastreamento da chamada de suporte** que fica desativada por padrão.
3. **Ativar rastreamento de chamada MCID para um usuário** Cada usuário tem uma opção **Pode rastrear chamadas (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor)**. Esta opção é, por padrão, desativada.
4. **Fornecer um controle MCID ativo** É preciso oferecer ao usuário um mecanismo para disparar o rastreamento de chamadas MCID na central. Isso pode ser resolvido por meio de um código de acesso ou uma tecla programável.
 - **Botão Ativar MCID** A ação **Ativar MCID (Avançado | Diversos | Ativar MCID)** pode ser atribuída a botões programáveis. Isso permite que um rastreamento de chamadas maldosas seja disparado durante a chamada.
 - **Códigos curtos Ativar MCID** O recurso **Ativar MCID** pode ser usado para criar um código curto para disparar um rastreamento de chamada maliciosa.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 836

Twinning

O twinning permite que as chamadas do usuário sejam apresentadas aos seus dois ramais correntes e a um outro número. O sistema suporta dois modelos de geminação:

	Interna	Celular
Destino da geminação	somente ramais internos	Somente números externos.
Compatível com	Todos os locais.	Todos os locais.
Licença obrigatória	Não	Não

Os indicadores BLF do usuário e as discagens rápidas do aplicativo definidos para o usuário emitirão sinal de ocupado quando estiverem conectados a uma chamada simultânea, incluindo as chamadas simultâneas atendidas no destino de Geminação celular.

Não perturbe e Geminação

Mobile Twinning

Selecionar NPT desabilita a geminação celular.

Geminação interna

- Fazer o logoff ou definir não perturbe no principal interrompe o alerta de chamadas simultâneas também no secundário.
- Fazer logoff ou definir não perturbe no secundário somente afeta o secundário.

Lista de exceções do Não perturbe

Para ambos os tipos de geminação, quando NPT estiver selecionado, as chamadas dos números inseridos na Lista de exceções do Não perturbe do usuário são apresentadas aos telefones principal e secundário.

Twinning interno

A geminação interna pode ser utilizada para ligar dois ramais do sistema para atuar como único ramal. Normalmente, isso seria utilizado para ligar o telefone de mesa do usuário a alguma forma de ramal sem fio, como um monofone DECT ou WiFi.

A geminação interna é uma organização exclusiva – somente um telefone pode ser unido a outro. Quando em geminação, um atua como o telefone principal e o outro como o telefone secundário. Com a geminação interna em operação, as chamadas para o telefone principal do usuário também são apresentadas ao seu telefone de geminação secundário. Os outros usuários não podem discar o telefone secundário diretamente.

- Se os telefones principal ou secundário tiverem teclas de aparência em chamada, eles serão utilizados para alerta de chamadas. Caso contrário, será utilizado o tom de chamada em espera, independentemente das configurações de chamada em espera do usuário. Em qualquer um dos casos, aplica-se a configuração **Número máximo de chamadas**.
- As chamadas para e do telefone secundário são apresentadas com as configurações de nome e número do principal.
- O usuário de geminação pode transferir chamadas entre os telefones principal e secundário.
- Fazer o logoff ou definir não perturbe no principal interrompe o alerta de chamadas simultâneas também no secundário.
- Fazer logoff ou definir não perturbe no secundário somente afeta o secundário.
- As teclas do usuário definidas para o monitoramento do status do principal também refletem no status do secundário.
- Dependendo do tipo do telefone secundário, as chamadas tocando no secundário, mas atendidas no principal, ainda podem ser conectadas ao registro de chamadas do

secundário. Isso ocorre se o registro de chamadas for uma função do telefone, e não do sistema.

- O alerta de chamadas no telefone secundário ignora quaisquer configurações de **Atraso de toque** aplicadas à tecla de aparência sendo utilizada no telefone principal. A única exceção são as teclas definidas para Sem toque, neste caso as chamadas não são colocadas em geminação.

As definições a seguir se aplicam a ramais geminados internos:

Se utilizar um telefone das Séries 1400, 1600, 9500 ou 9600 como o ramal secundário:

- As funções de diretório/contatos do ramal secundário acessam os registros do Diretório pessoal centralizado do usuário principal, além do Diretório do sistema centralizado.
- As funções Registro de chamadas/Lista de chamadas do ramal secundário acessam o Registro de chamadas centralizadas do usuário principal.
- A função de rediscagem do ramal secundário utiliza o Registro de chamadas centralizadas do usuário principal. Observe que a configuração do modo de lista ou do modo de número único é local para telefone.

Ele também é mostrado nos telefones da série 3700 em um sistema DECT R4 instalado utilizando provisionamento de sistema.

Para todos os tipos de telefone, alterar as definições do ramal principal ou do secundário a seguir fará com que a configuração seja aplicada ao usuário principal. Isso se aplica se estiver sendo utilizado um código de acesso, tecla programável ou menu do telefone. O status da função será indicado nos dois ramais se suportado pelo tipo de ramal.

- Configurações de redirecionamento.
- Status de participação no grupo e status de serviço do grupo.
- Ativar/desativar o Correio de voz.
- Ativar/desativar Não perturbe e Adicionar/excluir exceções NPT .

Mobile Twinning

Esse método de geminação pode ser utilizado com números externos. As chamadas encaminhadas ao secundário permanecem sob controle do sistema e podem ser puxadas de volta ao principal, quando necessário. Se uma das partes da chamada geminada que estiver emitindo alerta for atendida, a outra parte será encerrada.

A geminação celular somente é aplicada às chamadas normais. Ela não é aplicada a:

- Chamadas de intercomunicação, de discagem direta e de pagers.
- Chamadas alertando nas teclas de apresentação de linha, apresentação em ponte e cobertura de chamada.
- Chamadas em espera retornando, retornando estacionadas, retornando transferidas e rechamadas automáticas.
- Chamadas siga-me.
- Chamadas redirecionadas, exceto se a configuração do usuário **Chamadas redirecionadas qualificadas para geminação celular** estiver habilitada.
- Chamadas do grupo de busca, exceto se a configuração do usuário **Chamadas do grupo de busca qualificadas para geminação celular** estiver habilitada.
- Chamadas adicionais quando o ramal principal está ativo em uma chamada ou o destino de geminação possui uma chamada simultânea conectada.

Diversos controles estão disponíveis além daqueles nessa guia.

Ações de Programação de botões:

A ação **Emulação | Geminação** pode ser utilizada para controlar o uso de Geminação celular. Definido no ramal principal, quando esse ramal está livre (ocioso), a tecla pode ser utilizada para definir o destino de geminação e para ligar/desligar o uso de geminação. Quando a chamada simultânea foi atendida no destino de geminação, a tecla pode ser utilizada para recuperá-la no ramal principal.

Transferência de mobile twinning:

Quando em uma chamada no ramal principal, pressionar o botão de **Twinning** fará uma transferência não assistida ao destino de twinning. Esse recurso pode ser utilizado mesmo que a configuração **Mobile twinning** do usuário não tenha sido habilitada.

- Durante o processo de transferência, o botão piscará.
- Pressionar o botão de twinning novamente interromperá a tentativa de transferência e reconectará a chamada no ramal principal.
- A transferência retornará caso não se conecte ao destino de twinning ou seja atendida no **Tempo de retorno de transferência** configurado do usuário (se o usuário não tiver um **Tempo de retorno de transferência** configurado, será utilizado um tempo forçado de 15 segundos).

Recursos de código curto:

As seguintes ações de código de acesso estão disponíveis para uso com Geminação celular.

- **Definir número de geminação celular.**
- **Ativar geminação celular.**
- **Desativar a geminação celular.**
- **Atender chamada de Geminação celular.**

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 836

Chamadas particulares

Esse recurso permite que os usuários marquem uma chamada como sendo particular.

Quando ativas, quaisquer chamadas subsequentes não poderão sofrer intrusão até que o status de chamada particular do usuário seja desligado. A exceção é o Sussurro, que pode ser utilizado para falar com um usuário em uma chamada particular.

Observe que a utilização das chamadas particulares é separada das configurações de intrusão do usuário. Se a configuração **Intrusão não permitida** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) do usuário for habilitada, desligar as chamadas particulares não afetará o status. Para permitir que as chamadas particulares sejam utilizadas para controlar totalmente o status do usuário, a configuração **Intrusão não permitida** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) deverá ser desabilitada para esse usuário.

A utilização de chamadas particulares pode ser alterada durante a chamada. Habilitar a privacidade durante a chamada interromperá qualquer gravação, intrusão ou monitoramento atual. A privacidade somente se aplica à parte de voz da chamada. Os detalhes da chamada ainda são gravados na saída SMDR e em outras exibições de status de chamada do sistema.

Programação de tecla A ação de programação de teclas **Avançado | Chamada | Chamada particular** pode ser utilizada para ativar/desativar a privacidade. Ao contrário dos recursos de código de acesso, ela pode ser utilizada durante a chamada para aplicar ou remover a privacidade das chamadas atuais, e não apenas das chamadas subsequentes. Nos telefones apropriados, a tecla indica o status atual da configuração.

Códigos de acesso Alguns recursos de código de acesso estão disponíveis para a privacidade.

- **Chamada particular** Os códigos de acesso que utilizam esse recurso ativam/desativam o status particular das chamadas subsequentes do usuário.
- **Chamada particular ativa** Os códigos de acesso que utilizam esse recurso habilitam a privacidade de todas as chamadas subsequentes do usuário até que ela seja desativada.
- **Chamada particular inativa** Os códigos de acesso que utilizam esse recurso desativam a privacidade do usuário se ela estiver ativa.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 836

Recursos de telefone do sistema

A opção de usuário **Direitos do telefone do usuário** (Usuário | Usuário) pode ser utilizada para designar um usuário como sendo um usuário de telefone do sistema. Os usuários do telefone do sistema podem acessar várias funções adicionais não disponíveis a outros usuários dos telefones. Observe que se o usuário tiver um código de logon definido, ele deverá inserir o código para acessar esses recursos.

- **Nenhum** O usuário não pode acessar as opções de telefone do sistema.
- **Nível 1** O usuário pode acessar todas as opções de telefone do sistema no tipo de telefone que estiver utilizando, exceto os comandos de gerenciamento do sistema e cartão de memória.
- **Nível 2** O usuário pode acessar todas as opções de telefone do sistema no tipo de telefone que estiver utilizando, incluindo os comandos de gerenciamento do sistema e cartão de memória. Devido ao tipo dos comandos adicionais, deve ser definido um código de logon para o usuário a fim de restringir o acesso.

Funções do telefone do sistema

As seguintes funções são suportadas:

Recursos	Descrição
MENU para definir data/horário	Restrito aos telefones 4412, 4424, 6408, 6416 e 6424 quando compatível com o sistema. Nesses telefones, o usuário do telefone do sistema pode definir manualmente a data e o horário do sistema, pressionando Menu Menu Func Configuração .
Alterar o código de logon de outros usuários	Utilizando um código de acesso com o recurso Alterar código de logon, os usuários do telefone do sistema podem alterar o código de logon de outros usuários no sistema.

A tabela continua...

Recursos	Descrição
Bloqueio de chamadas de saída desativado	Usando um código curto com o recurso Bloqueio de chamadas de saída desativado, os usuários do telefone do sistema podem desativar o status do impedimento das chamadas de saída de outros usuários no sistema.

Os comandos a seguir só são compatíveis com telefones 1400, 1600, 9500, 9600 e J100 Series. Devido ao tipo de comando, um código de logon deve ser definido para o usuário a fim de restringir o acesso. Esses comandos são acessados através do menu **Recursos | Usuário do telefone | Administração do sistema**. Para detalhes completos, consulte o guia do usuário do telefone adequado.

Recursos	Descrição
Editar registros do diretório do sistema	Utilizando um telefone das séries 1400, 1600, 9500 ou 9600, um usuário de telefone do sistema pode editar registros do diretório do sistema armazenados na configuração do sistema em que estão hospedados. Ele não pode editar registros importados de LDAP e/ou HTTP.
System Management	(somente IP500 V2) Permite que o usuário acione um comando de desligamento do sistema.
Gerenciamento de cartão de memória	Permite que o usuário desative, ative os cartões de memória e realize ações para mover arquivos em e entre cartões de memória.
Alarmes do sistema	(somente IP500 V2) Em alguns eventos, o sistema pode exibir um S no telefone do usuário para indicar que existe um alarme do sistema. O usuário pode então ver todo o texto do alarme no menu Status do telefone. Os possíveis alarmes em ordem de prioridade a partir da mais alta são:: <ol style="list-style-type: none"> 1. Falha do cartão de memória. 2. Falha na expansão. 3. Falha no correio de voz. 4. Correio de voz cheio. 5. Correio de voz quase cheio. 6. Falha no código de licença. 7. Erro de boot do sistema. 8. Data/Hora corrompida.
Botão programável data/horário	Permite que os usuários do telefone do sistema definam manualmente a data e hora do sistema com um botão programável (consulte Data e hora do sistema na página 787).

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 836

O usuário 'Nenhum usuário'

É impossível haver um ramal que não possua um usuário padrão associado. Isso pode ocorrer por diversas razões:

- O ramal não possui a configuração **Ramal Base** associando-a a um usuário que possui a mesma configuração que seu **Ramal** para indicar que ele é o usuário padrão associado ao ramal.
- O usuário padrão associado do ramal fez o logon em um outro ramal. Normalmente, ele será automaticamente conectado de volta ao seu ramal normal quando desconectar o outro telefone.
- O usuário padrão associado do ramal não pode ser automaticamente conectado já que ele está definido para **Logon forçado**.

Os telefones sem um usuário correntemente conectado são associados à configuração do usuário **Nenhum usuário** na configuração do sistema. Esse usuário não pode ser excluído, e sua configuração de Nome e Ramal não pode ser editada. Entretanto, suas outras definições podem ser editadas para a configuração de quais funções estão disponíveis sem nenhum usuário correntemente associado.

Por padrão, o usuário **Nenhum usuário** possui o **Bloqueio de chamadas de saída** habilitado, de modo que o ramal não pode ser utilizado para chamadas externas. A primeira tecla programável do usuário está definida para a ação de **Logon**.

Os telefones Avaya das séries 1100, 1200, M e T, quando desconectados como **Nenhum usuário**, ficam restritos somente para conexão e discagem de chamadas de emergência.

Números de origem de Nenhum usuário

A guia **Números de origem do usuário Nenhum usuário** é utilizada para configurar várias opções especiais. Posteriormente, elas são aplicadas a todos os usuários no sistema. Para obter mais detalhes, consulte a seção **Usuário | Números de origem**.

Links relacionados

[Ajustar configurações do usuário](#) na página 836

[Supressão do alarme NoCallerId](#) na página 854

Supressão do alarme NoCallerId

Utilize este procedimento para suprimir o alarme NoCallerId para todos os usuários do sistema. Quando a tarefa for concluída, o alarme NoCallerID não é acionado no Sysmonitor, traps do SNMP, notificações de e-mail ou status do SysLog ou sistema.

Procedimento

1. No Manager, no painel de navegação à esquerda, selecione **Usuário**.
2. Na lista de usuários, selecione **Nenhum Usuário**.
3. No painel de detalhes, selecione a guia **Números de origem**.
4. Clique em **Adicionar**.
5. No campo **Número de origem**, digite **SUPPRESS_ALARM=1**.
6. Clique em **OK**.

Links relacionados

[O usuário 'Nenhum usuário](#) na página 854

Capítulo 82: Autorização de nuvem Avaya

Usando a autorização de nuvem Avaya, é possível configurar a conexão do Aplicativo Avaya Workplace usando sua conta Google, Office 365 ou Salesforce, conta de e-mail spaces nativa Avaya ou conta empresarial (SSO).

É possível definir automaticamente as configurações do Aplicativo Avaya Workplace usando seu endereço de e-mail ou endereço Web para configuração automática.

A ativação da autorização de nuvem Avaya usa automaticamente seu login e senha de rede para acessar diferentes sistemas empresariais com um Single sign on. Usando a autorização de nuvem Avaya, você não precisa fazer logon separadamente em cada sistema ou serviço em sua organização.

Para os detalhes completos, consulte o manual [Observações de instalação do telefone SIPIP Office](#).

Nota:

A autorização de conta do Avaya Cloud funciona apenas com o tipo de transporte TLS.

Links relacionados

[Serviços de notificação push Apple](#) na página 856

Serviços de notificação push Apple

O serviço Notificação push Apple (Apple Push Notification, APN) é um serviço de plataforma de notificação criado pela Apple Inc. Esse serviço permite que usuários do Avaya Workplace para iOS no iOS recebam notificações de novas chamadas, mensagens de correio de voz e outros eventos. Eles recebem essas notificações independentemente de o Avaya Workplace para iOS estar ocioso em segundo plano ou em estado encerrado. No entanto, se o Avaya Workplace para iOS estiver suspenso, o Avaya Workplace para iOS é automaticamente iniciado quando uma nova chamada ou notificação de mensagem instantânea chega.

Nota:

O serviço Apple Push Notification (APNs) funciona apenas com o tipo de transporte TLS.

O dispositivo iOS envia notificações por meio de um servidor intermediário de notificações push fornecido pela Avaya.

O Avaya Workplace para iOS 3.8 e 3.8.4 é compatível com o recurso de notificações push.

- Ao receber uma notificação de nova chamada, e enquanto o Avaya Workplace para iOS estiver suspenso, há um intervalo de até 6 segundos antes que o Avaya Workplace para iOS fique ativo e você possa atender a chamada. O atraso exato depende da versão do

iOS e do dispositivo usado. Portanto, o tempo da configuração **Tempo sem resposta** é aumentado para além de 20 segundos a fim de permitir que as chamadas toquem antes de seguir para o correio de voz ou para o desvio das configurações de chamada sem resposta.

- O serviço APNs só é compatível com um dispositivo iOS por usuário. Caso você use o Avaya Workplace para iOS em dois dispositivos, p. ex., um iPad e um iPhone, somente o último aplicativo registrado receberá notificações.
- Enquanto usa notificações push no iOS, sempre configure e ative o correio de voz ou um número alternativo de destino da chamada. Quando o Avaya Workplace para iOS estiver inacessível, a configuração **Tempo sem resposta** é acionada e as notificações push são enviadas para um correio de voz ou um número de Encaminhar caso sem resposta.
- A configuração de seu dispositivo iOS com um número de telefone GSM como seu Mobile Twinning e a configuração de **Atraso de discagem móvel (s)** para mais de 10 segundos proporcionam o tempo para que a notificação de chamada seja atendida em um aplicativo anteriormente suspenso antes que seja alertada na chamada GSM.

*** Nota:**

No IP Office, enquanto usa notificações push do iOS, caso esteja usando uma porta protegida no servidor primário, use a mesma porta protegida como porta preferencial em seu servidor secundário. Qualquer divergência na configuração de porta protegida é inválida.

Links relacionados

[Autorização de nuvem Avaya](#) na página 856

[Ativando notificações push Apple](#) na página 857

Ativando notificações push Apple

Sobre esta tarefa

Notificações push Apple para Aplicativo Avaya Workplace em dispositivos iOS.

Siga este procedimento para ativar as notificações push a fim de permitir que os aplicativos recebam notificações de chamada e mensagens de correio de voz.

*** Nota:**

Quando o Aplicativo Avaya Workplace em seu dispositivo iOS (como iPad ou iPhone) estiver em estado suspenso ou estado fechado e você fizer logon em outro dispositivo de área de trabalho ou móvel baseado em Android ou Windows com o mesmo usuário, o IP Office exclui o token do dispositivo de aplicativo associado e cancela o registro de seu dispositivo iOS, caso exista. Ao fazer logon usando o mesmo usuário, é necessário fazer logoff e logon manualmente no dispositivo iOS para reativar o token, permitindo o recebimento de chamadas com notificação push.

Pré-requisitos

- Todos os IP Office em uma Small Community Networking (SCN) devem ter acesso público de saída para conexão com Provedor de notificação push Apple (Apple Push Notification Provider, APNP) para dar suporte à notificação push para o Aplicativo Avaya Workplace.
- No caso de uma implantação SCN, o servidor primário do IP Office deve sincronizar a ID de sistema e a chave pública/privada configuradas com todos os IP Office em implantações SCN.

- A sincronização de configuração só é compatível com o IP Office Server Edition com um servidor primário (exclusivamente topologias em estrela) e equipamento nas instalações do cliente (Customer Premises Equipment, CPE) gerenciado/híbrido. Ele não se adequa ao caso de implantações SCN tradicionais com 500v2 (inclui topologias em série, malha e estrela).
- No caso de um Server Edition com um CPE primário centralizado ou gerenciado/híbrido, a sincronização dos detalhes de push deve ser feita por meio de um botão explícito que esteja disponível a nível de solução no Web Manager.
- A sincronização dos detalhes de push depende da geração de ID do sistema (que depende da configuração de APNS e do domínio Zang) e chave pública/chave privada. A ativação do APNS no nível da solução sincroniza o botão de push.
- O Web Manager precisa sincronizar o par de ID do sistema e chave pública/privada nas configurações de **Segurança do sistema** geradas no servidor primário de nós SCN.
- Para sincronizar as configurações de segurança, o administrador deve ter acesso às configurações de segurança do IP Office
- A adição de uma nova expansão à solução existente sincroniza a configuração para a expansão. Mas a sincronização dos detalhes de push (configurações de segurança) deve ser feita manualmente pelo administrador usando o botão de sincronização no Web Manager.
- No caso de sistemas IP Office 500v2 em SCN ou Server Edition sem um primário centralizado, certifique-se de que o domínio da empresa esteja configurado e verificado.

Procedimento

1. Selecione **Configurações do sistema > Sistema > Serviços de notificação push Avaya**.
2. Selecione **Ativar Serviços de notificação push Apple**.
3. Clique em **OK**.

Nota:

Aumente para no mínimo 20 segundos as configurações de **Tempo sem resposta** enquanto usa o Aplicativo Avaya Workplace em dispositivos iOS. É possível fazer isso:

- Acessando **Configurações do sistema > Sistema > Telefonia > Telefonia** e aumentando as configurações **Tempo padrão sem resposta**
- Selecionando **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar > Telefonia > Configurações de chamada** e aumentando a configuração **Tempo sem resposta** dos indivíduos.

Links relacionados

[Serviços de notificação push Apple](#) na página 856

Capítulo 83: Gerenciamento de usuários com LDAP

O LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) é um protocolo de software que permite que um usuário localize organizações, indivíduos e demais recursos, tais como arquivos e dispositivos em uma rede, seja a Internet ou um intranet corporativa. O IP Office tem suporte para servidores de serviços de diretório compatíveis com LDAP versões 2 e 3 .

A sincronização LDAP permite que o administrador configure rapidamente o sistema IP Office com usuários e ramais para usuários baseados no diretório LDAP da organização. Um diretório LDAP está organizado em uma hierarquia em árvore simples, que consiste nos seguintes níveis:

1. O diretório raiz (o ponto inicial ou a origem da árvore)
2. Países
3. Organizações
4. Unidades de organização (divisões, departamentos, etc.)
5. Indivíduos (o que inclui pessoas, arquivos e recursos compartilhados, tais como impressoras)

Um diretório LDAP pode ser distribuído entre vários servidores. Cada servidor tem uma versão da imagem do diretório completo que é sincronizada periodicamente. Um servidor LDAP é chamado de agente do sistema de diretório (DSA). Um servidor de LDAP que receba uma solicitação de um usuário assume a responsabilidade pela mesma, passando-a para outros DSA, conforme necessário, porém garantindo uma única resposta coordenada para o usuário.

Links relacionados

[Realizar a sincronização LDAP](#) na página 859

[Criar uma regra de provisionamento de usuário para sincronização LDAP](#) na página 860

Realizar a sincronização LDAP

Procedimento

1. No Web Manager, navegue para a página **Solução > Configurações da solução > Sincronização de usuário usando LDAP > Conectar ao serviço de diretório**.
2. Definir a conexão no servidor LDAP e para definir os parâmetros de pesquisa no diretório LDAP. Todos os campos são obrigatórios.
3. Clique em **Testar conexão**.

O Web Manager tenta se conectar ao servidor LDAP com as credenciais especificadas.

4. Clique em **Sincronizar campos de usuário**.
5. Mapeie os campos do usuário do IP Office para os campos LDAP. Nem todos os arquivos são obrigatórios.

 **Nota:**

É necessário clicar em **Testar conexão** na página do **Conectar ao serviço de diretório** para popular os campos LDAP na página **Sincronizar campos de usuário**.

6. Clique em **Visualizar resultados** e reveja a lista na janela **Visualizar resultados**.
7. Clique em **Sincronizar**.

A janela **Sincronização do usuário** é aberta. Clique no ícone de informações para abrir um relatório detalhado.

Links relacionados

[Gerenciamento de usuários com LDAP](#) na página 859

Criar uma regra de provisionamento de usuário para sincronização LDAP

Uma regra de provisionamento de usuário (UPR) oferece uma forma de gerenciar os usuários a ser importados. Uma UPR pode oferecer as seguintes propriedades para importar usuários.

- O sistema IP Office onde os usuários são criados
- ramal inicial
- modelos de ramal
- tipo de ramal
- modelos do usuário

Procedimento

1. No Web Manager, navegue para a página **Solução > Configurações da solução > Sincronização de usuário usando LDAP > Gerenciar regras de provisionamento de usuário**.
2. No campo **Nome da regra de provisionamento do usuário**, insira um nome para a regra.
3. Opcional. Selecione um **Nome do IP Office** da lista.
Se um sistema IP Office estiver selecionado, os usuários serão criados neste sistema.
4. Opcional. Insira o **ramal inicial**.
Se for fornecido um ramal inicial, os usuário serão atribuídos a partir deste ramal. Se um número de ramal estiver em uso, ele é pulado e o próximo número disponível será atribuído.

*** Nota:**

Ramal inicial é um campo obrigatório se um valor for fornecido para **Modelo de ramal** ou **Tipo de ramal**.

5. Opcional. Selecione **Modelo de ramal** da lista **Selecionar modelo de ramal**.
O modelo do ramal é aplicado a todos os usuários importados com esta UPR.
6. Opcional. Selecione **Tipo de ramal** para definir o tipo de ramal criado para cada usuário.

Se tanto **Selecionar modelo de ramal** como **Tipo de ramal** forem selecionados, o **Modelo de ramal** será usado.
7. Opcional. Selecione **Modelo de usuário** da lista **Selecionar modelo de usuário**.
O modelo do usuário é aplicado a todos os usuários importados com esta UPR.
8. No diretório LDAP, insira o nome da UPR criada no IP Office na coluna Usuário.
9. No IP Office, navegue para a página **Solução > Configurações da solução > Sincronização de usuário usando LDAP > Sincronizar campos de usuário**.
10. Mapeie os campos IP Office definidos na regra de provisionamento do usuário para **Regra de provisionamento do usuário**.

Links relacionados

[Gerenciamento de usuários com LDAP](#) na página 859

Capítulo 84: Indicação de mensagem em espera

A Indicação de mensagem em espera (MWI) ou uma luz de mensagem está presente em diversos telefones. É usada para fornecer ao usuário a indicação de que sua caixa postal de correio de voz contém mensagens novas. Ela também pode ser configurada para indicar quando as caixas postais de Grupo de busca contêm novas mensagens.

Os telefones digitais e IP da Avaya possuem luz de mensagem embutida. Também para todos os usuários de telefone, o aplicativo one-X Portal for IP Office fornece indicação de espera de mensagem.

Links relacionados

[Indicação de mensagem em espera para telefones analógicos](#) na página 862

[Indicação de mensagem em espera para troncos analógicos](#) na página 863

Indicação de mensagem em espera para telefones analógicos

Para os telefones analógicos, o sistema suporta diversos métodos de indicação de mensagem em espera (MWI). O método usado por um ramal analógico individual é definido no campo **Ramal | Analógico | Tipo de indicação da luz de mensagem em espera**. Esses métodos são

- 101V
- 51V escalonada
- 81V
- Bellcore FSK
- Line Reversal A
- Line Reversal B
- Nenhum
- Ativado

O método 101V pode ser usado somente com um módulo de expansão Phone V2.

O 81V é normalmente usado em países europeus. O 51V em etapas é usado na maioria dos outros países. Contudo, o método atual usado para um modelo em particular de telefone analógico deve ser confirmado na documentação do fabricante do telefone.

O campo **Tipo de indicação da luz de mensagem em espera** também fornece opções para **Nenhum** (sem operação de MWI) e **Ativo**. **Ativado** seleciona um método de indicação de mensagem em espera baseado no local do sistema.

Método 'Ativado	Localidade
81V	Bélgica, Dinamarca, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Hungria, Islândia, Itália, Países Baixos, Noruega, Polônia, Portugal, Rússia, Arábia Saudita, Suécia, Suíça, Reino Unido.
51V escalonada	Argentina, Austrália, Brasil, Canadá, Chile, China, Colômbia, Japão, Coreia, México, Nova Zelândia, Peru, África do Sul, Espanha, Estados Unidos.

No caso do Reino Unido como local do sistema (eng), o Tipo de exibição do chamador padrão (Reino Unido) permite atualizações de uma tela ICLID enquanto o telefone está inativo. O sistema usa esses recursos para exibir o número de mensagens novas e o número total de mensagens que um usuário tem na sua caixa postal. Este recurso não é compatível com outros Tipos de identificação do chamador.

Indicação de mensagem em espera do Grupo de busca

Por padrão, não é fornecida nenhuma indicação de mensagem em espera para caixas postais de correio de voz de grupo. A indicação de mensagem em espera pode ser configurada adicionando uma entrada **H** seguida pelo nome dos grupos de busca na guia Números de origem do usuário que deseja a indicação de mensagem em espera para aquele grupo. Por exemplo, para o grupo Vendas, adicione **HVendas**. A indicação de mensagem em espera do grupo de busca não exige que o usuário seja um membro do grupo.

Links relacionados

[Indicação de mensagem em espera](#) na página 862

Indicação de mensagem em espera para troncos analógicos

O IP Office pode fornecer um MWI para troncos analógicos a partir da rede PSTN que termina em um cartão ATM4U-V2. Diversos usuários podem ser configurados para receber um MWI de uma única linha analógica. Os usuários podem receber um MWI de diversas linhas. Configurar um usuário para o MWI inclui a configuração de uma tecla para discar automaticamente para o centro de mensagem.

Observe as seguintes condições:

- Apenas suportado para troncos analógicos terminando no cartão ATM4U-V2.
- Quando a opção Tronco MWI analógico for selecionada como Tipo de correio de voz, nenhum outro sistema de correio de voz ficará ativo. Como resultado, os anúncios da fila do grupo de caça não são suportados, uma vez que precisam do Embedded VoiceMail ou do Voicemail Pro.
- Todos os troncos analógicos configurados para MWI devem usar o mesmo número do centro de mensagem. Diversos centros de mensagem não são suportados.
- Não suportado no One-X Portal.
- Nenhum TAPI é fornecido para o status do MWI do tronco analógico.
- Se a linha analógica estiver em um nó diferente do telefone do usuário, esse telefone não pode receber um MWI para a linha.

- A germinação móvel não é suportada. O MWI do tronco analógico é exibido apenas no conjunto mestre.
- A germinação interna não é suportada automaticamente. No entanto, o conjunto germinado pode ser configurado para receber o mesmo MWI de tronco analógico que o conjunto mestre.

Configuração do MWI para um tronco analógico


1. Vá para **Sistema | Correio de voz**. No campo **Correio de voz**, selecione **Tronco MWI analógico**.
2. No campo **Destino**, insira o número de telefone do centro de mensagem.
3. Selecione a **Linha** que deseja configurar para o MWI do analógico; e depois, a guia **Opções analógicas**.
4. No campo **Padrão do MWI**, selecione **Bellcore FSK**.
5. Selecione o **Usuário** que deseja configurar para o MWI e então selecione a guia **Programação de tecla**.
6. Selecione a tecla que deseja configurar e clique em **Editar**.
7. No campo **Ação**, clique no botão de navegação (...) e selecione **Avançado > Correio de voz > Monitorar tronco MWI analógico**.
8. No campo **Dados da ação**, insira o ID de aparência da linha analógica.

Links relacionados

[Indicação de mensagem em espera](#) na página 862

Capítulo 85: Configuração de direitos do usuário

Para a maioria das configurações de um modelo de direitos do usuário, a lista suspensa adjacente é utilizada para indicar se a configuração faz parte do modelo ou não. As opções suspensas são:

- **Aplicar valor de direitos do usuário** Aplica o valor definido no modelo de direitos do usuário a todos os usuários associados ao modelo.
 - A configuração correspondente do usuário fica desativada e exibe um  símbolo de bloqueio.
 - Os usuários que tentarem mudar as configurações utilizando códigos curto recebem um tom de inacessível.
- **Não faz parte dos direitos do usuário** Ignora as configurações do modelo de direitos do usuário.

Direitos do usuário padrão

Nos sistemas padrão, os direitos do usuário a seguir são criados como parte da configuração padrão. Os campos não listados não fazem parte dos direitos do usuário.

* Nota:

Quando um usuário faz logon como agente do Outbound Contact Express, os direitos de usuário para discagem externa são automaticamente aplicados. Quando o agente faz logoff, os direitos de usuário anteriores são aplicados.

✓ = definido como ativado. ✗ = definido como desativado. - = Não faz parte dos direitos do usuário.

Direitos do usuário	Agente do Call Center	Chefe	Aplicativo	Padrão	IP Hard Phone	Caixa postal	Anunciando	Discador externo
Prioridade	✓ 5	✓ 5	✓ 5	✓ 5	✓ 5	✓ 5	✓ 5	✓ 5
Caixa postal	-	-	-	-	-	✓	-	✗
Retorno de chamada do correio de voz	✗	✗	✗	✗	✗	✗	-	✗

A tabela continua...

Configuração de direitos do usuário

Direitos do usuário	Agente do Call Center	Chefe	Aplicativo	Padrão	IP Hard Phone	Caixa postal	Anunciando	Discador externo
Impedimento de chamada de saída	X	X	X	X	X	X	X	✓
Tempo sem resposta	✓ 0	✓ 0	✓ 0	✓ 0	✓ 0	✓ 0	✓ 0	0
Tempo de retorno da transferência	✓ 0	✓ 0	✓ 0	✓ 0	✓ 0	✓ 0	✓ 0	0
Tempo de cobertura individual	✓ 10	✓ 10	✓ 10	✓ 10	✓ 10	✓ 10	✓ 10	10
Ocupado com chamada em espera	X	X	X	X	X	–	–	✓
Chamada em espera	X	X	✓	X	X	X	X	X
Intrusão permitida	X	X	X	X	X	X	X	X
Intrusão não permitida	X	X	✓	✓	✓	X	X	X
Negar chamadas da intercomunicação automática	–	–	–	–	–	–	–	X
Habilitar Inibir Redirecionamento/ Transferência fora da central	–	–	–	–	–	–	–	✓
Habilitar bloqueio de chamadas de saída	–	–	–	–	–	–	–	✓

A tabela continua...

Direitos do usuário	Agente do Call Center	Chefe	Aplicativo	Padrão	IP Hard Phone	Caixa postal	Anunciando	Discador externo
Registro centralizado	–	–	–	–	–	–	–	×
Forçar logon	✓	–	–	–	–	–	–	×
Forçar código de conta	×	×	×	×	×	×	×	×
Programação de botões	1: a= 2: b= 4: HGEna 5: DNDO n 6: Ocupado	1: a= 2: b= 3: c= 6: DNDO n 7: Discar *17	✓	1: a= 2: b= 3: c=	1: a= 2: b= 3: c= 6: Discar *17	✓	–	1: a= 2: b= 3: Supervisor 4: Logout do ramal

Links relacionados

[Como adicionar direitos do usuário](#) na página 867



[Como criar direitos do usuário com base em um usuário existente](#) na página 867

[Como associar direitos do usuário a um usuário](#) na página 868

[Copiar configurações de direitos do usuário nas configurações do usuário](#) na página 868

Como adicionar direitos do usuário

Procedimento

1. Selecione  **Direitos do usuário**.
2. Clique em  e selecione **Direitos do usuário**.
3. Digite um nome.
4. Configure os direitos do usuário conforme necessário.
5. Clique em **OK**.


Links relacionados

[Configuração de direitos do usuário](#) na página 865

Como criar direitos do usuário com base em um usuário existente

Sobre esta tarefa

Procedimento



1. Selecione  **Direitos do usuário**.
2. No painel do grupo, clique com o botão direito e selecione **Novos direitos do usuário a partir de um usuário**.
3. Selecione o usuário e clique em **OK**.

Links relacionados

[Configuração de direitos do usuário](#) na página 865

Como associar direitos do usuário a um usuário

Procedimento

1. Selecione  **Direitos do usuário** ou  **Usuário**.
2. No painel do grupo, clique com o botão direito e selecione **Aplicar direitos do usuário aos usuários**.
3. Selecione os direitos do usuário a serem aplicados.
4. Na sub guia **Membros desses direitos do usuário** selecione os usuários para os quais os direitos do usuário devem ser aplicados de acordo com os Direitos do usuário no horário de expediente.
5. Na sub-guia **Membros quando fora do horário de expediente** selecione os usuários que devem utilizar os direitos do usuário selecionados como seus direitos do usuário fora do horário de expediente.
6. Clique em **OK**.

Links relacionados


[Configuração de direitos do usuário](#) na página 865

Copiar configurações de direitos do usuário nas configurações do usuário

Sobre esta tarefa

Este processo substitui as configurações atuais de um usuário pelas configurações que fazem parte dos direitos do usuário selecionados. Não associa o usuário aos direitos do usuário.

Procedimento

1. Selecione  **Direitos do usuário**.
2. No painel do grupo, clique com o botão direito e selecione **Copiar valores de direitos do usuário para os usuários**.

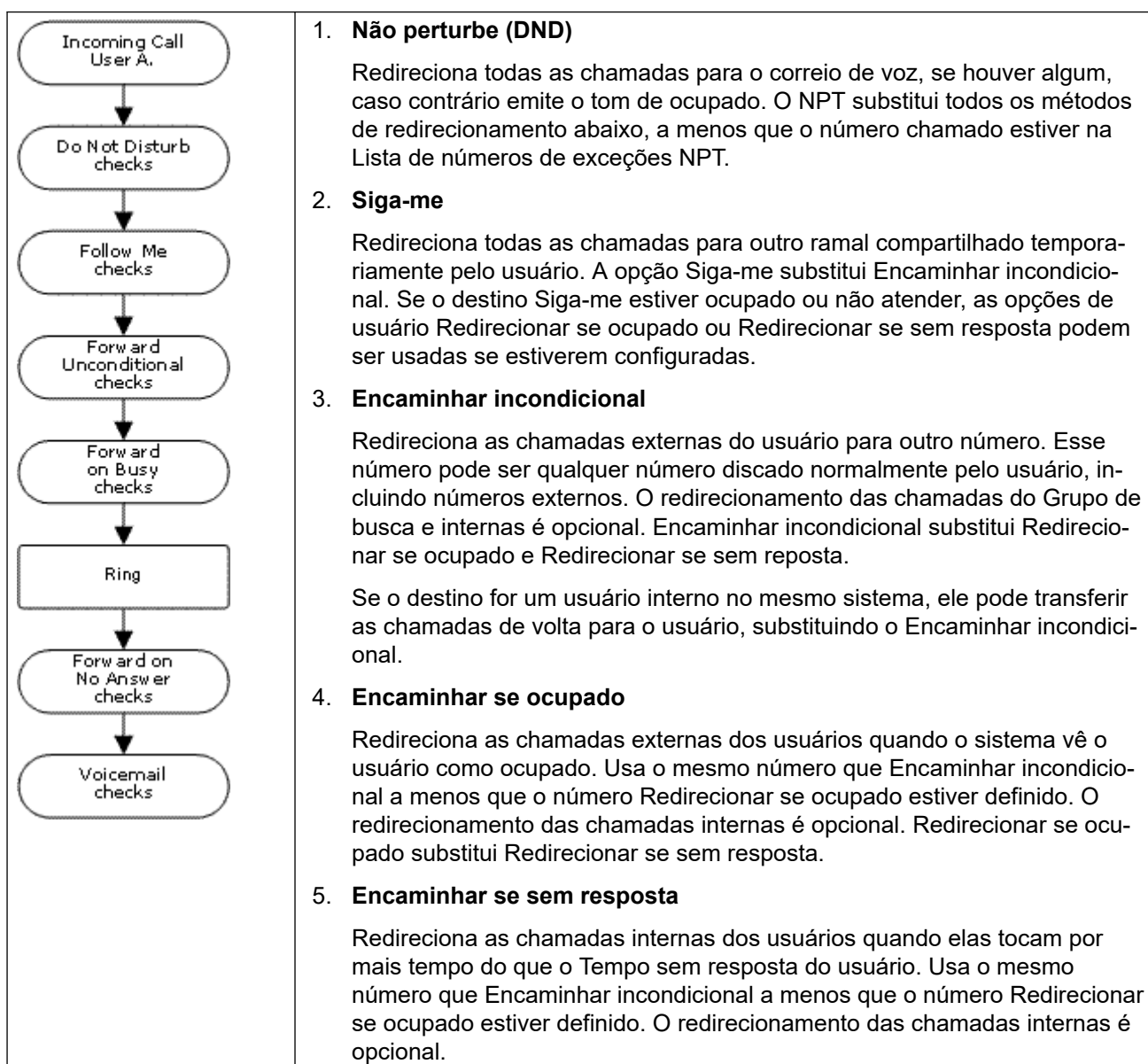
3. Selecione os direitos do usuário a serem aplicados.
4. Clique em **OK**.

Links relacionados

[Configuração de direitos do usuário](#) na página 865

Capítulo 86: DND, Siga-me e Redirecionamento

Esta seção contém tópicos que abordam como os usuários podem fazer com que suas chamadas sejam redirecionadas automaticamente. Conforme se mencionou antes, há uma ordem de prioridade na qual os métodos de redirecionamento são usados.



Recuperando chamadas redirecionadas externamente:

Quando uma chamada é redirecionada para um destino externo e recebe tom de ocupado ou não é atendida dentro do período de tempo do **Tempo sem resposta** do usuário, o sistema tenta recuperar a chamada. Se redirecionada para um tronco que não indica seu estado, a chamada será considerada atendida, por exemplo, troncos de inicialização de loop analógico.

Restrições de redirecionamento fora da central:

O redirecionamento do usuário está sujeito às mesmas restrições das chamadas de transferência. Para impedir um usuário de redirecionar as chamadas para um número externo a opção **Inibir redirecionamento/Transferência fora da central (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor)**. Para impedir todos os usuários de redirecionarem as chamadas para números externos a opção **Inibir redirecionamento/Transferência fora da central** pode ser usada.

Ao transferir uma chamada para outro ramal que possui o redirecionamento habilitado, o tipo de chamada sendo transferida é utilizado. Por exemplo, ao transferir uma chamada externa, o destino da transferência possui o redirecionamento de chamadas externas ativado e, por isso, o redirecionamento é usado.

Bloqueio de redirecionamento:

A configuração Bloquear redirecionamento é usada para impor um roteamento previsível de chamadas, onde a chamada sempre deve ir para o mesmo destino. Essa configuração foi implementada para aplicações de centro de contatos.

Bloqueio de Encaminhamento pode ser definido para um usuário na página **Usuário | Encaminhamento** ou como uma definição de direitos de usuário na página **Direitos de usuário | Encaminhamento**.

Links relacionados

[Não perturbe \(DND\)](#) na página 871

[Siga-me](#) na página 873

[Encaminhar incondicional](#) na página 875

[Redirecionar se ocupado](#) na página 878

[Encaminhar se sem resposta](#) na página 880

[Definindo o status de ocupado do usuário](#) na página 882

[Encadeamento](#) na página 883

Não perturbe (DND)

Resumo: Redirecionar todas as chamadas para tom de ocupado ou para correio de voz, se disponível, exceto aquelas na lista de exceções do DND.

Não perturbe (DND) destina-se ao uso quando o usuário está presente, mas por algum motivo não quer ser interrompido. Assim, as chamadas são enviadas ao correio de voz se disponível, caso contrário elas recebem um tom de ocupado.

- **Exceções** Números específicos podem ser adicionados à lista de exceções do Não perturbe do usuário. Chamadas desses números substituem o DND. Os curingas N e X podem ser utilizados no final dos números de exceção para coincidir com uma faixa de números. Para números externos, isto usa a ID da linha do chamador de entrada (ICLID) recebida com a chamada.

- **Prioridade** Habilitar o DND substitui qualquer Siga-me ou redirecionamento definido para o usuário, exceto para as chamadas na lista de exceções do Não perturbe do usuário.
- **Telefone** Quando habilitado, o telefone ainda pode ser usado para fazer chamadas. Um **N** é exibido em vários telefones da Avaya. Quando um usuário tiver o Não perturbe em uso, o seu ramal normal fornecerá um alternar tom de discagem quando fora do gancho.

Aplicado a

Tipos de chamadas bloqueadas		Tratamento da chamada
Interno	✓	Correio de voz, se houver, caso contrário, tom de ocupado.
Externo	✓	Correio de voz, se houver, caso contrário, tom de ocupado.
Grupo de busca	✓	Chamada não apresentada (exceções do DND não são usadas).
Anúncio	✓	Chamada não apresentada.
Siga-me	×	Tocando.
Encaminhado	✓	Ocupado.
Chamada de volta VM	×	Toques
Retorno automático de chamada	×	Toques
Retorno da transferência	×	Tocando.
Retorno da espera	×	Tocando.
Retorno do estacionamento	×	Tocando.
Twinning	✓	Correio de voz, se houver, caso contrário, tom de ocupado.

Não perturbe e Geminação

- **Mobile Twinning** Selecionar DND desativa a twinning móvel.
- **Geminação interna**
 - Fazer o logoff ou definir não perturbe no principal interrompe o alerta de chamadas simultâneas também no secundário.
 - Fazer logoff ou definir não perturbe no secundário somente afeta o secundário.
- **Lista de exceções do Não perturbe** Para ambos os tipos de twinning, quando DND estiver selecionado, as chamadas dos números inseridos na Lista de exceções do Não perturbe do usuário são apresentadas aos telefones principal e secundário.

Controles do Não perturbe

Não perturbe	
Manager	As configurações de DND do usuário podem ser visualizadas e alteradas por meio da guia Usuário DND nas definições de configuração do sistema.
Controles	As ações de programação de botões/recursos do código de acesso a seguir podem ser utilizadas:

A tabela continua...

Não perturbe	
Caixa postal	Se um correio de voz estiver disponível, ele é utilizado ao invés do tom de ocupado para os autores de chamadas não incluídos na lista de exceções dos usuários. No Voicemail Pro, a ação Reproduzir menu de configuração pode ser utilizada para permitir que os chamadores alternem o modo Não perturbe entre ativado e desativado.
SoftConsole	Um usuário do SoftConsole pode visualizar e editar as configurações de NPT exceto os números de exceções. Através do diretório, selecione o usuário solicitado. O seu status atual, inclusive o DND, é mostrado. Clique duas vezes nos detalhes para ajustar o DND para ativado ou desativado.

Recurso/Ação	Código de acesso	Padrão	Botão
Não perturbe ativado	✓	*08	✓ - alterna.
Não perturbe desativado	✓	*09	✓
Adicionar exceção de Não perturbe	✓	*10*N#	✓
Excluir exceção de Não perturbe	✓	*11*N#	✓
Cancelar todos os encaminhamentos	✓	*00	✓

Links relacionados

[DND, Siga-me e Redirecionamento](#) na página 870

Siga-me

Resumo: Redirecione suas chamadas para o ramal de outro usuário, mas use suas configurações de cobertura, redirecionamento e correio de voz se a chamada receber tom de ocupado ou não for atendida.

O Siga-me é usado quando um usuário estiver presente para atender as chamadas, mas por alguma razão estiver trabalhando em outro ramal, como sentado temporariamente na mesa de um colega, em um outro escritório ou numa sala de reuniões. Normalmente, o Siga-me é usado se não possui um código de logon de Telefone Hot Desking ou se não deseja impedir que seu colega receba suas próprias chamadas, por exemplo, vários usuários em um telefone.

- **Prioridade**

O Siga-me é substituído pelo Não perturbe, exceto para chamadores na Lista de números de exceções de não perturbe do usuário. O Siga-me substitui Encaminhar incondicional, mas pode ser seguido por Redirecionar se ocupado ou Redirecionar se sem resposta baseado no status do destino Siga-me.

- **Destino**

O destino deve ser um número de ramal de usuário interno. Não pode ser um número de ramal de Grupo de busca ou externo.

- **Duração**

O tempo limite sem resposta do Siga-me do usuário. Se expirar, a chamada ou é redirecionada de acordo com a configuração Redirecionar se sem resposta, se for o caso, ou vai para o correio de voz, se estiver disponível. Caso contrário, a chamada continua a tocar no destino.

- **Telefone**

Quando ativado, o telefone pode ainda ser usado para fazer chamadas. Quando um usuário usa a opção Siga-me, seu ramal normal reproduzirá um tom de discagem diferente quando tirado do gancho.

- **Exceções**

- O ramal de destino do Siga-me pode fazer e transferir chamadas para o siga-me de origem.
- As configurações de cobertura de chamada do usuário são aplicadas às chamadas Siga-me. As configurações de cobertura do destino não são aplicadas às chamadas Siga-me recebidas por ele.

Tipos de chamada redirecionada		
Interno	✓	Redirecionado.
Externo	✓	Redirecionado.
Grupo de busca	✓	Redirecionada*.
Anúncio	✓	Redirecionado.
Siga-me	×	Não redirecionado.
Encaminhado	✓	Redirecionado.
Chamada de volta VM	×	Não redirecionado.
Retorno automático de chamada	×	Não redirecionado.
Retorno da transferência	×	Não redirecionado.
Retorno da espera	×	Não redirecionado.
Retorno do estacionamento	×	Não redirecionado.

*Exceto chamadas para os grupos do tipo "Espera mais longa".

Controles Siga-me	
Manager	As configurações do Siga-me de um usuário podem ser vistas e alteradas na guia Usuário Redirecionamento nas configurações do sistema. Observe que ao digitar um Número Siga-me nesta guia ativará também o Siga-me.
Controles	As ações de programação de botões/recursos do código de acesso a seguir podem ser utilizadas:
Caixa postal	Para chamadas inicialmente destinadas ao usuário, mas que são depois redirecionadas, ao invocar o correio de voz, a caixa postal do usuário é utilizada e não a caixa postal do destino. No Voicemail Pro, a ação Reproduzir menu de configuração pode ser utilizada para permitir que os chamadores alterem ou definam seus destinos atuais Siga-me.

A tabela continua...

Controles Siga-me	
SoftConsole	Um usuário do SoftConsole pode visualizar e editar as configurações do Siga-me de um usuário. Através do diretório, selecione o usuário solicitado. O status dele, incluindo Siga-me é mostrado. Clique duas vezes com o botão do mouse em detalhes e selecione Redirecionamento para alterar as configurações de redirecionamento, incluindo Siga-me.

Recurso/Ação	Código de acesso	Padrão	Botão
Siga-me aqui	✓	*12*N#	✓
Cancelar Siga-me aqui	✓	*13*N#	✓
Siga-me para	✓	*14*N#	✓
Cancelar todos os encaminhamentos	✓	*00	✓

Links relacionados

[DND, Siga-me e Redirecionamento](#) na página 870

Encaminhar incondicional

Resumo: Redirecione suas chamadas para outro número imediatamente, inclusive algum número externo que você possa discar.

- **Prioridade**

Esta função é substituída por NPT e/ou Siga-me, se estiverem aplicados. **Encaminhar incondicional** substitui **Redirecionar se ocupado**.

- **Destino**

O destino pode ser qualquer número que o usuário discar. Se externo e Inibir transferências fora da central estiverem aplicados, o autor da chamada é redirecionado para um correio de voz se disponível, caso contrário ele recebe um tom de ocupado. Se o destino for um usuário interno no mesmo sistema, ele pode transferir as chamadas de volta para o usuário, substituindo o Encaminhar incondicional.

- **Duração**

Depois de ser encaminhado durante o período sem resposta do usuário, se ainda não houver resposta, o sistema poderá aplicar opções adicionais. O sistema faz isso caso o usuário tenha que redirecionar caso sem resposta definida para o tipo de chamada ou caso o usuário tenha o correio de voz habilitado.

- Se o usuário tiver que redirecionar quando não tiver resposta definida para o tipo de chamada, ocorre uma rechamada e, em seguida, a chamada é encaminhada para o destino de redirecionar quando não tiver resposta.
- Se o usuário tiver o correio de voz habilitado, a chamada será redirecionada para o correio de voz.
- Se o usuário tiver ambas as opções definidas, a chamada será repetida e, em seguida, encaminhada para o destino de Redirecionar quando não tiver resposta durante o tempo sem atendimento. Se, mesmo assim, não houver resposta, a chamada será redirecionada para o correio de voz.

- Se o usuário não tiver nenhuma das opções definida, a chamada permanecerá redirecionada pelas configurações de Encaminhar incondicional.

Observe que, em chamadas redirecionadas por meio de troncos externos, a detecção de que a chamada ainda não foi atendida requer a indicação do progresso da chamada. Por exemplo, as linhas analógicas não fornecem sinalização de progresso da chamada. Portanto, as chamadas encaminhadas por meio de linhas analógicas são tratadas como atendidas e não são rechamadas.

- **Telefone**

Quando ativado, o telefone pode ainda ser usado para fazer chamadas. Um **D** é exibido nos telefones DS. Quando o usuário tiver o redirecionar incondicional em uso, o seu ramal normal dará um alternar tom de discagem quando fora do gancho.

- **Chamadas encaminhadas**

Depois que a chamada for encaminhada para um destino interno, ela ignorará quaisquer configurações posteriores de **Encaminhar se sem resposta** ou **Encaminhar se ocupado** do destino, mas poderá seguir configurações adicionais de **Encaminhar incondicional**, a não ser que isso crie um loop.

Tipos de chamadas redirecionadas		
Interno	✓	Opcional.
Externo	✓	Redirecionado.
Grupo de busca	✓	Opcional *
Anúncio	×	Ausente
Siga-me	×	Tocando.
Encaminhado	✓	Redirecionado.
Chamada de volta VM	×	Tocando.
Retorno automático de chamada	×	Tocando.
Retorno da transferência	×	Tocando.
Retorno da espera	×	Ciclo toque/espera.
Retorno do estacionamento	×	Tocando.

*Opcional somente para chamadas destinadas a grupo do tipo sequencial e circular. Inclui uma chamada interna a um Grupo de busca independente da configuração interna do redirecionamento.

- **Para Voicemail:** Padrão = Desligado

Se selecionado e Encaminhar incondicional estiver habilitada, as chamadas serão encaminhadas à caixa postal do correio de voz do usuário. As configurações **Número de redirecionamento** e **Redirecionar chamadas de grupo de busca** não são utilizadas. Essa opção não fica disponível se o **Tipo caixa postal** do sistema estiver definido como **Nenhum**. Usuários dos telefones 1400, 1600, 9500 e 9600 Series podem selecionar essa configuração no menu do telefone. Observe que, se o usuário desabilitar a opção Encaminhar incondicional, a configuração **Para Voicemail** será apagada.

Controles do Encaminhar incondicional

Controles do Encaminhar incondicional	
Manager	As configurações de redirecionamento do usuário podem ser visualizadas e alteradas através da guia Usuário Redirecionamento nas definições de configuração do sistema.
Controles	As ações de programação de botões/recursos do código de acesso a seguir podem ser utilizadas:
Caixa postal	Para chamadas inicialmente destinadas ao usuário, mas que são depois redirecionadas, ao invocar o correio de voz, a caixa postal do usuário é utilizada e não a caixa postal do destino. No Voicemail Pro, ação Reproduzir menu de configuração pode ser utilizada para permitir que os chamadores definam seus destinos e alternem o modo Redirecionamento incondicional entre ativado e desativado.
SoftConsole	Um usuário do SoftConsole pode visualizar e editar as configurações de redirecionamento de um usuário. Através do diretório, selecione o usuário solicitado. O status atual do redirecionamento é exibido. Clique duas vezes nos detalhes e selecione Redirecionamento para alterar as suas configurações.

Recurso/Ação	Código de acesso	Padrão	Botão
Número de encaminhamento	✓	*07*N#	✓
Encaminhar incondicionalmente ativado	✓	*01	✓ - alterna.
Encaminhar incondicionalmente desativado	✓	*02	✓
Encaminhamento de chamadas de grupo de busca ativado	✓	X	✓ - alterna.
Encaminhamento de chamadas de grupo de busca desativado	✓	X	✓
Desabilitar encaminhamentos internos	✓	X	X
Habilitar redirecionamentos internos	✓	X	X
Desabilitar encaminhamentos internos incondicionais	✓	X	X
Habilitar redirecionamentos internos incondicionais	✓	X	X
Definir tempo sem resposta	✓	X	✓
Cancelar todos os encaminhamentos	✓	*00	✓

Links relacionados

[DND, Siga-me e Redirecionamento](#) na página 870

Redirecionar se ocupado

Resumo: redirecione suas chamadas para outro número quando estiver ocupado, inclusive algum número externo que você possa discar.

O método pelo qual o sistema determina se um usuário está 'ocupado' para chamadas depende de fatores, tais como se existem vários botões de aparência em chamada, ou se Chamada em espera ou Ocupado em espera estão definidos. Veja Ocupado.

- **Prioridade**

Esta função é substituída por NPT e/ou Redirecionar incondicional, se estiverem aplicados. Pode ser aplicado após uma tentativa de Siga-me. Ele substitui Redirecionar se sem resposta.

- **Destino**

O destino pode ser qualquer número que o usuário discar. O número de destino de Encaminhar incondicional é utilizado a menos que um número separado para Redirecionar se número ocupado for definido. Se Inibir transferências fora da central for aplicado, o autor da chamada é redirecionado para um correio de voz se disponível, caso contrário ele recebe um tom de ocupado.

- **Duração**

O destino toca utilizando o redirecionamento do usuário Tempo sem resposta. Se expirar, a chamada vai para o correio de voz, se estiver disponível. As chamadas para um destino externo enviadas em troncos que não sinalizam seu estado, são consideradas como atendidas, por exemplo, troncos de inicialização de loop analógico.

- **Telefone**

Redirecionar se ocupado não é indicado e um tom de discagem normal é utilizado.

- **Chamadas encaminhadas**

Uma vez encaminhada a chamada ao destino interno, ele ignorará quaisquer configurações adicionais de **Redirecionar se sem resposta** ou **Redirecionar se ocupado**, mas poderá seguir as configurações adicionais de **Encaminhar incondicional**.

Tipos de chamadas redirecionadas		
Interno	✓	Opcional.
Externo	✓	Redirecionado.
Grupo de busca	×	Ausente
Anúncio	×	Ausente
Siga-me	×	Tocando.
Encaminhado	✓	Redirecionado.
Chamada de volta VM	×	Tocando.
Retorno automático de chamada	×	Tocando.
Retorno da transferência	×	Tocando.

A tabela continua...

Tipos de chamadas redirecionadas		
Retorno da espera	X	Ciclo toque/espera.
Retorno do estacionamento	X	Tocando.

Controles do Redirecionar se ocupado	
Nível de software	As configurações de redirecionamento do usuário podem ser visualizadas e alteradas através da guia Usuário Redirecionamento nas definições de configuração do sistema.
Controles	As ações de programação de botões/recursos do código de acesso a seguir podem ser utilizadas:
Caixa postal	Para chamadas inicialmente destinadas ao usuário, mas que são depois redirecionadas, ao invocar o correio de voz, a caixa postal do usuário é utilizada e não a caixa postal do destino. No Voicemail Pro, a ação Reproduzir menu de configuração pode ser utilizada para permitir que os chamadores definam o destino de redirecionamento.
SoftConsole	Um usuário do SoftConsole pode visualizar e editar as configurações de redirecionamento de um usuário. Através do diretório, selecione o usuário solicitado. O status atual do redirecionamento é exibido. Clique duas vezes nos detalhes e selecione Redirecionamento para alterar as suas configurações.

Recurso/Ação	Código de acesso	Padrão	Botão
Número de encaminhamento	✓	*07*N#	✓
Redirecionar se número ocupado	✓	*57*N#	✓
Redirecionar se ocupado estiver ativado	✓	*03	✓ - alterna.
Redirecionar se ocupado desativado	✓	*04	✓
Desabilitar encaminhamentos internos	✓	X	X
Habilitar redirecionamentos internos	✓	X	X
Desabilitar encaminhamentos internos quando ocupado ou sem resposta	✓	X	X
Habilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta	✓	X	X
Definir tempo sem resposta	✓	X	✓
Cancelar todos os encaminhamentos	✓	*00	✓

Links relacionados

[DND, Siga-me e Redirecionamento](#) na página 870

Encaminhar se sem resposta

Resumo: redirecione suas chamadas para outro número se tocarem sem serem atendidas.

- **Prioridade**

Esta função é substituída por NPT e Redirecionar se ocupado, se aplicados. Pode ser aplicado após uma tentativa de Siga-me. Encaminhar incondicional substitui Redirecionar se ocupado e Redirecionar se sem reposta.

- **Destino**

O destino pode ser qualquer número que o usuário discar. O número de destino de Encaminhar incondicional é utilizado a menos que um número separado para Redirecionar se número ocupado for definido. Se Inibir transferências fora da central for aplicado, o autor da chamada é redirecionado para um correio de voz se disponível, caso contrário ele recebe um tom de ocupado.

- **Duração**

O destino toca utilizando o redirecionamento do usuário Tempo sem resposta. Se expirar, a chamada vai para o correio de voz, se estiver disponível. Caso contrário, a chamada continua a tocar no destino. As chamadas para um destino externo enviadas em troncos que não sinalizam seu estado, são consideradas como atendidas, por exemplo, troncos de inicialização de loop analógico.

- **Telefone**

Redirecionar se sem resposta não é indicado e um tom de discagem normal é utilizado.

- **Chamadas encaminhadas**

Uma vez encaminhada a chamada ao destino interno, ele ignorará quaisquer configurações adicionais de **Redirecionar se sem resposta** ou **Redirecionar se ocupado**, mas poderá seguir as configurações adicionais de **Encaminhar incondicional**.

Tipos de chamadas redirecionadas		
Interno	✓	Opcional.
Externo	✓	Redirecionado.
Grupo de busca	×	Não aplicável.
Anúncio	×	Não aplicável.
Siga-me	×	Tocando.
Encaminhado	✓	Redirecionado.
Chamada de volta VM	×	Tocando.
Retorno automático de chamada	×	Tocando.
Retorno da transferência	×	Tocando.
Retorno da espera	×	Ciclo toque/espera.
Retorno do estacionamento	×	Tocando.

Controles do redirecionamento se sem resposta	
Manager	As configurações de redirecionamento do usuário podem ser visualizadas e alteradas através da guia Usuário Redirecionamento nas definições de configuração do sistema.
Controles	As ações de programação de botões/recursos do código de acesso a seguir podem ser utilizadas:
Caixa postal	Para chamadas inicialmente destinadas ao usuário, mas que são depois redirecionadas, ao invocar o correio de voz, a caixa postal do usuário é utilizada e não a caixa postal do destino. No Voicemail Pro, a ação Reproduzir menu de configuração pode ser utilizada para permitir que os chamadores definam o destino de redirecionamento. Todavia, não pode ser utilizado para habilitar o Redirecionar se ocupado ou para definir um número de Redirecionar se ocupado separado.
SoftConsole	Um usuário do SoftConsole pode visualizar e editar as configurações de redirecionamento de um usuário. Através do diretório, selecione o usuário solicitado. O status atual do redirecionamento é exibido. Clique duas vezes nos detalhes e selecione Redirecionamento para alterar as suas configurações.

Recurso/Ação	Código de acesso	Padrão	Botão
Número de encaminhamento	✓	*07*N#	✓
Redirecionar se número ocupado	✓	*57*N#	✓
Redirecionar se sem resposta estiver ativado	✓	*05	✓ - alterna.
Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado	✓	*06	✓
Habilitar redirecionamentos internos	✓	X	X
Desabilitar encaminhamentos internos	✓	X	X
Habilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta	✓	X	X
Desabilitar encaminhamentos internos quando ocupado ou sem resposta	✓	X	X
Definir tempo sem resposta	✓	X	✓
Cancelar todos os encaminhamentos	✓	*00	✓

Links relacionados

[DND, Siga-me e Redirecionamento](#) na página 870

Definindo o status de ocupado do usuário

Vários recursos do sistema permitem que o usuário cuide de mais de uma chamada por vez. Portanto, o termo "ocupado" tem significados diferentes. Para os demais usuários significa que o usuário está indicado como estando ocupado. Para o sistema, significa que o usuário não pode receber chamadas adicionais. Este último é utilizado para acionar o "tratamento de ocupado", utilizando as configurações **Redirecionar se ocupado** do usuário ou redirecionando as chamadas para um correio de voz ou apenas retornando um tom de ocupado.

- **Indicação de ocupado: em uso**

A indicação de usuário ocupado fornecido aos botões programáveis e aos aplicativos do usuário, está baseada no status monitorado do gancho do usuário. Sempre que o usuário estiver fora do gancho, ele será indicado como ocupado independente da chamada em espera ou das configurações das apresentações da chamada.

- **Ocupado para chamadas adicionais**

Se um usuário pode receber ou não chamadas adicionais depende de vários fatores, tal como se descreve a seguir.

- **Conectado e presente**

O usuário está conectado a um ramal que, por sua vez, está conectado fisicamente ao sistema?

- **Ocupado com chamada em espera**

Se um usuário habilita suas configurações de ocupado com chamada em espera, sempre que houver uma chamada em espera, ele não estará mais disponível para chamadas entrantes adicionais.

- **Botões de aparência**

O botão de aparência do usuário é utilizado para receber chamadas entrantes. Geralmente, enquanto o usuário tiver botões de aparência em chamada livres, ele poderá receber chamadas adicionais. As exceções são:

- **Reservar última aparência**

Os usuários com botões de aparência requerem um botão de aparência em chamada livre para iniciar transferências ou conferências. Portanto, é possível por meio das definições de configuração do usuário reservar o último botão de aparência em chamada somente para as chamadas de saída.

- **Outros botões de aparência**

As chamadas podem ser indicadas também on-line, cobertura de chamada e botões de aparência em ponte.

- **Chamada em espera**

Os usuários de telefones sem botões de aparência podem usar as chamadas em espera. Isto acrescenta um tom de áudio, baseado no local do sistema, quando uma chamada adicional estiver esperando para ser atendida. Somente uma chamada em espera é suportada, as chamadas adicionais recebem um tratamento de ocupado.

- **Chamadas de grupo de busca**

A disponibilidade do usuário em receber chamadas de grupo está sujeita a vários outros fatores. Veja Disponibilidade do participante.

Links relacionados

[DND, Siga-me e Redirecionamento](#) na página 870

Encadeamento

Encadeamento é o processo onde uma chamada redirecionada a um destino de usuário interno é encaminhada mais além pelas configurações de redirecionamento do próprio usuário.

- **Chamadas siga-me**

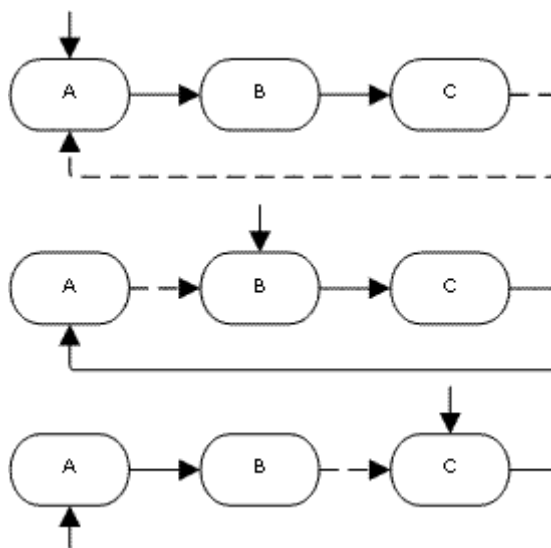
As chamadas siga-me não são encadeadas. Elas ignoram as configurações de Redirecionamento, Siga-me e Não perturbe do destino Siga-me.

- **Caixa postal**

Se a chamada for para o correio de voz, a caixa postal do destino inicial da chamada antes do redirecionamento será utilizada.

- **Looping**

Quando um loop for criado por uma sequência de redirecionamentos, o último não será aplicado. Por exemplo, os seguintes são ambientes em que A encaminha para B, B encaminha para C e C encaminha para A. Em cada caso, o sinal de encaminhamento não é usado pois o destino já está na cadeia de encaminhamento.



- **Loop do grupo de busca**

Caso um usuário encaminhe uma chamada para um grupo de busca do qual ele faz parte, a chamada de grupo não é apresentada para você, mas para outros membros do grupo de chamada.

- **Número máximo de encaminhamentos**

Um máximo de 10 trechos de redirecionamento são suportados para cada chamada.

- **Chamadas encaminhadas**

Uma vez encaminhada a chamada ao destino interno, ele ignorará quaisquer configurações adicionais de **Redirecionar se sem resposta** ou **Redirecionar se ocupado**, mas poderá seguir as configurações adicionais de **Encaminhar incondicional**.

Links relacionados

[DND, Siga-me e Redirecionamento](#) na página 870

Capítulo 87: Logon temporário

O logon temporário permite que os usuários façam logon em outro telefone. Suas chamadas de entrada serão redirecionadas para aquele telefone, bem como as suas configurações. Há uma variedade de configurações e recursos que afetam o logon e o logoff de telefones do sistema.

Para usar o compartilhamento de mesa, é necessário atribuir um **Código de logon (Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor)** nas configurações do sistema.

Por padrão, cada ramal do sistema tem uma configuração **Ramal base**. Isso associa a extensão com o usuário cujas configurações de **Ramal** correspondem às do usuário padrão associado àquele ramal.

- Ao deixar em branco as configurações para um **Ramal Base** é possível ter um ramal sem usuário padrão associado. Só há suporte para isso em ramais que não são IP/CTI. Os ramais neste estado usam as configurações de um usuário especial chamado **NenhumUsuário**. Nos telefones apropriados, a tela pode mostrar **NenhumUsuário**.
- Você pode criar usuários cujo número de telefone do ramal não esteja associado a nenhum ramal físico. Esses usuários devem possuir um código de logon para fazer logon em um telefone quando precisarem fazer ou receber chamadas. Assim, o sistema pode oferecer suporte para mais usuários do que o número de ramais físicos que possui.
- Os ramais remotos precisam ter um usuário padrão associado que esteja conectado. O perfil do usuário desse usuário estabelece o direito do ramal de operar como um ramal remoto. Qualquer outro usuário que faça logon por meio do usuário padrão também precisará ter um perfil do usuário que permita o uso de um ramal remoto.

Links relacionados

[Operação de compartilhamento de mesa](#) na página 885

[Desconectando](#) na página 886

[Controles de compartilhamento de mesa](#) na página 887

[Compartilhamento de mesa em uma rede IP Office](#) na página 887

[Agentes do Call Center](#) na página 888

[Exemplos de telefone Hot Desking](#) na página 888

[Desconexão automática](#) na página 890

Operação de compartilhamento de mesa

Quando outro usuário faz logon em um ramal, ele controla o respectivo telefone. Qualquer usuário existente, incluindo o usuário padrão associado, é desconectado desse telefone.

- Qualquer configuração de usuário não aplicável ao tipo de telefone no qual o usuário estabeleceu conexão fica inacessível. Por exemplo, alguns recursos programáveis por

botão ficarão inacessíveis se o telefone no qual o usuário fizer logon não tiver botões programáveis suficientes.

- Os telefones 1400, 1600, 9500, 9600 e J100 Series usam os recursos de log de chamadas e diretório pessoal centralizados que transferem essas configurações com o usuário conforme ele faz compartilhamento de mesa.
- Outros telefones IP H.323 Avaya podem ser configurados para fazer o backup de e restaurar configurações para um servidor de arquivos quando o usuário utiliza o telefone hot desk entre telefones. A faixa de configurações suportadas depende do modelo específico do telefone. Consulte o manual [Instalação de telefone H.323 na plataforma Avaya IP Office™](#).
- Para todos os outros recursos e tipos de telefone, deve ser considerado que todas as configurações e todos os dados mostrados pelo telefone são armazenados pelo telefone e podem ser acessados ainda após o logoff.
- Por padrão, o sistema IP Office impede que telefones J129 e H175 sejam usados para compartilhamento de mesa. Se necessário, o número de origem NoUser `SIP_ENABLE_HOT_DESK` ativa o suporte de compartilhamento de mesa para esses telefones.
- Não há compatibilidade com compartilhamento de mesa para aplicativos de softphone SIP. Isso inclui aplicativos em execução em telefones Avaya Vantage™.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 885

Desconectando

Quando um usuário faz logoff ou é desconectado por alguém que fez logon, ele é automaticamente conectado de volta no ramal para o qual é o usuário associado padrão, se ninguém mais estiver conectado ao respectivo ramal. Entretanto, isso não acontece com usuários definidos como **Logon forçado (Usuário > Telefonia > Configurações do supervisor)**.

- Para cada usuário, você pode configurar quanto tempo o ramal no qual ele está conectado pode permanecer inativo antes de ser automaticamente desconectado. Isso é feito usando a opção Limite de inatividade em logon. Essa opção só deve ser usada em conjunto com Forçar logon.
- Os usuários conectados que são membros de um grupo de busca podem ser automaticamente desconectados se não atenderem às chamadas de grupo de busca apresentadas a eles. Isso é feito selecionando **Desconectado** como a configuração **Status em Sem resposta** do usuário (**Usuário > Telefonia > Configurações do supervisor**).
- As chamadas para um usuário desconectado são tratadas como se ele estivesse ocupado até fazer logon.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 885

Controles de compartilhamento de mesa

O logon e o logoff de um telefone pode ser feito tanto usando o sistema de códigos de acesso, como pelos botões programáveis.

- O código curto padrão do sistema para fazer logon é ***35*N#**, com o usuário substituindo N pelo seu número do ramal e o código de logon separado por um *. Isso usa o recurso de código curto **ExtnLogin**. Se o usuário discar somente o código de logon como N, ele será verificado com relação ao usuário com o mesmo número de ramal que o número de ramal base.
- O código de acesso padrão do sistema para o logon é ***36**. Isso usa o recurso de código curto **ExtLogout**.
- É possível atribuir os recursos **ExtnLogin** e **ExtnLogout** aos botões programáveis nos telefones Avaya adequados. O botão **ExtnLogin** solicitará que o usuário digite seus dados.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 885

Compartilhamento de mesa em uma rede IP Office

É possível usar o compartilhamento de mesa em uma rede de sistemas IP Office.

- O sistema IP Office no qual o usuário está configurado é chamado de sistema “base”
- Todos os outros sistemas IP Office são sistemas “remotos”.

Os seguintes recursos adicionais são compatíveis com compartilhamento de mesa em uma rede de sistemas IP Office.

Compartilhamento de mesa em outro sistema IP Office

O sistema é compatível com o compartilhamento de mesa entre sistemas em uma rede de sistemas IP Office. Nas descrições abaixo:

Quando um usuário faz o logon em um sistema remoto:

- As chamadas de entrada do usuário são automaticamente redirecionadas para o sistema IP Office remoto.
- As chamadas de saída do usuário utilizam as configurações do sistema IP Office remoto.
- Os privilégios de licença acompanham o usuário. Por exemplo, a configuração do perfil do usuário é retida com as licenças remotas do IP Office necessárias para esse tipo de perfil.
- Suas próprias configurações são transferidas. No entanto, algumas configurações poderão ficar inutilizáveis ou funcionar diferentemente:
 - Os direitos do usuário não são transferidos ao sistema remoto, mas o nome de quaisquer direitos do usuário associados a ele é transferido. Se houver direitos do usuário com o mesmo nome no sistema remoto, eles serão utilizados. O mesmo se aplicará aos direitos do usuário utilizados pelos perfis de horário, se existirem perfis de horário com o mesmo nome no sistema remoto.

- As teclas de aparência configuradas para usuários no sistema doméstico não funcionarão mais.
- Diversas outras configurações poderão não funcionar mais ou poderão funcionar de forma diferente dependendo da configuração do sistema remoto no qual o usuário tenha se conectado.

Se o sistema base do usuário for desconectado da rede enquanto o usuário estiver usando o compartilhamento de mesa remotamente, o usuário permanecerá inalterado. Eles poderão permanecer nesse estado, a menos que o sistema remoto seja reiniciado. No entanto, observe que o usuário poderá ser automaticamente reconectado a esse sistema quando o sistema base do usuário for reconectado.

Discando de outro sistema IP Office (interromper)

Em alguns cenários, o usuário do compartilhamento de mesa conectado a um sistema remoto desejará discar um número utilizando os códigos curtos de outro sistema, normalmente seu sistema base. Isso pode ser feito por meio dos códigos de acesso com o recurso **Interromper** ou uma tecla programável definida para **Interromper**. Esse recurso pode ser utilizado por qualquer usuário da rede multissite, porém, é mais útil para usuários de compartilhamento de mesa remoto.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 885

Agentes do Call Center

Em sistemas com um aplicativo de call center, como o Compact Contact Center (CCC) ou o Compact Business Center (CBC), conectar e desconectar são partes importantes do rastreamento e relatório dos Agentes do Call Center. Ele também controla a distribuição de chamada, até que o agente efetue logon, já que a participação no Grupo de busca está desativada.

Para CCC, CBC e Delta Server, o agente é definido como um usuário com um Código de logon e configurado para Logon forçado. Esses usuários usam a CCC agent license.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 885

Exemplos de telefone Hot Desking

A seguir, exemplos de maneiras diferentes as quais as configurações de Hot Desking podem ser utilizadas.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 885

Cenário 1: Telefone Hot Desking ocasional

Sobre esta tarefa

Neste cenário, um usuário específico, para este exemplo, o ramal 204, precisa trabalhar ocasionalmente em outros locais do edifício.

Procedimento

1. Um **Código de logon** é adicionado às definições de configuração do usuário, para este exemplo **1234**.
2. O usuário agora pode fazer logon quando necessário em qualquer outro telefone discando ***35*204*1234#**.

O usuário padrão associado ao telefone é desconectado e suas chamadas serão tratadas como ocupadas. O usuário 204 também está conectado em seu telefone normal e suas chamadas serão redirecionadas para o telefone no qual ele está conectado.

3. Ao terminar, o usuário pode discar ***36** para se desconectar.
4. Isso faz com que a conexão do usuário padrão do telefone retorne.

Isso também retorna o Hot Desking ao seu ramal normal.

Cenário 2: Telefone Hot Desking regular

Sobre esta tarefa

Este cenário é similar ao anterior. Contudo, o usuário não quer ser conectado automaticamente de volta ao seu ramal normal até que ele retorne para lá.

Procedimento

1. Um **Código de logon** é adicionado às definições de configuração do usuário, para este exemplo **1234**.
2. A opção Logon forçado é selecionada.
3. Ao desconectar do telefone em uso atualmente, o usuário não é mais conectado automaticamente ao seu ramal normal.

Quando retornar, o mesmo deverá discar ***35*204*1234#** para efetuar logon.

4. Enquanto não estiver conectado em lugar algum, as chamadas deste usuário serão tratadas como ocupadas.

Cenário 3: Telefone Hot Desking completo

Sobre esta tarefa

Semelhante aos cenários anteriores, mas desta vez o usuário não precisa ter um ramal normal em uso. Para fazer e receber chamadas, ele deve encontrar um telefone onde possa fazer logon.

Procedimento

1. O usuário recebe um número de ramal que não corresponde a nenhum outro ramal existente ou com nenhuma configuração de ramal existente.

2. Ele também recebe um **Código de logon** e um **Tempo de inatividade em logon** é definido, para este exemplo, 3600 segundos (uma hora). O **Logon forçado** não é necessário, já que o usuário não possui um ramal padrão ao qual deverá ser conectado automaticamente pelo sistema.
3. O usuário pode agora fazer logon em qualquer telefone disponível quando for necessário.
4. Se ao final do expediente ele esquecer de desconectar, o Tempo de inatividade de logon vai desconectá-lo automaticamente.

Cenário 4: Telefone Hot Desking do Call Center

Sobre esta tarefa

Neste cenário, os ramais de telefone não possuem um número padrão de ramal. Vários telefones configurados dessa maneira devem ser usados em um call center onde os agentes usam qualquer mesa que estiver disponível ao iniciarem seu turno. Como alternativa, um conjunto de mesas com tais telefones pode ser fornecido para a equipe que normalmente está na rua, mas ocasionalmente retorna ao escritório e precisa de uma área com mesa para concluir o preenchimento de papéis.

Procedimento

1. Para esses ramais, a configuração Ramal é deixada em branco.
Isso significa que esses telefones serão associados às configurações de usuário NenhumUsuário e exibirão **NÃO CONECTADO**.
2. Os agentes do call center ou usuários road-warrior são configurados com números de ramais que não correspondem a nenhum ramal físico existente.
Eles todos recebem números de Código de logon.
3. Os usuários podem fazer logon em qualquer um dos ramais quando necessário.
Ao desconectarem e conectarem em qualquer outro lugar, o ramal retorna para a configuração NenhumUsuário.

Desconexão automática

Normalmente um usuário pode se desconectar ou ser desconectado por outro usuário que está fazendo logon. Os métodos a seguir podem ser usados pelo sistema para fazer automaticamente logoff de um usuário desde que o respectivo usuário tenha um **Código de logon** e esteja definido como **Logon forçado**.

Observação: um usuário remoto em Hot Desk cujo sistema doméstico não possa mais ser visto pelo sistema remoto no qual ele está conectado é automaticamente desconectado após 24 horas.

Tempo limite de inatividade:

O **Limite de inatividade em logon** do usuário (**Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor**) pode ser usado para fazer automaticamente o logoff do usuário após um período

definido de inatividade do telefone. O período pode ser definido num intervalo de 1 a 99999 segundos e se baseia na inatividade da chamada e não nas chamadas tocando.

Chamadas não atendidas:

Os usuários membros de grupos de busca são apresentados com as chamadas do grupo de busca quando estão conectados e não em uma chamada. Se o usuário estiver conectado, mas não estiver presente, ele continuará presente com as chamadas do Grupo de busca. Neste cenário, pode ser útil desconectar o usuário.

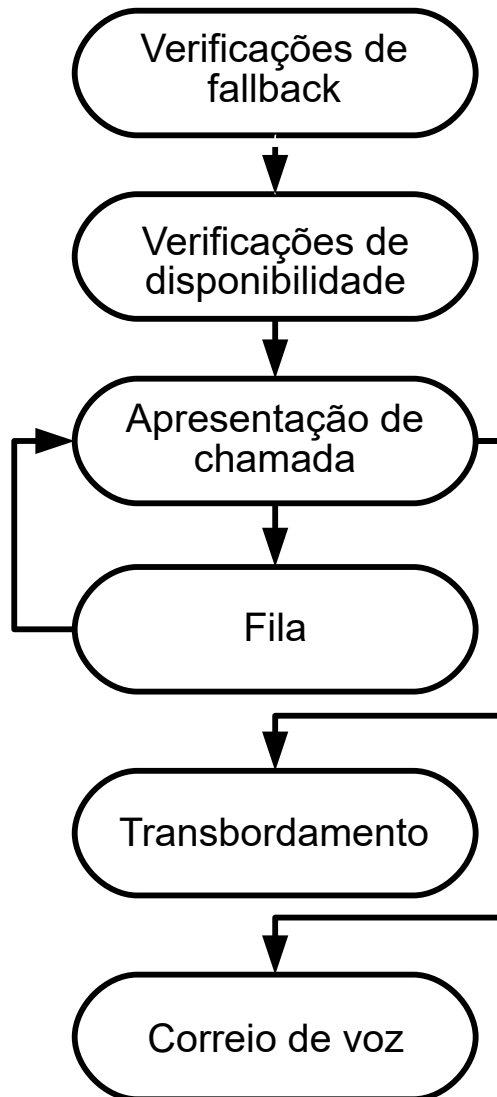
- **Para o grupo de busca** Na guia **Grupo de busca | Grupo de busca**, use **O status Sem Resposta do agente aplica-se a** para selecionar quais tipos de chamadas sem resposta do grupo de busca devem alterar o status do usuário. As opções são:
 - **Nenhum**
 - **Qualquer chamada**
 - **Somente Chamadas Externas Recebidas**
- **Para o usuário** A configuração **Status em Sem resposta (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor)** pode ser usado. Isso define para qual status do usuário deve ser alterado caso não haja resposta para uma chamada de Grupo de busca. As opções são:
 - **Conectado** Se essa opção estiver selecionada, o status do usuário não é alterado.
 - **Pós-atendimento ocupado** Se essa opção estiver selecionada, o status de associação do usuário do grupo de busca que está desencadeando a ação é alterado para desativado. O usuário pode ainda fazer e receber chamadas e continuará recebendo chamadas de outros grupos aos quais ele pertence.
 - **Ocupado não disponível** Se essa opção estiver selecionada, o status do usuário é alterado para não perturbe. Isto é equivalente ao DND e afetará todas as chamadas feitas para o usuário.
 - **Desconectado** Se essa opção estiver selecionada, o status do usuário é alterado para desconectado. Neste estado, ele não poderá fazer e nem receber chamadas. Chamadas do Grupo de busca são direcionadas para um próximo agente disponível e as chamadas pessoais tratam o usuário como ocupado.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 885

Capítulo 88: Operação de grupo

Um grupo é uma coleção de usuários acessíveis através de um número de diretório único. As chamadas para esse grupo podem ser atendidas por qualquer membro disponível do grupo. A ordem na qual as chamadas são apresentadas pode ser acertada pela seleção de diferentes tipos de grupo e pelo ajuste da ordem na qual os membros do grupo são listados.



- **Apresentação da chamada:** a ordem na qual os membros disponíveis do grupo são utilizados para aparência em chamada pode ser selecionada.
- **Disponibilidade:** existe uma gama de fatores que controlam se as chamadas do grupo são apresentadas a um usuário além do usuário que é membro do grupo.

- **Colocação em fila:** esse recurso opcional permite que as chamadas sejam colocadas na fila quando o número de chamadas a serem apresentadas exceder o número de membros do grupo disponíveis aos quais a chamada pode ser apresentada.
- **Anúncios:** nos sistemas com um servidor de correio de voz (Voicemail Pro ou Embedded Voicemail), os anúncios podem ser reproduzidos aos chamadores que aguardam para serem atendidos. Isso inclui chamadas que estão tocando e chamadas que estão na fila.
- **Transbordamento:** esse recurso opcional pode ser utilizado para incluir agentes adicionais de um grupo ou grupos de transbordo quando uma chamada não é atendida.
- **Fallback:** um grupo pode ser tirado de operação manualmente ou por meio de um perfil de tempo. Na fallback, as chamadas podem ser redirecionadas a um grupo de fallback ou enviadas ao correio de voz, ou apenas receberem um tom de ocupado. Há suporte para dois tipos de fallback: serviço noturno e fora de serviço.
- **Correio de voz:** as chamadas podem ser redirecionadas ao correio de voz. O sistema permite selecionar se as chamadas do grupo permanecerão na caixa postal do grupo ou se serão copiadas (broadcast) para as caixas postais individuais dos membros do grupo. Quando as mensagens são armazenadas na própria caixa postal do grupo, é possível selecionar quem receberá uma indicação de mensagem em espera.

Editar grupo

Alterar o nome de um grupo tem os seguintes efeitos:

- Uma nova caixa postal vazia é criada no correio de voz com um novo nome de grupo.
- Os registros das Listas de transbordo dos outros grupos serão atualizados.
- As referências de fallback Fora de serviço e Serviço noturno são atualizadas.

Modificar o número de ramal de um grupo atualiza o seguinte:

- Botões de grupo.
- Registros de grupo de estouro, grupo de fallback fora de serviço e grupo de fallback de serviço noturno.
- Registros de rota para chamadas de entrada.

Quando um grupo é excluído, todas as referências relacionadas ao grupo excluído são removidas, incluindo:

- Os registros na tabela de Rota para chamadas de Entradas.
- O alvo da transferência no Atendedor automático interno.
- O Estouro, o Serviço noturno e o Serviço de fallback em outros grupos.
- O estado do grupo de monitoramento de teclas DSS.

Gerenciamento de grupos do Server Edition

Os grupos podem ser armazenados na configuração de qualquer sistema na rede. Os grupos criados no nível de solução no Manager e no Web Manager são armazenados no Servidor primário. Todos os grupos podem incluir usuários de qualquer lugar na rede e são automaticamente anunciados e marcáveis em qualquer um dos sistemas na rede.

Os grupos configurados no Server Edition principal por padrão são transferidos para o Server Edition secundário. Os grupos configurados em um Sistema de expansão Server Edition podem ser configurados para transferência para o Server Edition principal, o Server Edition secundário ou outro Sistema de expansão Server Edition.

Grupos de uma rede multissite

Em uma rede multissite, os números de ramais dos usuários são automaticamente compartilhados entre os sistemas, tornando-se discáveis a partir de outros sistemas sem qualquer programação adicional.

Os seguintes recursos estão disponíveis para grupos.

Grupo anunciados:

Cada grupo pode ser definido como sendo 'anunciado'. O grupo pode então ser discado de outros sistemas na rede multissite. O número do ramal e o nome dos grupos devem ser exclusivos na rede. Os números dos grupos não anunciados permanecem locais somente para o sistema que hospeda o grupo.

Grupos distribuídos:

Os grupos de um sistema podem incluir usuários localizados em outros sistemas da rede. Os grupos distribuídos são automaticamente anunciados a outros sistemas da rede. Observe que os grupos distribuídos só podem ser editados no sistema em que foram criados.

Links relacionados

[Tipos de grupo](#) na página 895

[Apresentação de chamadas](#) na página 896

[Disponibilidade do membro do grupo](#) na página 898

[Grupo de busca de exemplo](#) na página 900

[Agentes e grupos de busca CBC/CCC](#) na página 902

[Grupos de cobertura](#) na página 902

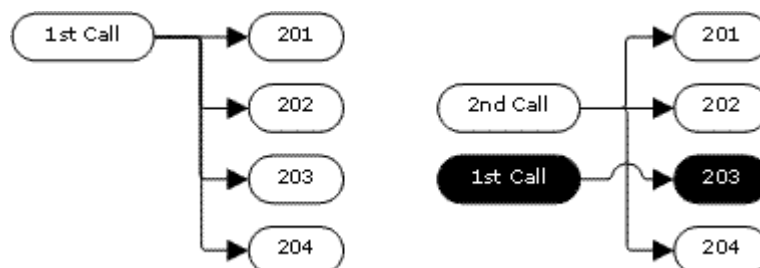
Tipos de grupo

Nas configurações mais básicas dos grupos, temos o nome do grupo, o número do ramal, a lista dos membros do grupo e a seleção do tipo do grupo de busca. São as duas últimas definições que determinam a ordem na qual as chamadas entrantes são apresentadas aos membros do grupo de busca.

Os tipos de grupo disponíveis são: Coletiva, Sequencial, Circular e Espera mais longa. Eles funcionam da seguinte forma:

Grupo coletivo

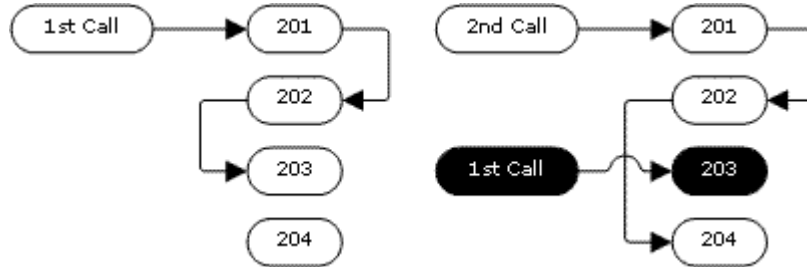
A chamada de entrada é apresentada simultaneamente a todos os membros disponíveis do grupo.



Grupo sequencial

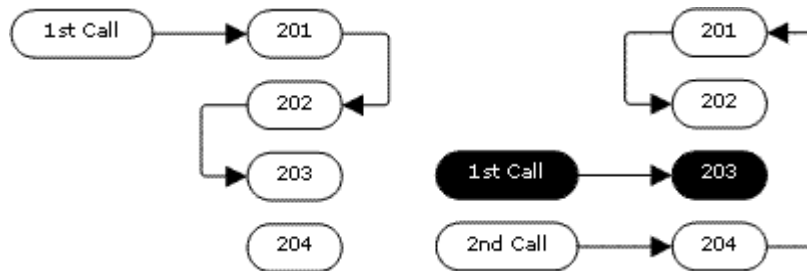
A chamada entrante é apresentada ao primeiro membro disponível na lista. Se não atendida, é apresentada ao próximo membro disponível na lista.

A próxima chamada entrante utiliza a mesma ordem. É apresentada aos membros disponíveis, começando novamente a partir do topo da lista.



Tipo de busca circular

Esse tipo de grupo de busca funciona semelhante ao Sequencial. Entretanto, o ponto de início da aparência em chamada é o primeiro membro disponível após o último membro atender a chamada.



Tipo de grupo de busca de espera mais longa

Quando chamadas de grupo são apresentadas a um ramal twinned, o status de espera mais longa do usuário pode ser redefinido por chamadas atendidas tanto no ramal principal ou no ramal geminado.

A chamada entrante é primeiramente apresentada ao membro do grupo disponível que ficou livre por mais tempo. Se não atendida, é apresentada ao próximo membro livre por mais tempo.

Esse tipo de grupo de busca não apresenta as chamadas aos membros do grupo de busca na ordem em que eles estão listados. Ele apresenta as chamadas utilizando a ordem de quanto tempo os membros disponíveis do grupo de busca ficaram livres (ociosos).

Links relacionados

[Operação de grupo](#) na página 892

Apresentação de chamadas

Resumo: As chamadas são apresentadas a cada membro do grupo de busca disponível uma por vez. Se tiverem sido apresentadas a todos os membros disponíveis, e nenhum atender, a chamada é redirecionada ao correio de voz disponível; caso contrário, ela continua a ser apresentada ao próximo membro disponível.

Além do resumo, existem opções para que as chamadas sejam colocadas na fila ou também apresentadas a agentes em um ou mais grupos de estouro.

- **Primeiro e próximos membros disponíveis**

O primeiro membro disponível ao qual a chamada é apresentada e a ordem dos próximos membros disponíveis aos quais a chamada é apresentada são determinados pela configuração Tipo de busca do grupo.

- **Chamadas adicionais**

Quando as chamadas adicionais estão aguardando para serem apresentadas, os membros adicionais e disponíveis do grupo são alertados utilizando o tipo de grupo de busca. Quando qualquer membro atende uma chamada, esta será a primeira chamada em espera que será atendida.

- **Sem membros disponíveis**

Se o número de chamadas entrantes exceder o número de membros disponíveis aos quais as chamadas podem ser apresentadas, as seguintes ações podem ser utilizadas em ordem de preferência.

- **Enfileiramento**

Se a opção de fila tiver sido habilitada para o grupo, ela será aplicada ao excesso de chamadas até os limites especificados para o número de chamadas na fila ou a duração do tempo na fila.

- **Caixa postal**

Se o correio de voz tiver sido habilitado para o grupo, as chamadas em excesso serão direcionadas ao correio de voz.

- **Tom de ocupado**

Um tom de ocupado é retornado às chamadas em excesso (exceto para as chamadas analógicas e CAS T1 que permanecem na fila).

- **Tempo sem resposta**

Esse valor é utilizado para determinar por quanto tempo uma chamada deverá tocar em um membro do grupo antes de ser apresentada ao próximo membro disponível do grupo. A configuração **Sistema | Telefonia | Telefonia | Tempo sem resposta** é utilizada, a menos que um seja definido **Grupo | Grupo de busca | Tempo sem resposta**.

- **Caixa postal**

Se o correio de voz estiver sendo utilizado e a chamada tiver sido apresentada a todos os membros disponíveis do grupo e ainda não for atendida, conseqüentemente ela irá para correio de voz.

- A chamada também seguirá para a caixa postal quando o **Tempo de atendimento de caixa postal** do grupo de busca for excedido. A caixa postal do grupo de busca de destino original será utilizada mesmo que a chamada tenha transbordado ou seguido para um grupo de busca de serviço noturno.

- **Chamadas sem atendimento suficientemente rápido: transbordo**

Além do toque em cada membro disponível para o Tempo sem resposta, é possível definir **Tempo de transbordo** distinto. Quando o tempo total de toque de uma chamada

em relação ao grupo excede isso, a chamada pode ser redirecionada a um ou mais grupos de estouro.

- **Nenhum membro disponível atende**

Se a chamada tiver sido apresentada sem ser atendida a todos os membros disponíveis, poderá ser aplicada uma das duas ações. Se o correio de voz estiver disponível, a chamada será redirecionada ao correio de voz. Caso contrário, a chamada continuará a ser apresentada aos membros do grupo de busca até que seja atendida ou, se definido, o estouro for utilizado.

- **Chamada em espera**

Nos grupos que utilizam o tipo de busca do grupo, pode-se usar a chamada em espera.

Links relacionados

[Operação de grupo](#) na página 892

Disponibilidade do membro do grupo

Resumo: Detalha de quando um membro do grupo é visto como disponível para ser apresentado uma chamada de grupo de busca.

As configurações de grupo no Manager listam aqueles usuários que são membros do grupo e que, portanto, podem receber chamadas direcionadas a esse grupo. Entretanto, existe uma gama de fatores que podem afetar se um membro em particular do grupo está disponível para atender chamadas a qualquer momento.

- **Chamada conectada existente**

Os usuários com uma chamada conectada existente não estão disponíveis para chamadas de grupo adicionais. Isso independe do tipo de chamada conectada, assim como se o usuário possui teclas de aparência em chamada disponíveis ou se está utilizando a chamada em espera.

- **Chamada em espera do grupo de busca**

Em grupos de busca coletivos, é possível ativar a chamada em espera usando o **Tipo de toque de Chamada em espera coletiva**.

- **Conectado/Desconectado**

O sistema permite que os usuários façam o logon e o logout dos ramais, processo conhecido como "telefone Hot Desking". Enquanto o usuário está desconectado, ele não está disponível para receber as chamadas do Grupo de busca.

- Os usuários de geminação celular com a seleção tanto de **Chamadas do Grupo de busca qualificadas para geminação celular** como de **geminação quando desconectado** ainda receberão as chamadas do grupo, a menos que desliguem a geminação.

- **Participação ativada/desativada**

O sistema fornece controles para desabilitar temporariamente a participação do usuário de um grupo. Enquanto desabilitada, o usuário não está disponível para receber as chamadas direcionadas ao Grupo de busca.

- **Não perturbe**

Essa função é utilizada pelos usuários para indicar que eles não desejam receber nenhuma chamada. Isso inclui as chamadas do Grupo de busca. Nos ambientes de call center, esse estado também é conhecido como 'Ocupado não disponível'. Consulte Não perturbe.

- **Ocupado com chamada em espera**

Quando um usuário coloca uma chamada em espera, ele pode receber outras chamadas, incluindo as chamadas de grupo. As configurações de Ocupado com chamada em espera podem ser utilizadas para indicar que o usuário não está disponível para chamadas adicionais quando possui uma chamada em espera.

- **Encaminhar incondicional**

Os usuários definidos para Redirecionar incondicional não estão, por padrão, disponíveis para as chamadas de grupo. O sistema permite que o redirecionamento das chamadas de Grupo de busca seja selecionado como uma opção.

- **Ociosos/fora do gancho**

O membro do grupo deve estar livre para receber uma chamada que esteja tocando no grupo.

- **Sem membros disponíveis**

Se a opção de fila tiver sido habilitada, as chamadas serão colocadas na fila. Se a fila não foi ativada, as chamadas vão para o grupo de estouro se definido, mesmo que o tempo de estouro não esteja definido ou seja definido como 0. Se a fila não foi ativada e o estouro não está definido, as chamadas irão para o correio de voz. Se o correio de voz não estiver disponível, as chamadas externas irão para o destino alternativo das rotas para chamadas de entrada, enquanto as chamadas internas receberão um sinal de ocupado.

Configurações de disponibilidade do membro do grupo de busca	
Manager	Os controles de redirecionamento e não perturbe de um usuário são encontrados nas guias Usuário Redirecionamento e Usuário Não Perturbe. Para habilitar e desabilitar a participação do usuário em um Grupo de busca, marque ou desmarque o registro do usuário na lista de ramais do grupo na guia Grupo de busca Grupo de busca.
Controles	As ações de programação de botões/recursos do código de acesso a seguir podem ser utilizadas:
SoftConsole	O usuário do SoftConsole pode exibir e editar as configurações de usuário. Através do diretório, selecione o usuário solicitado. O estado atual do usuário, incluindo os estados Não Perturbe (NPT), Conectado e Participação no Grupo de busca, é mostrado e pode ser alterado. As configurações de redirecionamento podem ser acessadas selecionando-se Redirecionamento.

Recurso/Ação	Código de acesso	Padrão	Botão
Grupo de busca habilitado	✓	✗	✓ GrupA - Alterna.

A tabela continua...

Recurso/Ação	Código de acesso	Padrão	Botão
Grupo de busca desabilitado	✓	✗	✓Grupl
Redirecionar grupo de busca ativo	✓	✓-*50	✓RGrpA+ - Alterna
Redirecionar grupo de busca inativo	✓	✓-*51	✓RGrpl-
Ocupado com chamada em espera	✓	✗	✓OcupE
Não perturbe ativado	✓	✓-*08	✓NPerA - Alterna
Não perturbe desativado	✓	✓-*09	✓NPerl
Logon de ramal	✓	✓-*35*N#	✓Logon
Logoff de ramal	✓	✓-*36	✓Logof

Links relacionados

[Operação de grupo](#) na página 892

Grupo de busca de exemplo

A seguir há alguns exemplos elementares de como um departamento pode utilizar as facilidades de um Grupo de busca.

1. Grupo de busca básico

O Departamento de Vendas deseja que todas as chamadas de vendas sejam apresentadas primeiramente à Jane, depois ao Peter e, finalmente, à Anne.

Ações	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crie um grupo de busca chamado Vendas e atribua a ele um número de ramal. 2. Defina o Tipo de busca como Sequencial. 3. Adicione Jane, Peter e Ann à Lista de usuários, nessa ordem. 4. Desligue fila ativa, na guia Fila, e correio de voz, na guia Correio de voz. 5. Encaminhe as chamadas relevantes ao grupo Vendas selecionando-o como o destino nas Rotas para chamadas entrantes apropriadas.
Resultados	Qualquer chamada recebida pelo grupo Vendas será primeiramente apresentada à Jane, se ela estiver disponível. Se a Jane não estiver disponível ou não atender em até 15 segundos, a chamada será apresentada ao Peter. Se o Peter não estiver disponível ou não atender em até 15 segundos, a chamada irá para a Anne. Uma vez que o correio de voz não está ativo, a chamada continuará a ser apresentada aos membros do grupo nessa ordem até que seja atendida ou o chamador desligar.

2. Como adicionar suporte a correio de voz

Um servidor de correio de voz agora foi adicionado ao sistema. O Departamento de Vendas deseja utilizá-lo para receber as mensagens dos chamadores não atendidos. Quando são deixadas mensagens, a intenção é que a Jane receba o sinal de mensagem em espera.

Ações	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abra as configurações do grupo de busca Vendas e selecione Correio de voz ativo na guia Correio de voz. 2. Selecione as Configurações de usuário da Jane. Na guia Números de origem, adicione a entrada HVendas.
Resultados	Quando a chamada para o grupo Vendas tiver sido apresentada a todos os membros disponíveis, se ainda não tiver sido atendida será redirecionada à caixa postal do correio de voz do grupo para deixar uma mensagem. Ao ser deixada a mensagem, a luz de indicação de mensagem em espera no telefone da Jane se acende.

3. Como usar a facilidade Fila

O Departamento de Vendas agora deseja que as chamadas entrem na fila quando ninguém está disponível para atendê-las. Entretanto, se o número de chamadas na fila passar de 3, o departamento quer as chamadas adicionais direcionadas para o correio de voz.

Ações	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abra as configurações do grupo de busca Vendas e selecione Fila ativa na guia Fila. 2. Defina o Limite de fila para 3.
Resultados	Quando todo o grupo Vendas está ocupado ou tocando, quaisquer chamadas adicionais para o grupo são colocadas na fila, recebendo anúncios de fila do servidor do correio de voz. Quando o número de chamadas na fila passa de 3, quaisquer chamadas adicionais são encaminhadas à caixa postal do correio de voz do grupo.

4. Como usar o alternativo fora de serviço

Durante as reuniões de equipe, o Departamento de Vendas quer suas chamadas redirecionadas a outro grupo, por exemplo, o Suporte.

Ações	<ol style="list-style-type: none"> 1. Abra as configurações do grupo de busca Vendas e selecione a guia Contingência. No campo Grupo de contingência fora de serviço selecione o grupo Suporte. 2. Crie um código de acesso para o sistema *88/Definir grupo de busca fora de serviço/300. 3. Crie um código de acesso para o sistema *89/Cancelar grupo de busca fora de serviço/300.
Resultados	Antes das reuniões de equipe, discar *88 colocará o grupo Vendas no modo de fora de serviço. As chamadas serão, assim, redirecionadas para o grupo Suporte. Após a reunião, discar *89 colocará o grupo Vendas novamente Em serviço.

5. Como usar um perfil de tempo de serviço noturno

Fora do fora do horário comercial normal, o Departamento de Vendas deseja que suas chamadas de grupo sejam enviadas automaticamente para o correio de voz. Isso pode ser feito por meio de um perfil de horário, deixando a configuração Grupo de contingência de serviço noturno em branco.

Ações	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crie um Perfil de horário chamado Horário de expediente e, nele, insira o tempo durante o qual o Departamento de Vendas está normalmente disponível. 2. Abra as configurações do grupo de busca Vendas e selecione a guia Contingência. 3. No campo Perfil de horário selecione Horário de expediente.
--------------	---

A tabela continua...

Resultados	Fora do horário comercial normal definido no perfil de tempo, o grupo de busca Vendas é automaticamente colocado no modo de serviço noturno. Uma vez que nenhum Grupo de contingência de serviço noturno tenha sido definido, as chamadas serão redirecionadas ao correio de voz.
-------------------	---

Links relacionados

[Operação de grupo](#) na página 892

Agentes e grupos de busca CBC/CCC

A utilização e emissão de relatórios sobre grupos de busca são um importante recurso da operação de call center. No IP Office, os relatórios são fornecidos através dos aplicativos Compact Business Center (CBC) ou Compact Contact Center (CCC).

Para que esses aplicativos forneçam relatórios sobre grupos de busca ou usuários do grupo de busca (agente), aplicam-se as seguintes regras:

- Os nomes dos Grupos de busca devem ser restringidos a um máximo de 12 caracteres.
- Os números dos ramais do Grupo de busca e do usuário deverão ter no máximo quatro dígitos.
- Os membros do Grupo de busca deverão receber um Código de logon e ser definidos para Forçar logon.
- O estado de agente Ocupado não disponível equivale a Não perturbe. O estado de agente Após atendimento quando ocupado equivale a grupo de busca desabilitado.

Links relacionados

[Operação de grupo](#) na página 892

Grupos de cobertura

Para os usuários com um **Grupo de cobertura** selecionado, a operação de grupo de cobertura é aplicada a todas as chamadas externas que são destinadas ao usuário.

Para chamadas externas:

Nas situações em que a chamada externa normalmente teria ido para o correio de voz, no lugar disso ela continua tocando, iniciando também o alerta aos membros do grupo de cobertura.

- As configurações de siga-me dos membros do Grupo de cobertura são utilizadas; as configurações de encaminhamento não.
- Se o usuário não estiver disponível, por exemplo, se tiver desconectado ou definido como "não perturbe", a operação de grupo de cobertura será aplicada imediatamente.
- Se o usuário estiver configurado para redirecionar se ocupado, a operação de grupo de cobertura será aplicada às chamadas do usuário encaminhadas ao destino de "redirecionar se ocupado".

A operação de grupo de cobertura não é aplicada aos seguintes tipos de chamada:

- Chamadas do Grupo de busca.
- Refazer chamadas, como retorno de transferência, rechamada retida, rechamada estacionada, rechamada automática.

O grupo de cobertura é definido na guia Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor, ou através dos Direitos do usuário | Telefonia | Configurações de supervisor associados. As únicas configurações do grupo utilizadas são:

- A lista de membros do grupo. São tratados como um Grupo de busca, independentemente da configuração do grupo.
- Se o grupo tiver a definição **Grupo alternativo de serviço noturno** e/ou **Grupo alternativo fora de serviço**, os membros desses grupos serão utilizados caso o grupo de cobertura esteja definido para o modo de serviço noturno ou modo de fora de serviço, respectivamente.

Links relacionados

[Operação de grupo](#) na página 892

Capítulo 89: Controle de chamada móvel

O controle de chamada móvel é compatível apenas com troncos digitais, incluindo troncos SIP. Ele permite que o usuário que estiver recebendo uma chamada em seu dispositivo twinned tenha acesso ao tom de discagem do sistema e, em seguida, realize a ação de discar, incluindo fazer chamadas e ativar códigos curto.

Após atender uma chamada twinned, o usuário do recurso Controle de chamada móvel pode discar ** (com até 1 segundo de intervalo um do outro) para colocar essa chamada em espera e obter o tom de discagem do sistema. Agora, qualquer discagem é interpretada como se o usuário estivesse conectado a um ramal básico de linha única no sistema utilizando as configurações do usuário. Isso também inclui a indicação do status de BLF do usuário.

Para utilizar esses recursos, o usuário deve estar configurado o suporte ao controle de chamada de celular.

Aviso:

- Esse recurso permite que os chamadores externos utilizem recursos no seu sistema de telefonia e façam chamadas a partir do sistema de telefonia e pelas quais você poderá ser tarifado. A única segurança disponível ao sistema é verificar se a ID do chamador de entrada corresponde à definição de configuração **Número móvel twinned** do usuário. O sistema não pode evitar a utilização desses recursos por chamadores que apresentarem uma ID de chamador falsa que corresponda à ID do usuário configurado para acessar o recurso.

Restrições de tronco

O controle de chamadas de celular só é aceito em sistemas com tipos de troncos capazes de informar onde a chamada foi atendida. Portanto, o controle de chamadas de celular não é aceito em troncos analógicos comuns ou T1. Há suporte para todos os outros tipos de troncos (ISDN PRI e BRI, SIP [RFC2388], H323).

- Não se deve usar o roteamento por meio dos troncos que não são compatíveis com supervisão de remoção (detecção de desconexão).
- A detecção de DTMF é aplicada às chamadas twinned de um usuário configurado para esse recurso. Isso causará os seguintes efeitos:
- A discagem DTMF é silenciada, embora exista a possibilidade de que sons curtos sejam ouvidos no início de qualquer discagem DTMF.
- A discagem DTMF feita pelo usuário não passará por outro equipamento conectado, como IVR ou correio de voz.

Recursos do controle de chamada móvel e serviços FNE

O controle de chamada móvel utiliza um conjunto de códigos curto definido para invocar um serviço FNE. Os códigos relevantes para o controle de chamada móvel estão resumidos abaixo.

FNE	Descrição
31	Controle de chamada móvel Esse código permite que um usuário chamado ou que esteja chamando o sistema solicite o controle de chamada celular e trate e efetue chamadas como se estivesse em seu ramal do seu sistema.
32	Acesso móvel direto Acesso móvel direto O FNE32 redisca imediatamente na central os dígitos DDI recebidos com a chamada, em vez de retornar o tom de discagem e aguardar os dígitos DTMF como com o FNE31 .
33	Retorno de chamada para celular Retorno de chamada para celular permite que o usuário chame o sistema e depois desligue. Assim, o sistema fará uma chamada para o CLI do usuário e, ao ser atendido, fornecerá a ele o tom de discagem do sistema para fazer chamadas.
35	Controle simplificado de chamada móvel Além do recurso Controle de chamada móvel, que permite que seu celular faça e processe chamadas como se você estivesse usando seu ramal, o Controle simplificado de chamada móvel FNE 35 remove o tom de discagem quando o destinatário da chamada termina a chamada. O tom de discagem é fornecido no celular para chamadas novas quando a chamada atual for removida.
36	Acesso móvel direto simplificado Além do recurso Acesso móvel direto, o Acesso móvel direto simplificado FNE36 remove o tom de discagem quando o destinatário da chamada termina a chamada.
37	Retorno simplificado de chamada móvel Além do recurso Retorno de chamada móvel, que permite que seu celular obtenha um retorno de chamada do sistema e que você use o tom de discagem para fazer e processar chamadas, o Retorno simplificado de chamada móvel FNE 37 remove o tom de discagem quando o destinatário da chamada termina a chamada. O tom de discagem é fornecido no celular para chamadas novas quando a chamada atual for removida.

Os códigos relevantes para a mobilidade estão resumidos na tabela.

Número FNE	Recurso
00	Tom de discagem do sistema
01	Captar chamada
02	Retorno de chamada automático
04	Encaminhar todas as chamadas
05	Encaminhar chamadas ocupadas e sem resposta
06	Desativação de encaminhamento de chamadas
07	Estacionar chamada
08	Desestacionar chamada
09	Grupo de captura
10	Captura de chamada direcionada
12	CLI retida (para chamadas externas fora do IPO)
13	Ativar CLI (para chamadas externas fora do IPO)

A tabela continua...

Número FNE	Recurso
14	Adic. conferência
15	Desligar chamada
16	Chamada privada (não pode sofrer intrusão nem ser gravada)
17	Seleção de aparência em espera
18	O mesmo que FNE 00 – aparência de tom de discagem (a=)
19	Ativar Twinning
20	Desativar Twinning
24	DND ativado
25	DND desativado
26	Transferência não supervisionada
27	Transferir para o correio de voz

Usando o controle de chamada móvel

Além de utilizar ** para acessar o controle de chamada móvel, o usuário tem acesso aos seguintes controles adicionais:

- **Remover uma chamada: *52** Talvez seja necessário remover uma chamada conectada, por exemplo, após tentar uma transferência e ouvir a mensagem de correio de voz ou toque sem atendimento. Para fazer isso, disque ** para obter o tom de discagem e, em seguida, *52 (esse é o código curto ao sistema padrão e pode ser alterado quando necessário).
- **Retornar ao tom de discagem: ##** Retorne ao tom de discagem após obter tons de ocupado, número inacessível ou confirmação dos códigos curtos do sistema.

Ativando o controle chamada móvel de saída

1. **Configure o usuário para o twinning móvel e controle de chamada móvel** Na guia Usuário | Mobilidade, faça o seguinte:
 - Ative os **Recursos de mobilidade** do usuário.
 - Defina o **Número twinned móvel** para o destino das chamadas twinned do usuário.
 1. Os dígitos são correspondidos da direita para a esquerda.
 2. A correspondência deve ter pelo menos 6 dígitos. Nenhuma correspondência acontecerá se a CLI ou Número twinned móvel tiver menos de 6 dígitos.
 3. A correspondência é feita para até 10 dígitos. Os dígitos adicionais são ignorados. Se a CLI ou o Número twinned móvel tiver menos de 10 dígitos, a correspondência é interrompida no comprimento menor.
 4. Se houver várias correspondências, o primeiro usuário na configuração será utilizado. O Manager emitirá uma advertência em relação à configuração quando esse conflito puder existir.
 - Selecione **Pode fazer controle de chamada móvel**.

Em sistemas com alguns tipos de tronco incompatíveis, talvez seja necessário fazer alterações adicionais, como ID de grupo de saída, códigos curtos do sistema e ARS, a fim de garantir que as chamadas para os números twinned móveis sejam roteadas somente pelos troncos compatíveis com o controle de chamada móvel.

Controle de chamada móvel de entrada

O sistema pode ser configurado para permitir que os usuários do Controle de chamada móvel utilizem essa função ao fazer uma chamada de entrada para o sistema. Isso exige que o

usuário faça a chamada de entrada a partir da mesma CLI que o Número twinning móvel (mesmo que ele não utilize realmente o twinning móvel).

A chamada será rejeitada:

- Se a ID do chamador estiver em branco ou retida.
- Se a ID do chamador não corresponder ao Número twinned móvel de um usuário com o recurso **Pode fazer controle de chamada móvel** ativado.
- Se a chamada for recebida em um tipo de tronco incompatível com o Controle de chamada móvel.

Ativando o controle de chamada móvel de entrada

Na guia **Usuário | Mobilidade**, faça o seguinte:

1. Ative os **Recursos de mobilidade** do usuário.
2. Defina o **Número twinned móvel** para corresponder à CLI do dispositivo do qual o usuário fará as chamadas.
3. Selecione **Pode fazer controle de chamada móvel**.

9x **Adicionar um código curto FNE** Na seção de códigos curto do sistema da configuração, adicione um código curto semelhante ao seguinte. Os pontos-chave são a utilização do recurso **Serviço FNE** e do valor **31** para **Número de telefone**.

- **Código curto:** *89
- **Recurso:** serviço FNE
- **Número de telefone:** 31

➔ **Adicionar uma rota para chamada de entrada para o usuário** Crie uma rota para chamada de entrada que corresponda à CLI do usuário e utilize o código curto FNE criado acima como seu destino.

Em sistemas com alguns tipos de tronco incompatíveis, talvez seja necessário fazer alterações adicionais, como ID do grupo de entrada, para assegurar que somente as chamadas recebidas nos troncos compatíveis com o Controle de chamada móvel sejam roteadas para esse código curto.

Links relacionados

[Acesso móvel direto \(MDA\)](#) na página 907

[Rechamada móvel](#) na página 909

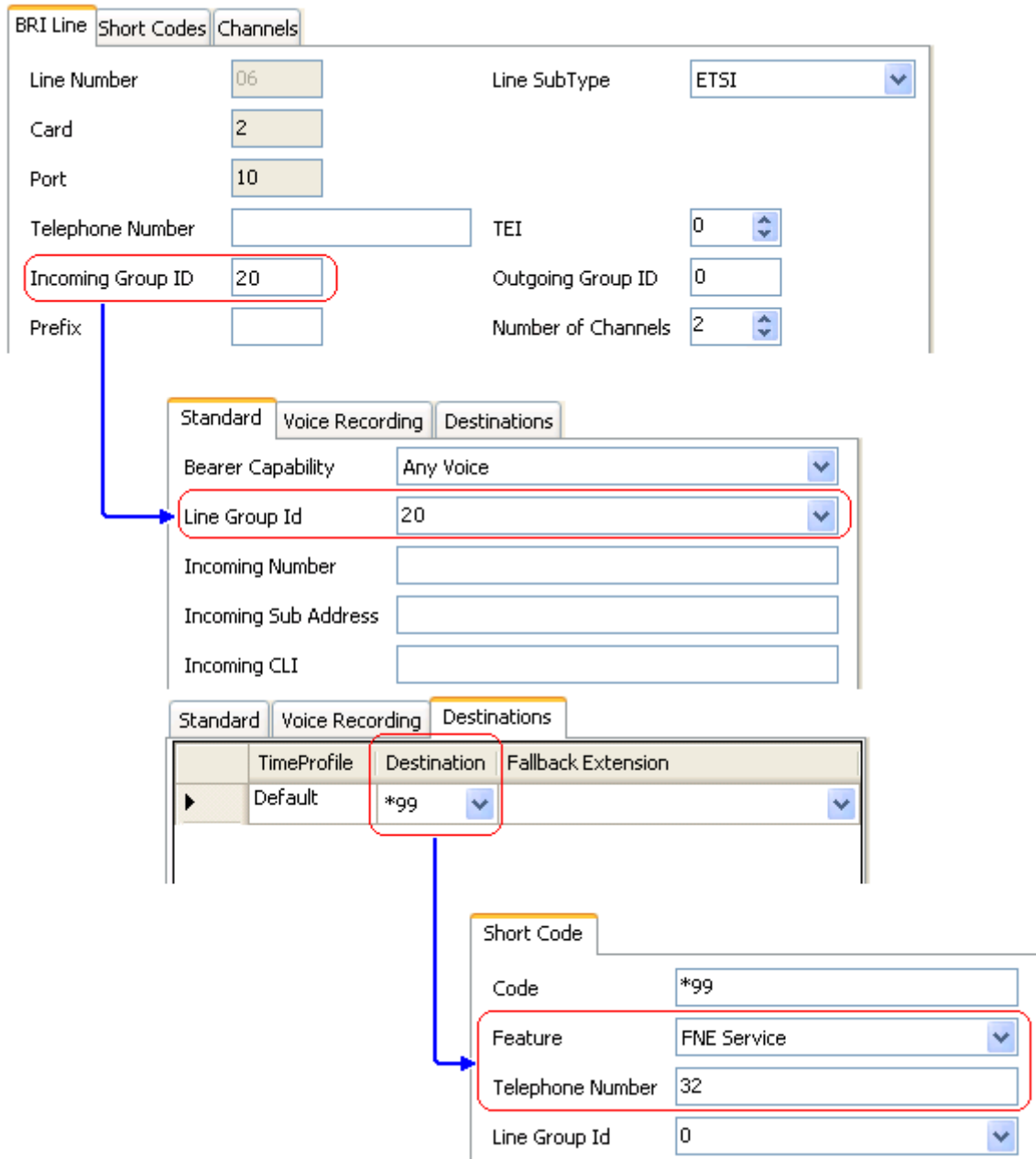
Acesso móvel direto (MDA)

Para o usuário do Controle de chamada celular ou do cliente one-X Mobile, o FNE32 imediatamente redisca na central os dígitos DDI recebidos com a chamada, em vez de retornar o tom de discagem e aguardar pelos dígitos DTMF como com o FNE31. Isso é chamado de Acesso móvel direto (MDA).

O MDA requer que o provedor de telefonia externo do usuário forneça um tronco direto com DDI para o sistema (ou seja, um tronco ISDN ou SIP). Ao se atribuir um ID do grupo de linhas entrantes específico ao tronco, uma Rota para chamadas entrantes pode ser criada para a

mesma ID do grupo de linhas com números entrantes em branco e campos CLI entrantes. O destino é um código de acesso definido para FNE32.

A validação do usuário é realizada utilizando-se o CLI da mesma forma que para o Controle de chamada móvel normal. Além disso, a chamada será rejeitada se não forem providos quaisquer dígitos DDI. Uma vez conectado, o usuário poderá utilizar os outros recursos do Controle de chamada móvel, como **.



Links relacionados

[Controle de chamada móvel](#) na página 904

Rechamada móvel

Rechamada para celular permite que o usuário chame o sistema e depois desligue. Assim, o sistema fará uma chamada para o CLI do usuário e, ao ser atendido, fornecerá a ele o tom de discagem do sistema para fazer chamadas.

A rechamada móvel está sujeita a todas as restrições normais de tipo de tronco e licenciamento de usuário do controle de chamada móvel. Além disso, o usuário deverá possuir a configuração de **Rechamada móvel (Usuário | Mobilidade)** habilitada na configuração do sistema.

Quando o usuário faz uma chamada utilizando um DDI que é encaminhado a um código de acesso FNE33, o sistema não irá conectar (atender) a chamada, mas fornecerá o toque enquanto aguarda o usuário desligar (após 30 segundos, o sistema desconectará a chamada).

- O sistema rejeitará a chamada se o CLI não corresponder ao usuário configurado para Rechamada móvel ou não satisfizer qualquer um dos outros requisitos de controle de chamada móvel.
- O sistema rejeitará chamadas utilizando FNE33 se o usuário já tiver uma chamada de geminação celular ou de controle de chamada móvel conectada ou em processo de ser conectada. Isso inclui a rechamada móvel no processo de ser feita do sistema para o usuário.

Se o CLI corresponder a um usuário configurado para rechamada móvel e ele desligar em até 30 segundos, o sistema iniciará, em até 5 segundos, a rechamada para o CLI desse usuário.

- Se a chamada for atendida após o tempo de **Confirmação de resposta móvel** e dentro do **Tempo sem resposta do usuário**, este escutará o tom de discagem do sistema e poderá começar a discar como se estivesse em seu ramal do sistema.
- Se a chamada não for atendida dentro das condições acima, ela será abandonada, não sendo tentada novamente.

Links relacionados

[Controle de chamada móvel](#) na página 904

Capítulo 90: Como transferir chamadas

A seguir, alguns dos métodos que podem ser utilizados para a transferência de chamadas.

- **Transferência supervisionada:** é uma transferência na qual o usuário aguarda que o destino da transferência atenda e fale com a parte antes de concluir a transferência, também conhecida como chamada de consulta. Em seguida, o usuário deve concluir a transferência ou abandonar a chamada e voltar à situação "em espera" para transferi-la. Os detalhes, a exibição, o toque e o redirecionamento aplicados são adequados ao tipo de chamada (interna ou externa) sendo transferida.
- **Transferência não supervisionada:** é uma transferência que é concluída enquanto o destino ainda está tocando. Esse procedimento também é chamado de "transferência não supervisionada".
- **Transferência automática - encaminhamento:** o sistema permite que os usuários transfiram automaticamente chamadas usando opções de encaminhamento como Encaminhar se ocupado, Encaminhar se sem resposta e Encaminhar incondicional. Para obter os detalhes completos, consulte DND, Siga-me e Redirecionamento.
- **Transferências para um ramal encaminhado:** o tipo de chamada em transferência é usado ao transferir uma chamada para outro ramal que esteja com o encaminhamento ativado. Por exemplo, ao transferir uma chamada interna, o encaminhamento será usado se o destino da transferência tiver o encaminhamento de chamadas internas ativado.
- **Transferindo chamadas para você mesmo:** os usuários podem transferir chamadas para o próprio número de ramal deles. Isso é útil para usuários com vários dispositivos registrados no mesmo número de ramal ou usuários com dispositivos geminados. Isso permite que o usuário transfira uma chamada atendida em um dispositivo e a atenda em outro dispositivo.
- **Tempo para retorno da transferência (s):** define o atraso após o qual qualquer chamada transferida pelo usuário e que permaneça não atendida deverá retornar ao usuário. A chamada de retorno continuará tocando, sem seguir quaisquer encaminhamentos ou ir para o correio de voz.
 - O retorno da transferência só ocorre se usuário tiver um botão da aparência de chamada disponível.
 - O retorno de transferência não será aplicado se a transferência for para um grupo que possui Fila ativado.

Ferramenta	Transferência não supervisionada	Transferência assistida	Reclamar
Telefones analógicos/Telefones de linha simples	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pressione R. Observe que o tom de discagem interrompido é escutado enquanto a chamada estiver em espera. 2. Disque o número de destino da transferência. 3. Desligue. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pressione R. 2. Disque o número de destino da transferência. 3. Se o destino atender e aceitar a chamada, desligue. 4. Se a pessoa que você chamou não atender ou não quiser aceitar a chamada, pressione R novamente. 5. Para retornar ao chamador original, pressione R. 	*46
Telefone DS Avaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pressione ↵↵ Transferir. 2. Disque o número de destino da transferência. 3. Pressione ↵↵ Transferir novamente para concluir a transferência. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pressione ↵↵ Transferir. 2. Disque o número de destino da transferência. 3. Se o destino atender e aceitar a chamada, pressione ↵↵ Transferir novamente para concluir a transferência. 4. Se a parte chamada não atender ou não quiser aceitar a chamada, pressione ↵ Abandonar. 5. Para retornar ao chamador original, pressione sua tecla de aparência. 	*46

Restrições de transferências fora da central

Os usuários não podem transferir chamadas a um destino que eles não possam discar normalmente. Isso se aplica às transferências manuais e também às transferências automáticas (encaminhamentos). Além do impedimento de chamada aplicado através dos códigos curto, as seguintes configurações do sistema poderão restringir a capacidade do usuário de transferir chamadas.

Controles do usuário específico

- **Impedimento de chamadas de saída:** padrão = desativado (**Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Configurações de supervisor**)

Quando habilitada, essa definição impede o usuário de fazer quaisquer chamadas externas. Ela o impede, assim, de fazer quaisquer transferências externas ou encaminhamentos.

- **Inibir encaminhamento/transferência fora da central:** padrão = desativado (**Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Telefonia > Configurações de supervisor**).

Quando habilitada, essa definição impede o usuário específico de transferir ou redirecionar chamadas externamente. Isto não impede que outro usuário transfira as chamadas dos usuários restritos para fora da central.

Quando a função **Inibir Redirecionamento/Transferência fora da central** do sistema ou do usuário está habilitada, ela afeta a operação do telefone e dos aplicativos do usuário. As tentativas do usuário de definir um destino de redirecionamento externo através de um código curto receberão um tom de erro. A tentativa do usuário de definir um destino de redirecionamento externo através da tecla programável em seu telefone não terá a opção Próximo permitindo que o número seja salvo.

Controle de linha específica

- **Conexão analógica de tronco a tronco:** padrão = desativado (**Configurações do sistema > Linha > Adicionar/editar linha do tronco > Linha analógica > Opções analógicas**)

Quando não habilitada, os usuários não podem transferir nem redirecionar chamadas em um tronco analógico de volta e fora do switch utilizando outro tronco analógico.

Controles amplos do sistema

- **Inibir encaminhamento/transferência fora da central:** padrão = desativado (**Configurações do sistema > Sistema > Telefonia**)

Quando ativada, esta configuração proíbe a todos os usuários transferir ou redirecionar chamadas de saída.

- **Restringir interconexão de rede:** padrão = desativado (**Configurações do sistema > Sistema > Telefonia**).

Quando esta opção está habilitada, cada tronco tem uma opção Tipo de rede que pode ser configurada como **Pública** ou **Privada**. O sistema não permitirá que as chamadas em um tronco Público sejam conectadas a um tronco Particular e vice-versa, retornando, em vez disso, um sinal de ocupado.

Devido à natureza desse recurso, sua utilização não é recomendada em sistemas que também usam qualquer um dos seguintes recursos do sistema: redes multilocais, VPN remoto, modo de telecomutador do aplicativo.

Controle de conferência

Os usuários podem utilizar os controles de conferência para a transferência efetiva das chamadas. Isso inclui transferir uma chamada externa a outro número externo. A utilização de conferências para realizar transferências fora da central pode ser restringida por meio da configuração **Inibir somente conferências externas improvisadas** (**Configurações do sistema > Sistema > Telefonia**).

Transferência sensível ao contexto

Indicação do status de chamada e botão A indicação de status de uma chamada em espera pendente de transferência foi alterada para diferenciar tais chamadas das chamadas em espera padrão:

- Em telefones que possuem botões com duas luzes, as luzes verde e vermelha piscam rapidamente (alarme) quando o botão representa uma chamada em espera pendente de transferência.
- Em telefones que possuem botões com uma única luz ou ícones de status, **Transf.:** agora é exibido na frente da informação de ID do chamador em vez de nome do botão. Por exemplo **Transf.Ramal299** é exibido em vez de **a = Ramal299**.
- A informação de status da chamada exibida quando o botão de uma chamada em espera pendente de transferência é a linha selecionada no momento, agora é prefixada com **Em espera - Transf** em vez de **Em espera**.

Alternar entre chamadas Alternar de uma chamada conectada para uma chamada existente em espera pendente de transferência coloca a chamada conectada em espera pendente de transferência. A tabela a seguir é um exemplo da operação resultante.

Chamar ou atender A	conectado a A
Pressionar Transferir	A em espera pendente de transferência
Chamar ou atender B	A em espera pendente de transferência. Conectado a B.
Reconectar a A	Conectado a A. B em espera pendente de transferência
Pressionar Transferir ou Concluir* .	A transferida para B.

Solicitação de uma aparência de chamada livre antes de iniciar a transferência Quando o usuário já tem uma chamada ou mais em espera, ele pode colocar a chamada atual em espera pendente de transferência, mesmo que não haja aparências em chamadas livres disponíveis. Antes, era necessário ter uma aparência em chamada livre para poder fazer uma chamada de consulta ao possível destino de transferência.

Chamadas em conferência Nesse telefone também houve mudanças em quais chamadas ficam em conferência em diferentes cenários, incluindo quando há uma chamada em espera pendente de transferência. Consulte Conferência sensível ao contexto.

Transferência do tom de discagem

um usuário que não pode fazer chamadas externas para nenhum ou alguns números externos, pode ser transferido para o tom de discagem por um usuário que possa fazer chamadas externas.

- O usuário restrito que quer fazer a chamada externa disca o usuário irrestrito e requer o tom de discagem.
- O usuário irrestrito inicia uma transferência e disca o prefixo de um formulário ARS configurado para fornecer o tom de discagem secundário.

O prefixo é o código de acesso definido para acessar o formulário ARS desejado. Embora esse possa ser um código de acesso do sistema, a utilização do código de acesso do usuário ou dos direitos do usuário permitirá o controle sobre quem pode fornecer a transferência do tom de discagem para os usuários restritos.

- Quando ouve o tom de discagem secundário, o usuário irrestrito completa a transferência.
- O usuário restrito ouve o tom de discagem secundário e agora é capaz de fazer uma chamada externa.
- O usuário restrito agora é capaz de fazer chamadas na forma permitida pelos códigos de acesso no formulário ARS.
- O usuário restrito não é capaz de transferir o tom de discagem para outro usuário.

O formulário ARS sendo utilizado ainda pode conter códigos de acesso que restringem a discagem que pode ser tentada depois que o usuário restrito ouve o tom de discagem secundário. Os outros recursos ARS também podem ser utilizados, como o roteamento alternativo ou os perfis de horário, para fornecer roteamento depois do expediente. Os temporizadores do formulário ARS são rodados a partir do momento em que o chamador irrestrito disca o formulário ARS. Eles não são redefinidos quando o usuário restrito é transferido para o formulário ARS.

Os prefixos múltiplos e os formulários ARS podem ser utilizados se precisarem criar cenários mais complexos. Por exemplo, quando o usuário irrestrito pode transferir os usuários restritos a um formulário ARS que permita chamadas internacionais ou a um formulário ARS que permita apenas discagem nacional.

Exemplo de configuração:

O exemplo abaixo é uma simples configuração que permite ao usuário irrestrito utilizar o 8 como destino de transferência que fornece o tom de discagem secundário.

Criar um formulário ARS para tom de discagem secundário O formulário ARS precisa ser criado antes de que os códigos curtos possam ser adicionados aos chamados em rota para ele.

- Insira o **Nome da rota** para identificar o formulário ARS, por exemplo, *Transf. do tom de discagem*.
- Selecione **Tom de discagem secundário**.
- Selecione **Tom do sistema** (corresponde ao tom de discagem normal do local específico) ou **Tom da rede** (corresponde ao tom de discagem secundário do local específico). Em alguns locais, os dois tons são iguais.
- Insira códigos de acesso que aceitarão quaisquer dígitos discados pelo usuário restrito e os processarão para discagem externa a um grupo de linhas de saída. Nesse exemplo, vamos permitir que quaisquer dígitos discados sejam apresentados ao primeiro tronco capturado no grupo de linhas de saída 0.

Código	N
Número do telefone	N
Recurso	Discar

A tabela continua...

ID de grupo de linhas	0
------------------------------	---

- Outros códigos de acesso podem ser utilizados para permitir ou impedir a discagem de números específicos ou tipos de números.
- Configure o restante do formulário ARS conforme necessário. Para obter os detalhes sobre configuração do formulário ARS, consulte ARS.

Criar um código curto para a Transf. do tom de discagem Neste exemplo, permitiremos que o prefixo 8 seja usado para acessar um formulário ARS criado acima.

Nos códigos de acesso do usuário irrestrito, crie um código de acesso que invoque o formulário ARS criado acima. Por exemplo:

Código	8
Número do telefone	
Recurso	Discar
ID de grupo de linhas	Transf do tom de discagem 51

- É importante que o código de acesso não passe dígitos ao formulário ARS. Quando o formulário ARS recebe dígitos, ele inicia a correspondência dos códigos de acesso e encerra o tom de discagem secundário.
- O código de acesso também poderá ser configurado como código de acesso do sistema ou dos direitos do usuário.

O usuário irrestrito agora consegue fornecer o tom de discagem secundário para outros usuário, por solicitação, pressionando **Transferir**, discando **8** e, em seguida, pressionando **Transferir** novamente.

Códigos de conta e de autorização:

Se o usuário restrito inserir um código de conta ou de autorização ao chamar o usuário irrestrito para solicitar o tom de discagem, esse valor não será transferido com sua chamada externa uma vez que tenha fornecido o tom de discagem secundário.

Se o usuário irrestrito inserir um código de conta ou de autorização ao discar o formulário ARS, esse valor permanecerá associado à chamada realizada pelo usuário restrito.

Se o código de acesso do formulário ARS utilizado para rotear as chamadas dos usuários restritos requer um código de conta ou de autorização, o valor já inserido é utilizado; caso contrário, o usuário restrito é solicitado a inserir um valor.

Registro de chamadas:

O registro de chamadas de saída do usuário restrito incluirá a chamada para o usuário irrestrito e a chamada externa de saída realizada posteriormente. O registro de chamadas externas de saída incluirá o prefixo discado pelo usuário irrestrito para acessar o formulário ARS.

O registro de chamadas dos usuários irrestritos incluirá apenas uma chamada de entrada do usuário restrito.

Na saída SMDR, as chamadas do usuário restrito estão incluídas. A chamada do usuário irrestrito não está incluída.

Transferências de viva-voz anunciadas

Essa facilidade permite que a parte da chamada de consulta de uma transferência supervisionada seja atendida automaticamente. Além disso, o sistema pode ser opcionalmente configurado para permitir que tanto a chamada de consulta como a chamada de transferência concluída sejam atendidas automaticamente.

Exemplo:

1. O usuário 201 atende uma chamada que deseja transferir, posteriormente, para o usuário 203.
2. O usuário pressiona **Transferir** para colocar a chamada em espera com transferência pendente.
3. Em seguida, ele pressiona a tecla de **Discagem direta** e disca 203.
4. A chamada de consulta de transferência é atendida automaticamente pelo telefone do usuário 203. O usuário 201 pode anunciar a transferência pendente e escutar se o usuário 203 deseja aceitar a chamada.

O atendimento automático somente ocorre quando o ramal de destino do usuário está livre. Se o destino já estiver conectado a uma chamada, a consulta de transferência será apresentada como uma chamada normal.

Se a transferência for aceita, o usuário 201 pode pressionar **TRANSFERIR** novamente para concluir o processo de transferência.

Assim, a chamada transferida tocará no destino. Entretanto, se necessário, o sistema pode ser configurado para atender automaticamente a transferência concluída.

Configuração:

As transferências de viva-voz anunciadas são suportadas quando utilizam uma das seguintes facilidades depois da tecla **TRANSFERIR** ser pressionada.

Recursos de botão	Recursos do código curto
Discagem direta	Discagem direta
Intercom. automática	
Discar Intercom.	

Uso do botão de usuário:

Após a utilização de qualquer um dos botões acima, se o botão não tiver sido programado com um destino específico, um botão de Usuário poderá ser utilizado para indicar o destino para a chamada de consulta. Isso fornece a vantagem de se poder ver o status de destino do usuário antes de se tentar a transferência.

- Nos botões **Intercom. automática** e **Discar Intercom.** sem um destino pré-especificado anteriormente, o botão de **Usuário** deve estar em um módulo de botão.
- Nos botões de **Discagem direta** sem um destino especificado anteriormente, o botão **Usuário** poderá estar no telefone ou no módulo de botão. Por causa disso e do suporte à **Discagem direta** em uma rede de sistemas, recomendamos que o botão **Discagem direta** seja utilizado para as transferência anunciadas de viva-voz.

Suporte ao telefone:

A transferência de viva-voz anunciada é suportada para chamadas sendo transferidas aos seguintes telefones:

Suporte completo	Suporte parcial	Não suportado(a)
<p>Os seguintes telefones do sistema suportam a operação completa de transferência anunciada.</p> <p>1603, 1608, 1616, 2410, 2420, 5410, 5420, 4610, 4621, 4625, 5610, 5620, 5621.</p> <p>Terminais analógicos fora do gancho (consulte as notas abaixo).</p>	<p>O telefone a seguir pode atender automaticamente as transferências anunciadas, mas requer que o usuário utilize o monofone para atendê-las.</p> <p>2402, 4601, 4602, 5402, 5601 e 5602.</p>	<p>A transferência anunciada não é suportada por quaisquer telefones não listados na outra coluna.</p> <p>Nos telefones não suportados, a chamada de consulta de transferência será apresentada como uma chamada normal.</p>

Observações:

- Nos telefones suportados, se o telefone de destino do usuário não estiver livre quando a tentativa de chamada de consulta for feita, a chamada de consulta será transformada em uma tentativa de transferência normal, por exemplo, um alerta sobre uma aparência em chamada disponível.
- A ativação da configuração específica de ramal **Desabilitar viva-voz** transformará em chamadas normais todas as chamadas de atendimento automático, inclusive as transferências de viva-voz anunciadas para o ramal.
- **Telefones analógicos com terminais fora do gancho** Os ramaís analógicos do telefone configurados como Terminais automáticos podem atender as transferências automaticamente quando fora do gancho e ociosos.
- **Usuários de fones** As informações a seguir aplicam-se a telefones suportados com um botão de **FONE** dedicado. Esses usuários, quando livres ou no modo de fone, atenderão automaticamente a chamada de consulta de transferência anunciada através do monofone depois de 3 bipes. A conclusão da transferência exigirá que os usuários pressionem a aparência em chamada apropriada, a menos que estejam definidos para Alimentação forçada dos fones.
- **Twinning** Chamadas de transferência anunciada com mãos livres para usuários com twinning habilitado serão transformadas em chamadas normais.
- **Suporte a rede multilocal** A discagem direta é suportada para destinos da rede multilocal, permitindo, assim, as transferências anunciadas com mãos livres a usuários remotos.

Operação completa de transferência automática:

Se necessário, o sistema pode ser configurado para permitir o processo de operação completa de transferência automática, por exemplo, tanto a chamada entrante e a transferência podem ser atendidas automaticamente em telefones que oferecem esse suporte. Isso é feito com a inserção de `FORCE_HANDSFREE_TRANSFER` nos Números de origem do usuário Nenhum usuário e a reinicialização do sistema

Transferência de um toque

Esse recurso permite que os usuários selecionados transfiram chamadas uns aos outros utilizando um número reduzido de teclas.

Com essa opção, a chamada pode ser transferida pela simples seleção do destino de transferência e, em seguida, seu encerramento (ou pressionando-se **Transferir** se o viva-voz estiver sendo utilizado).

Sem essa opção, a sequência normal será pressionar **Transferir**, discar o destino e, em seguida, desligar (ou pressionar **Transferir** se o viva-voz estiver sendo utilizado).

Para a transferência de um toque, o número de destino da transferência deve ser selecionado utilizando-se uma tecla programada para um dos seguintes recursos:

- **Usuário**
- **Discar**
- **Discagem abreviada**
- **Intercom. automática**
- **Discar Intercom.**
- **Discagem direta**

Esse recurso é ativado com base em usuário mediante a adição de `Enable_OTT` às configurações de **Número de origem** do usuário. Esse recurso é suportado em todos os telefones da Avaya que suportam os recursos de botões programáveis.

Transferência Centrex

Transferência Centrex é um recurso fornecido por alguns provedores de linha em linhas analógicas externas. Ele permite que o receptor de uma chamada em uma linha seja transferido para uma chamada em outro número externo. A transferência é feita pelo provedor da linha e a linha fica liberada. Sem a transferência Centrex a transferência de uma chamada externa para outro número externo ocuparia tanto a linha de entrada quanto a de saída pelo tempo de duração da chamada.

Veja a seguir os controles compatíveis e usos da transferência Centrex:

- **Operação do botão de transferência Centrex** A ação **Sinal de gancho** pode ser atribuída a um botão programável. Este botão pode ser configurado com ou sem um número de telefone para uma transferência automática ou manual.
 - **Transferência manual** Se o botão programável estiver configurado sem um número de telefone de destino, pressioná-lo vai retornar o tom de discagem ao usuário. Eles podem discar o número de transferência solicitado e quando ouvirem tocar ou alguém atender, desligar para completar a transferência Centrex.
 - **Transferência automática** Se o botão programável estiver configurado com um número de telefone de destino, ao pressionar o botão a transferência Centrex é executada para os números em uma única ação.

- **Operação do código curto da transferência Centrex** O recurso de código curto **Sinal de gancho** pode ser usado com sistemas de código curto. Ele pode ser configurado com ou sem um número de telefone, da mesma maneira que o botão programável de Sinal de gancho descrito acima. O grupo da linha deve ser um grupo de linhas analógicas do serviço do provedor de linha Centrex.
- **Operação de transferência Centrex para ramais analógicos** A maioria dos telefones analógicos tem um botão que executa a ação de enviar um sinal de gancho. O texto no botão pode variar e pode ser, por exemplo, **R, H, Rediscar** ou **Reter**. Pressionar este botão envia um sinal de gancho para o sistema para reter qualquer chamada atual e retornar o tom de discagem.
 - Para executar uma transferência Centrex, o botão de sinal de gancho do ramal analógico deve ser pressionado, seguido pela discagem do código de **sinal de gancho**.
 - Para os usuários do ramal analógico com a Chamada em espera ativada, pressionar o botão de Sinal de gancho durante uma chamada reterá a chamada atual e conectará qualquer chamada em espera. Por isso, recomenda-se que os usuários de ramais analógicos que desejam usar a transferência Centrex não ativem a Chamada em espera.
- O sistema de **Transferência para atendimento automático** usando o correio de voz integrado pode selecionar a transferência Centrex como uma ação. Para o sistema que usa o Voicemail Pro, o equivalente pode ser obtido transferindo chamadas para um código curto **Sinal de gancho**.

Notas adicionais

- **Sistemas em rede** Nos sistemas em rede, a transferência Centrex somente é compatível com os recursos **Sinal de gancho** ou **Transferência Centrex** no sistema que hospeda os troncos analógicos do Centrex.
- **Adição de prefixo de discagem** Em alguns casos, o provedor de serviço Centrex pode solicitar um prefixo para o número de transferência. Se for o caso, esse prefixo deve ser inserido na programação do botão ou o no código de acesso usado para a transferência Centrex.
- **Transferência de aplicativos** A Transferência Centrex não é suportada em chamadas que entraram em espera e foram transferidas através de aplicativos como o SoftConsole.
- **Chamadas de conferência** A transferência Centrex não é suportada com chamadas de conferência.

Capítulo 91: Modo Simultâneo

Os sistemas IP Office são compatíveis com a operação no modo “simultâneo”. Nesse modo, os usuários podem ser associados a vários dispositivos de telefonia ao mesmo tempo. Eles podem atender e fazer chamadas em qualquer um desses dispositivos.

Links relacionados

[Dispositivos no modo simultâneo](#) na página 920

[Observações sobre o Modo simultâneo](#) na página 920

[Movendo chamadas entre dispositivos simultâneos](#) na página 921

Dispositivos no modo simultâneo

Um usuário do IP Office pode fazer login simultaneamente em cada um dos seguintes tipos de dispositivos telefônicos:

Cliente de telefonia	Observações
Um telefone de mesa físico	Um telefone físico, incluindo um ramal SIP, H.323 ou DECT. Isso também inclui aplicativos em execução em um telefone Vantage.
Um aplicativo VoIP para área de trabalho (PC):	<ul style="list-style-type: none">• Avaya Workplace para Windows• Aplicativo Avaya Workplace para macOS
Um aplicativo VoIP móvel:	<ul style="list-style-type: none">• Avaya Workplace para Android• Avaya Workplace para iOS
Um aplicativo WebRTC:	<ul style="list-style-type: none">• Spaces Calling usando a extensão para Chrome.

Links relacionados

[Modo Simultâneo](#) na página 920

Observações sobre o Modo simultâneo

As observações a seguir estão relacionadas à operação da telefonia simultânea:

- Chamadas de entrada para o usuário alertam em todos os dispositivos dele e ele pode escolher qual dispositivo deseja usar para atendê-las.
- Embora o usuário tenha uma chamada em andamento em um dos dispositivos, qualquer chamada de entrada adicional será apresentada apenas a esse dispositivo.
- Recomenda-se não misturar a operação de Modo simultâneo com recursos como geminação móvel, telecomutação e controles de chamada móvel que podem resultar em

várias chamadas duplicadas. Por exemplo, os números PSTN externos de um aplicativo para celular como um destino ativo de geminação móvel causarão alertas duplicados para a mesma chamada.

- Os usuários podem ter seu telefone de mesa e seus aplicativos de softphone registrados em diferentes servidores em uma rede IP Office.
- O uso do modo simultâneo não é compatível ao usar um aplicativo CTI não telefônico para controlar o processamento de chamadas. Nesse cenário, nem sempre é possível prever qual aplicativo de telefonia será usado ao fazer/atender uma chamada do cliente CTI, o que pode causar confusão.

Links relacionados

[Modo Simultâneo](#) na página 920

Movendo chamadas entre dispositivos simultâneos

O sistema IP Office é compatível com vários recursos para permitir que os usuários movam chamadas entre seus dispositivos simultâneos.

Ação	Descrição
Transferir	Os usuários podem transferir chamadas para seu próprio número de ramal. Isso faz com que a chamada alerte em seus outros dispositivos simultâneos.
Roubar	Para o IP Office R11.1.2.4 e versões posteriores, um código curto de Reaver chamada definido como com o número do ramal do usuário recuperará uma chamada atual de seu outro dispositivo simultâneo.
Aplicativos Workplace	<p>Para o IP Office R11.1.3 e versões posteriores, os usuários do Aplicativo Avaya Workplace podem usar o aplicativo para mover e recuperar chamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usando a movimentação, o usuário pode enviar uma chamada de seu Aplicativo Avaya Workplace para seus outros dispositivos simultâneos. • Usando o recurso de recuperação, o usuário pode mover uma chamada atendida em seu dispositivo simultâneo para seu Aplicativo Avaya Workplace. <p>Esses recursos são ativados por uma linha <code>SET IPO_CALL_HANDOVER_ENABLED 1</code> no arquivo <code>46xxsettings.txt</code>.</p>

Links relacionados

[Modo Simultâneo](#) na página 920

Capítulo 92: Números de origem do usuário

Os números de origem são usados para configurar recursos que não têm controles específicos nas interfaces do IP Office Manager ou IP Office Web Manager.

Os números de origem são divididos em dois tipos:

- Os números de origem do usuário são usados para aplicar configurações a usuários individuais.
- Os números de origem sem usuário (NoUser) são usados para aplicar configurações ao sistema IP Office ou a todos os usuários no sistema.

Observe que as listas exibidas nas páginas a seguir não são completas.

- Alguns números de origem ficam obsoletos quando substituídos por controles adequados de configuração em uma versão posterior do software IP Office. Nesse estágio, o número de origem deixa de ser compatível.
- Este documento aborda os números de origem que são publicamente compatíveis. Outros números de origem publicados para sites de clientes específicos a fim de resolver problemas específicos nesses sites não estão incluídos e não são compatíveis com outros sistemas IP Office.

Links relacionados

[Números de origem de usuário individual](#) na página 922

[Números de origem de Nenhum usuário](#) na página 924

Números de origem de usuário individual

Números de origem do usuário

Os números de origem a seguir afetam o usuário específico ao qual são aplicados. A menos que haja uma indicação contrária, eles são mescláveis.

- **AT<string>**

As sequências que começam com AT são utilizadas com um usuário receptor da chamada **DTEDefault** para definir as configurações padrão da porta DTE da unidade de controle.

- **BST_MESSAGE_FOR_YOU**

Substitua a data e a hora exibidas nos telefones BST quando ociosos por *Mensagem para você* ou *Mensagens para você* quando o usuário tiver novas mensagens de caixa postal. Esse número de origem pode ser usado como número de origem `NoUser` para ativar o recurso para todos os usuários de telefone BST.

- **BST_NO_MESSAGE_FOR_YOU**

Se o número de origem **BST_MESSAGE_FOR_YOU** tiver sido usado como número de origem `NoUser` para ativar o recurso para todos os usuários de telefone BST, o número de origem desse usuário específico poderá ser usado para desativar o recurso para usuários selecionados.

- **C<ID da conferência>**

Fornece ao usuário com indicador de mensagem em espera e acesso à caixa postal de conferência de uma conferência Meet-me do sistema. O acesso é feito por meio do recurso Voz visual e do aplicativo Portal do usuário.

- **Enable_OTT**

Habilita a operação de transferência de um toque para o usuário. Consulte [Transferência de um toque](#) na página 918. Esse número de origem pode ser usado como número de origem `NoUser` para ativar o recurso para todos os usuários.

- **H<Nome do grupo>**

Permite ao usuário receber indicação de mensagem em espera de novas mensagens do grupo. O grupo é adicionado ao menu Voz Visual do usuário. Nos ramais equipados com display, são exibidos o nome do grupo e o número de novas mensagens. Consulte o Guia do Usuário do Telefone apropriado.

- Se o usuário não for um membro do grupo, será necessário definir código da caixa postal para a caixa postal do grupo (**Grupo | Caixa postal | Código da caixa postal**).

- **P<Número de telefone>**

Este registro determina o destino para retorno de chamadas (alerta de saída) do correio de voz. Digite **P** seguido do número do telefone, incluindo qualquer prefixo de discagem externa que seja necessário, p. ex., `P917325559876`. Esse recurso só fica disponível ao utilizar o Voicemail Pro que tenha recebido um ponto inicial de **Retorno de chamada padrão** ou específico do usuário. Consulte o manual [Administrando o IP Office Voicemail Pro](#). Esse recurso é distinto da chamada de volta da caixa postal e da chamada ativa de notificação do Voicemail Pro.

- **R<ICLID do chamador>**

Para permitir o acesso a chamadas de Acesso discado/RAS somente a partir de um número específico, adicione o prefixo **R** ao número (p. ex., `R7325551234`).

- **U<Nome de usuário ou número do ramal>**

Permite ao usuário receber indicação de mensagem em espera de novas mensagens. O grupo especificado é adicionado ao menu Voz Visual do usuário. Nos ramais equipados com display, são exibidos o nome do usuário e o número de novas mensagens. Consulte o Guia do Usuário do Telefone apropriado.

- Se o usuário não for uma origem confiável para a caixa postal, ele precisará inserir seu **Código da caixa postal** para acessá-la.

- **V<ICLID do chamador>**

As sequências prefixadas com um **V** indicam números a partir dos quais o acesso às caixas postais dos usuários é permitido sem a exigência do registro do código de correio de voz da caixa postal. Isso é classificado como “origem confiável”.

- No Voicemail Pro em execução no modo Intuity, a origem confiável é utilizada para chamadas a partir de botões programáveis definidos para **Receber recado de caixa postal** e **Voz visual**. Outros controles são solicitados para o número de caixa postal, e depois a senha.

Links relacionados

[Números de origem do usuário](#) na página 922

Números de origem de Nenhum usuário

Os números de origem a seguir afetam todos os usuários no sistema IP Office. Eles são inseridos por meio da guia **Números de origem** do usuário **NoUser**. Esses números de origem são informalmente chamados de *NUSNs*.

Para entrar em vigor, as alterações desses números de origem requerem a reinicialização do sistema.

- **ATM4U_PCS7_RINGDETECT**

Em algumas interfaces móveis ou de celular conectadas a uma placa IP500 ATM4U, a placa pode não detectar o sinal de toque. Em placas PCS4 e posteriores, esse número de origem de `NoUser` pode ser usado para ativar a detecção de toque alternada.

- **ALLOW_5410_UPGRADES**

Essa opção deve estar presente para telefones 5410 de forma a atualizar seu firmware.

- **B_DISABLE_SIP_IPADDR**

Desativa o bloqueio do registro de dispositivo SIP com base no endereço IP do dispositivo. Consulte o manual [Diretrizes de segurança da plataforma Avaya IP Office™](#).

- **BST_MESSAGE_FOR_YOU**

Substitua a data e a hora exibidas nos telefones BST quando ociosos por *Mensagem para você* ou *Mensagens para você* quando o usuário tiver novas mensagens de caixa postal. Esse número de origem também pode ser definido como um número de origem para usuários individuais.

- **CIPHERS_LEVEL_H323=<N>**

Define a intensidade mínima de codificação GCM que o IP Office aceita em conexões TLS para telefones e troncos H.323. Não é usado para aplicativos nos quais as codificações sejam ativadas e escolhidas com base nas codificações oferecidas pelo servidor TLS.

- Compatível com versões do IP Office R11.1.2.x. Para o IP Office R11.3.1 e versões posteriores, esse NUSN é substituído pela configuração de segurança **Sistema > Certificados > Nível de segurança H.323**.
- Obs.: o nível padrão 1 (potência média) é usado se nenhum número de origem for especificado.

O valor <N> é definido da seguinte maneira:

- **Baixa** (0): aceitar codificações de baixa, média e alta potência (baixa e média em sistemas IP500 V2/V2A).
- **Média** (1): aceitar codificações de média e alta potência (média em sistemas IP500 V2/V2A).
- **Alta** (2): aceitar codificações de alta potência. Não compatível em sistemas IP500 V2.

- **CIPHERS_LEVELS_SIP=<N>**

Define a intensidade mínima de codificação GCM que o IP Office aceita em conexões TLS para telefones e troncos SIP. Não é usado para aplicativos nos quais as codificações sejam ativadas e escolhidas com base nas codificações oferecidas pelo servidor TLS.

- Compatível com versões do IP Office R11.1.2.x. Para o IP Office R11.3.1 e versões posteriores, esse NUSN é substituído pela configuração de segurança **Sistema > Certificados > Nível de segurança SIP**.
- Use os mesmos valores que **CIPHERS_LEVELS_H323**, mas define o nível de codificação que o IP Office aceita para conexões SIP TLS.

- **DECT_REVERSE_RING**

Por padrão, quando esse parâmetro não estiver definido, as chamadas em telefones DECT associados a um aplicativo CTI tocarão como chamadas prioritárias. Quando esse parâmetro estiver definido, os telefones DECT tocarão como uma chamada normal, externa ou interna.

- **DISTINCT_HOLD_RINGBACK**

Utilizada para exibir uma mensagem específica sobre o tipo de chamada das chamadas de retorno após a expiração por estarem estacionadas ou em espera. Quando definidas, essas chamadas exibem **Retornar chamada - Em espera** ou **Retornar chamada - Estacionada** em vez do nome da pessoa conectada ou nome da linha.

- **ENABLE_J100_FQDN**

Use FQDN em vez de endereços IP nos valores de endereço do servidor fornecidos aos telefones J100 Series. Isso exige que os valores de FQDN sejam adequadamente passíveis de roteamento pelos servidores DNS do cliente e que os telefones usem o endereço do servidor DNS (obtido por meio de DHCP ou definido manualmente).

- **ENABLE_J100_AUTO_UPDATE_POLICY**

Adicione configurações para oferecer suporte a atualizações automáticas de telefones J100 Series ao arquivo `46xxsettings.txt` gerado automaticamente do sistema. Consulte o manual [Notas de instalação de telefone SIP IP Office](#).

- **Enable_OTT**

Ativa a transferência com um toque para todos os usuários. Consulte [Transferência de um toque](#) na página 918. Esse número de origem também pode ser definido como um número de origem para usuários individuais.

- **EQNX_CONTACT_MATCHING_MIN_DIGITS=<N>**

Por padrão, o Aplicativo Avaya Workplace requer pelo menos 10 dígitos para a correspondência de contatos (8 para o Bahrein). Esse número de origem `NoUser` pode ser usado para definir o mínimo de dígitos para correspondência de contato para os países onde os números de telefone do plano de discagem nacional têm menos de 10 dígitos.

- **FORCE_HANDSFREE_TRANSFER**

Se definido, tanto as chamadas de consulta de transferência como de conclusão de transferência serão atendidas automaticamente durante a utilização do processo de transferência anunciada por viva-voz (consulte [Transferências de viva-voz anunciadas](#) na página 916). Sem essa configuração, somente a chamada de consulta de transferência é atendida automaticamente.

- **HIDE_CALL_STATE**

Usado para ocultar as informações de status da chamada, p. ex., `Discar` e `Conn`, exibidas em telefones DS mais antigos, como 2400, 4400 e 5400 Series. Usado em conjunto com o número de origem `LONGER_NAMES`.

- **LONGER_NAMES**

Usado para aumentar o comprimento dos nomes enviados para exibição em telefones DS mais antigos, como 2400, 4400 e 5400 Series.

- **MEDIA_NAT_DM_INTERNAL=N**

Usado em conjunto com a configuração **Sistema | VoIP | Permitir mídia direta no local de NAT**. Quando **Permitir mídia direta no local de NAT** está definido como ativado, o comportamento padrão é permitir mídia direta entre todos os tipos de dispositivos (trabalhadores remotos H.323 e SIP e linhas IP Office atrás de um NAT). Para roteadores que estejam usando um ALG H323 ou ALG SIP, talvez seja desejável tentar mídia direta apenas entre determinados tipos de dispositivos. Nesse caso, defina esse número de origem de usuário `NoUser`, no qual `N` é a soma dos seguintes valores:

- 1 = incluir telefones H.323.
- 2 = incluir telefones SIP.
- 4 = incluir linhas IP Office.

Por exemplo, se o roteador tiver um ALG SIP que não possa ser desativado, para desativar a tentativa de mídia direta NAT para dispositivos SIP, defina `MEDIA_NAT_DM_INTERNAL=5` para incluir apenas telefones H.323 e linhas IP Office.

- **NI2_CALLED.../NI2_CALLING...**

Os seguintes números de origem `NoUser` são aplicados a chamadas em troncos PRI ETSI:

- **NI2_CALLED_PARTY_PLAN=X**

Força o plano de numeração do receptor da chamada NI2 para troncos PRI ETSI, com `X` sendo igual a `UNKNOWN` ou `ISDN`.

- **NI2_CALLED_PARTY_TYPE=X**

Força o tipo de numeração do receptor da chamada NI2 para troncos PRI ETSI, com `X` sendo igual a `UNKNOWN`, `INT`, `NATIONAL` ou `SUBSCRIBER`.

- **NI2_CALLING_PARTY_PLAN=X**

Força o plano de numeração do chamador NI2 para troncos PRI ETSI, com `X` sendo igual a `UNKNOWN` ou `ISDN`.

- **NI2_CALLING_PARTY_TYPE=X**

Força o tipo de numeração do chamador NI2 para troncos PRI ETSI, com `X` sendo igual a `UNKNOWN`, `INT`, `NATIONAL` ou `SUBSCRIBER`.

- **NO_DIALLED_REF_EXTERNAL**

Em chamadas externas de saída feitas com códigos curto, o código curto discado será exibido no telefone do usuário e qualquer diretório correspondente será baseado nesse número discado. Esse número de origem altera o comportamento para exibir a saída do número de telefone pelos códigos curtos e a correspondência do diretório base nesse número.

- **onex_...**

Os seguintes números de origem `NoUser` são usados para alterar os endereços IP usados para acesso do Avaya one-X® Portal for IP Office.

- **onex_I1=<Endereço IP>**

Define o endereço IP do servidor do one-X que pode ser acessado por clientes registrados na interface LAN1.

- **onex_i2**=<Endereço IP>

Define o endereço IP do servidor do one-X que pode ser acessado por clientes registrados na interface LAN2.

- **onex_port_i1**=<Endereço IP>

Define a porta do servidor do one-X que pode ser acessado por clientes registrados na interface LAN1.

- **onex_port_i2**=<Endereço IP>

Define a porta do servidor do one-X que pode ser acessado por clientes registrados na interface LAN2.

- **onex_port_r1**=<Endereço IP>

Define a porta do servidor do one-X que pode ser acessado por clientes remotos registrados na interface LAN1.

- **onex_port_r2**=<Endereço IP>

Define a porta do servidor do one-X que pode ser acessado por clientes remotos registrados na interface LAN2.

- **onex_r1**=<Endereço IP>

Define o endereço IP do servidor do one-X que pode ser acessado por clientes remotos registrados na interface LAN1.

- **onex_r2**=<Endereço IP>

Define o endereço IP do servidor do one-X que pode ser acessado por clientes remotos registrados na interface LAN2.

• **PHONE_LANGUAGES**

Faz com que um sistema IP Office produza um conjunto de arquivos de idioma que possam ser usados para personalizar o texto usado em alguns telefones. Consulte o manual [Configurações de localidade do Avaya IP Office](#).

• **PRESERVED_CONN_DURATION**=<Minutos (1 a 120)>

Quando **Sistema | Telefonia | Telefonia | Preservação da conexão de mídia** está ativado, as chamadas ativas são preservadas por até 120 minutos antes de serem desconectadas. Esse número de origem `NoUser` pode ser usado para ajustar a duração no intervalo de 1 a 120 minutos.

• **PRESERVED_NO_MEDIA_DURATION**=<Minutos (1 a 120)>

Quando **Sistema | Telefonia | Telefonia | Preservação da conexão de mídia** está ativado, as chamadas nas quais não haja detecção de RTP, RTCP ou fala são desconectadas após 10 minutos. Esse número de origem `NoUser` pode ser usado para ajustar a duração no intervalo de 1 a 120 minutos.

• **PUBLIC_HTTP**=<Endereço do servidor de arquivos>

Caso o IP Office esteja usando as configurações de redirecionamento HTTP, é possível usar esse número de origem para definir um endereço de redirecionamento distinto a ser fornecido aos telefones remotos.

• **REPEATING_BEEP_ON_LISTEN**

Por padrão, se você definir **Aviso sonoro ao escutar**, quando um usuário invocar **Escuta de chamada**, ele escutará um tom de entrada (3 bipes) apenas no início da

chamada. Quando esse parâmetro estiver definido, ele também escutará um bipe a cada 10 segundos.

- **RTCP_COLLECTOR_IP**=<Endereço IP>

Ao usar um servidor Prognosis para monitoramento de qualidade da chamada, defina o endereço IP do sistema IP Office conforme configurado no servidor Prognosis.

- **RW_SBC_...**

Defina os endereços IP que os ramais SIP remotos devem usar para se conectar ao IP Office por meio de um ASBCE. Para o R11.1.2.4 e versões posteriores, elas foram substituídas por configurações nos menus **Sistema | LAN | Topologia de rede**.

- **SET_46xx_PROCPSWD**=<NNNNN>

Defina a senha nova indicada para os telefones por meio do arquivo `46xxsettings.txt` gerado automaticamente.

- **SET_96xx_SIG**=<X>

Quando definido, insere a linha `SET SIG X` nos arquivos de configurações `46xxsettings.txt` gerados automaticamente.

- **SET_ADMINNPSWD**=<NNNNN>

Defina a senha nova de administrador indicada para telefones K100 Series por meio do arquivo `46xxsettings.txt` gerado automaticamente.

- **SET_B199_FW_VER**=<NNNN>

Se definido, substitui por `firmware-NNNN-release.kt` a versão padrão do firmware B199 que o sistema IP Office insere em seu arquivo `avayab199_fw_version.xml` gerado automaticamente. Compatível com IP Office R11.1.2.4 e superior.

- **SET_CDNL**

Esse número de origem pode ser usado para adicionar números de discagem direta de celular ao arquivo `46xxsettings` gerado automaticamente. Para aplicativos Aplicativo Avaya Workplace em dispositivos móveis iOS e Android, isso especifica números que devem ser discados usando o discador nativo do dispositivo em vez de usar o aplicativo. Para obter os detalhes, consulte o manual [Observações de instalação do IP Office Aplicativo Avaya Workplace](#).

- **SET_HEADSYS_1**

Se definido, altera a operação do botão do fone de ouvido em telefones 9600 Series por meio do arquivo de configurações `46xxsettings.txt` gerado automaticamente. Normalmente, o fone de ouvido fica fora do gancho quando o lado remoto desconecta. Quando essa opção é definida, o fone de ouvido permanece no gancho quando o lado remoto desconecta.

- **SIP_ENABLE_HOT_DESK**

O uso de compartilhamento de mesa em telefones J129 e H175 é bloqueado por padrão. Esse número de origem substitui esse comportamento.

- **SIP_EXTN_CALL_Q_TIMEOUT**=<Minutes>

Define a duração de chamada não respondida após a qual as chamadas SIP não respondidas são desconectadas automaticamente. Caso não seja definido, o padrão normal é de 5 minutos. Esse número de origem `NoUser` pode ser usado para ajustar a duração no intervalo de 0 (ilimitado) a 255 minutos.

- **SIP_OPTIONS_PERIOD=<Minutes>**

Em troncos SIP, o sistema envia periodicamente mensagens `OPTIONS` para determinar se a conexão SIP está ativa. A taxa na qual as mensagens são enviadas é determinada pela combinação do **Tempo de atualização de vinculação (s)** definido na guia Topologia de rede e o parâmetro **SIP_OPTIONS_PERIOD** (em minutos). A frequência das mensagens enviadas é determinada da seguinte maneira:

Objetivo	Método
300 segundos	Se não houver um parâmetro SIP_OPTIONS_PERIOD definido e Tempo de atualização de vinculação (s) for 0 , então o valor padrão de 300 segundos será usado.
Menos de 300 segundos	Não defina um parâmetro SIP_OPTIONS_PERIOD e defina o Tempo de atualização de vinculação (s) para um valor inferior a 300 segundos.
Mais de 300 segundos	Defina tanto o parâmetro SIP_OPTIONS_PERIOD quanto Tempo de atualização de vinculação (s) para um valor superior a 300 segundos. O período de mensagem <code>OPTIONS</code> usado é o menor entre Tempo de atualização de vinculação (s) e o SIP_OPTIONS_PERIOD .

- **SET_STIMULUS_SBC_REG_INTERVAL=<segundos>**

Defina o intervalo de registro usado para telefones remotos J100 Series. Reduzir isso é necessário se o SBC não enviar `TCP_RST` de ponta a ponta. O valor recomendado é de 180 segundos. Se não for especificado, o padrão será 1 hora (3.600 segundos). Intervalo de 180 a 3.600 segundos.

- **SUPPRESS_ALARM=1**

Quando definido, o alarme `NoCallerID` não é exibido nos alarmes do sistema, SysMonitor e System Status Application.

- **TUI:J139_REDUCED_FEATURE_SET**

Para o R11.1.2.4 e versões posteriores, restaure as restrições pre-R11.1.2.4 aplicadas aos telefones J139.

- **TUI:NAME_SEARCH_MODE=<n>**

A correspondência padrão de pesquisa de diretório usada em telefones com o recurso é exibir simultaneamente correspondências em relação a todas as partes dos nomes. É possível usar esse número de origem para alterar o comportamento de correspondência de nome.

- 1 = correspondência começando no início do nome.
- 2 = correspondência começando na última palavra do nome.
- 3 = fazer a correspondência simultaneamente de 1 e 2.
- 4 = fazer a correspondência com a penúltima palavra no nome.
- 7 = fazer a correspondência simultaneamente com a primeira, a última e a penúltima palavra no nome.

- **TUI:NO_TOVM_SK_WHEN_VMOFF**

Em telefones com o recurso, suprima a exibição da tecla **Para VM** quando a configuração de caixa postal do usuário estiver desativada.

- **VM_TRUNCATE_TIME=<Seconds: 0 to 7>**

Os troncos analógicos podem usar a detecção de tom de ocupado para encerrar chamadas. Em chamadas que seguem para a caixa postal para gravar ou deixar uma

mensagem, quando a detecção de tom de ocupado ocorre, o IP Office indica ao servidor de caixa postal o quanto remover do fim da gravação para remover o segmento do tom de ocupado. Por padrão, o valor varia para corresponder ao local do sistema (consulte o manual [Configurações de localidade do Avaya IP Office](#)).

Em alguns sistemas, talvez seja necessário sobrepor o padrão se o fim das gravações de chamadas analógicas estiverem sendo cortadas ou incluírem o tom de ocupado. Esse número de origem `NoUser` pode ser usado para ajustar a quantidade removida no intervalo de 0 a 7 segundos.

- **VMAIL_WAIT_DURATION**=<Milliseconds>

Define o número de milissegundos que o sistema aguarda antes de transferir o áudio da chamada para a caixa postal. Em alguns sistemas, pode ser necessário definir um atraso a fim de permitir a conclusão da negociação de codec.

- **VMPRO_OOB_DTMF_OFF**

Desative o envio de dígitos fora da faixa para o servidor de caixa postal Voicemail Pro. Isso pode ser necessário em alguns sistemas se os acionamentos de tecla estiverem sendo gravados em chamadas.

- **WEBRTC_...**

Esses números de origem são usados para compatibilidade com WebRTC quando o usuário do Portal do usuário se conecta remotamente usando STUN e/ou TURN. Para o R11.1.2.4 e versões posteriores, elas foram substituídas por configurações nos menus **Sistema | LAN | Topologia de rede**.

- **xmpp_port...**

- Esses números de origem `NoUser` podem ser usados no Avaya one-X® Portal for IP Office para alterar as portas usadas para conexões XMPP.

- **xmpp_port_l1**=<Port>

- Defina a porta do servidor XMPP usada por aplicativos registrados na interface LAN1.

- **xmpp_port_l2**=<Port>

- Defina a porta do servidor XMPP usada por aplicativos registrados na interface LAN2.

- **xmpp_port_r1**=<Port>

- Defina a porta do servidor XMPP usada por aplicativos remotos registrados na interface LAN1.

- **xmpp_port_r2**=<Port>

- Defina a porta do servidor XMPP usada por aplicativos remotos registrados na interface LAN2.

Links relacionados

[Números de origem do usuário](#) na página 922

Parte 12: Troncos SIP

Como editar as definições de configuração

Capítulo 93: Visão geral do tronco SIP

Um número crescente de provedores de serviço agora oferece acesso PSTN a empresas via conexões públicas em tronco SIP, tanto para estender seu alcance além das áreas de cobertura de rede típicas com fios de cobre, quanto para que serviços variados (acesso de voz e à Internet) possam ser agrupados em uma única conexão de rede. Embora as ofertas detalhadas de serviços de tronco SIP públicas variem dependendo da natureza exata da oferta a partir de um provedor de serviço específico, os troncos SIP podem fornecer potencialmente várias vantagens comparadas aos troncos analógicos e digitais tradicionais. Essas vantagens incluem:

- economias de custo resultantes de cobranças de longa distância reduzidas, alocação de troncos mais eficiente e economias operacionais associadas ao gerenciamento de uma rede consolidada.
- planos de acesso discado simplificado e portabilidade de número
- transparência geográfica para acessibilidade local criando uma presença virtual para chamadas de entrada
- diversidade de tronco e redundância
- multimídia pronta para transferir futuros aplicativos com SIP ativado
- menos interfaces de hardware para compra e gerenciamento, reduzindo custo e complexidade
- provisionamento mais rápido e fácil

O IP Office oferece funcionalidade que aumenta sua capacidade de ser implementado em redes VoIP de vários fornecedores baseadas em SIP. Enquanto essa funcionalidade é, a princípio, baseada nos padrões SIP em evolução, não há garantia de que todos os fornecedores interpretem e implementem os padrões da mesma maneira. Para ajudar o provedor de serviço SIP, a Avaya opera um programa de teste de conformidade SIP abrangente, conhecido como GSSCP. O programa Avaya DevConnect valida a operação da solução IP Office com a oferta em tronco SIP do provedor de serviço.

Links relacionados

[Configuração de troncos SIP](#) na página 932

[Requisitos de linha SIP](#) na página 934

Configuração de troncos SIP

Este procedimento fornece as etapas básicas para configurar um tronco SIP entre dois sistemas IP Office.

Pré-requisitos

- Você deve saber o endereço IP de ambos os pontos do tronco.
- Você também deve ter licenças válidas nos dois sistemas IP Office.
- No Server Edition, verifique se há um valor diferente de zero na guia **Sessões de tronco SIP** na guia **Licença | Servidor remoto**. Caso contrário, você verá mensagens do Monitor sobre licenças insuficientes.

Procedimento

1. No painel de navegação do Manager, clique com o botão direito do mouse em **Linha** e selecione **Novo > Linha SIP**.
2. Registre o valor **Número de linha** que aparece na página **Linha SIP** para uso posterior.
3. No campo **Nome de domínio do ITSP**, especifique o nome de domínio requerido pelo lado remoto. Se nada estiver configurado no campo, o IP Office inserirá o **Endereço proxy ITSP** do lado remoto, um dado disponível na guia **Transporte**, como o domínio ITSP nas mensagens SIP.
4. Use os valores padrão no restante dos campos.
5. Selecione a guia **Transporte**.
6. No campo **Endereço proxy ITSP**, insira o endereço IP do lado remoto.
7. Selecione a guia **URI do SIP**.
8. Clique em **Adicionar**.
9. Insira valores nos campos **Grupo de entrada** e **Grupo de saída**. É possível usar o **Número de linha** da guia **Linha SIP** para ambos os valores.
10. Na página de navegação Manager, selecione **Rota para chamadas de entrada**.
11. Na guia **Padrão**, no campo **ID do grupo de linha**, digite o **Número de linha** da guia **Linha SIP**.
12. Selecione a guia **Destinos**.
13. Na coluna **Destino**, substitua o valor por um ponto (“.”).
14. No painel de navegação Manager, selecione **Código curto**.
15. Adicione um código curto para discar para o tronco recém-adicionado.
16. Você terminou de configurar uma das extremidades do tronco. Salve a configuração no IP Office.
17. Usando o Manager, abra a configuração do IP Office na outra extremidade do tronco SIP e repita as etapas.

Links relacionados

[Visão geral do tronco SIP](#) na página 932

Requisitos de linha SIP

O uso do SIP requer o seguinte:

- **Conta de serviço SIP**

Uma ou mais contas com um provedor de serviços de internet SIP (ITSP). O modo de operação e as informações fornecidas podem variar. O requisito-chave é um SIP URI, um endereço de web na forma de **name@example.com**. Este é equivalente a um número de telefone SIP para fazer e receber chamadas através do SIP.

- **Canais de compressão de voz**

As chamadas pelo SIP usam um sistema de canais de compactação de voz semelhante ao utilizado para troncos e ramais IP padrão. Em um sistema IP500 V2, eles são fornecidos pela instalação de módulos VCM na unidade de controle. O relé RTP é aplicado às chamadas SIP quando for o caso.

- **licenciamento**

Troncos SIP requerem licenças na configuração do sistema. Essas licenças definem o número máximo de chamadas SIP simultâneas suportadas pelo sistema.

- **Passagem de firewall**

O direcionamento de chamadas tradicionais por VoIP H.323 através de firewalls costuma falhar devido aos efeitos do NAT (Network Address Translation). Para o SIP, há várias maneiras de garantir o uso apropriado de um firewall transversal. O sistema não aplica nenhum firewall entre LAN1 e LAN2 para chamadas SIP .

- **STUN (Simple Traverse of UDP NAT)**

O UDP SIP usa um mecanismo denominado STUN para cruzar firewalls entre o comutador e o ITSP. Isto requer que o ITSP forneça o endereço de IP do sistema e do servidor STUN para, depois, escolher entre vários métodos STUN o melhor para se conectar ao servidor em questão. O sistema tenta detectar automaticamente as configurações necessárias para se conectar devidamente. Para usar o STUN, a linha deve estar conectada às configurações da Topologia de rede de uma interface LAN utilizando a definição da linha Usar Dados da topologia de rede.

- **TURN (Traversal Using Relay NAT)**

O TCP SIP usa um mecanismo denominado TURN (Traversal Using Relay NAT). Essa opção não é compatível neste momento.

- **Session Border Control**

O STUN não precisa ser usado para passagem de NAT quando a SBC acontece entre o IP Office e o ITSP, uma vez que o SBCE realizará a passagem de NAT.

- **Troncos SIP**

Esses troncos são adicionados manualmente à configuração do sistema. Geralmente, é necessário um tronco SIP para cada SIP ITSP sendo utilizado. A configuração oferece métodos para várias URIs a partir daquele ITSP para utilizar o mesmo tronco. Para cada tronco, é necessária no mínimo uma entrada SIP URI, e até 150 SIP URIs são suportados no mesmo tronco. Entre outros itens, isso define os grupos de entrada e de saída para o direcionamento das chamadas.

• Roteamento de chamadas de saída

O direcionamento inicial utiliza qualquer código de acesso padrão com um recurso de discagem. O ID do grupo de linhas do código de acesso deve ser definido para coincidir com a ID do grupo de saída dos canais SIP URI a serem utilizados. Porém, o código de acesso deve também mudar o número discado em um destino SIP URI adequado para direcionamento pelo ITSP. Na maioria dos casos, se o destino for um número de rede de telefone público, um URI do tipo **123456789@example.com** é adequado. Por exemplo:

- **Código:** 9N#
- **Recurso:** Discar
- **Número de telefone:** N"@example.com"
- **ID do Grupo de linhas:** 100

Embora isso possa ser feito com o código de acesso, não é absolutamente necessário. O endereço proxy ITSP ou nome de domínio ITSP será usado como parte do host/domínio.

• Roteamento de chamadas de entrada

As chamadas SIP recebidas são direcionadas da mesma maneira que as demais chamadas externas recebidas. O autor da chamada e as informações obtidas no cabeçalho da chamada SIP são utilizados para coincidir com as definições CLI de Entrada e Número de Entrada nos registros Rota para chamada de entrada normais do sistema.

• Marcação DiffServ

A marcação DiffServ é aplicada a chamadas utilizando as configurações de DiffServer na guia **Sistema > LAN > VoIP** da interface LAN, conforme definido pela configuração **Usar informações da topologia de rede** da linha.

URIs SIP

As chamadas por SIP requerem URIs (Uniform Resource Identifiers), um para a origem e outro para o destino. Cada SIP URI consiste em duas partes, a parte do usuário (por exemplo, **nome**) e a parte do domínio (por exemplo, **exemplo.com**) para formar um URI completo (neste caso **nome@example.com**). Os SIP URIs podem tomar várias formas:

- nome@117.53.22.2
- nome@example.com
- 012345678@example.com

Normalmente, cada conta com um provedor de serviço SIP incluirá uma URI SIP ou uma configuração de URI. A parte do domínio é, então, usada no tronco SIP configurado para chamadas de roteamento daquele provedor. A parte de usuário é atribuída a um usuário individual se houver um URI por usuário para aquele ITSP, ou pode também ser configurado na linha para uso por todos os usuários que tiverem chamadas direcionadas por meio daquela linha.

Limitação de recursos

Diversos limites podem afetar o número de chamadas SIP. Quando um desses limites é atingido, ocorre o seguinte: qualquer chamada SIP de saída é bloqueada, a menos que uma rota alternativa esteja disponível utilizando o ARS; qualquer chamada SIP de entrada é colocada na fila até que o recurso necessário esteja disponível. Os fatores limitadores são:

- o número de sessões SIP licenciadas.

- o número de sessões SIP configuradas para um SIP URI.
- o número de canais de compactação de voz.
 - **Chamada de linha SIP para/de dispositivos sem IP** Canal de compressão de voz necessário.
 - **Chamada de linha SIP de saída de dispositivo IP** Nenhum canal de compressão de voz necessário.
 - **Chamada de linha SIP de entrada para dispositivo IP**: se utilizar o mesmo codec, o canal de compressão de voz ficará reservado até a chamada ser conectada. Se estiver utilizando codecs diferentes, então 2 canais são usados.

Exibição de informações SIP

O URI SIP completo de `from` e `to` será registrado para uso pelo SMDR. Para todos os demais aplicativos e para os dispositivos telefônicos, o SIP URI é colocado no diretório do sistema com a mesma correspondência que o CLI de entrada. Primeiro, tenta-se uma coincidência com o URI completo, depois, uma coincidência com a parte de usuário do URI. Os curingas do diretório são também utilizados na coincidência do URI.

Links relacionados

[Visão geral do tronco SIP](#) na página 932

Capítulo 94: URIs e cabeçalhos SIP

Várias mensagens de solicitação e resposta são trocadas durante as chamadas SIP (consulte [Métodos de solicitação](#) na página 979 e [Métodos de resposta](#) na página 979). Por exemplo, uma chamada SIP é iniciada pelo chamador enviando uma solicitação `INVITE` para a qual as respostas `180 Ringing` e `200 OK` são esperadas.

Essas mensagens de solicitação e resposta contêm vários “cabeçalhos” detalhando diferentes valores de informação (consulte [Cabeçalhos](#) na página 980). Alguns desses cabeçalhos contêm informações de contato na forma de URIs SIP (Uniform Resource Identifier). Por exemplo, o chamador, o destino original, o destino atual e assim por diante.

Links relacionados

[Formatos de URI SIP](#) na página 937

[Cabeçalhos SIP padrão](#) na página 938

[Configurando o host de URI SIP](#) na página 938

[Configurando o conteúdo de URI SIP](#) na página 939

[Selecionando o formato de cabeçalho SIP utilizado](#) na página 941

Formatos de URI SIP

Quando um cabeçalho contém informações de contato, normalmente ele é adicionado usando o formato “URI SIP”:

- Um URI SIP é como um endereço de e-mail. Em sua forma mais simples, ele aparece como `sip:content@hostname`.
- O URI SIP também pode indicar a porta de destino: `sip:content@hostname:port`.
- Para alguns cabeçalhos, o URI SIP também pode incluir o nome de exibição preferencial. Quando isso acontece, a parte `sip:` é colocada entre sinais de maior/menor que `< >`. Por exemplo: `display <sip:content@hostname>`.
 - Com base no nome do chamador, a configuração **Prioridade de nome** da linha define se esse nome é exibido em telefones internos ou substituído por uma correspondência de nome dos diretórios do sistema ou do usuário.
- Alguns provedores de linha podem usar um formato diferente chamado `TEL URI`. Esse modo assume o formato `tel:123456789`.
- O sistema pode usar o formato `SIPS`, que substitui `sip:` por `sips:.` Esse recurso é usado para indicar que a conexão deve usar TLS de ponta a ponta. Ou seja, cada salto deve usar TLS.

O formato de cabeçalho usado por cada linha SIP na configuração do sistema é definido pela respectiva configuração Tipo de URI. Consulte [Selecionando o formato de cabeçalho SIP utilizado](#) na página 941.

Links relacionados

[URIs e cabeçalhos SIP](#) na página 937

Cabeçalhos SIP padrão

A maioria das mensagens de solicitação trocadas durante chamadas SIP inclui os seguintes cabeçalhos:

Cabeçalho	Descrição
Request-URI	Também conhecido como <code>Request-Line-URI</code> ou <code>R-URI</code> . A primeira linha da mensagem de solicitação indica o destino para o roteamento da mensagem. Caso a mensagem seja roteada por vários saltos, esse cabeçalho muda a cada vez para indicar o próximo destino. Da mesma forma, se a chamada for redirecionada, o cabeçalho será alterado para exibir o novo destino.
Via	Cada proxy intermediário envolvido no roteamento da solicitação é incluído como um URI SIP. Esses elementos são usados na ordem inversa para processar mensagens de resposta.
To	Esse cabeçalho indica o destino original pretendido da chamada. Ele contém um URI SIP e pode incluir um nome de exibição. <ul style="list-style-type: none"> Em chamadas de saída, a identidade da parte chamada não é conhecida no momento do <code>INVITE</code> inicial. Portanto, o campo <code>To:</code> contém apenas as informações necessárias para rotear a chamada. Ou seja, os dígitos discados após qualquer manipulação de código curto e prefixo.
From	Esse cabeçalho indica a identidade do chamador. Ele contém um URI SIP e pode incluir um nome de exibição.
Contact	Esse cabeçalho indica o endereço de retorno para respostas à solicitação de chamada. Trata-se de um URI SIP. O URI SIP é semelhante ao cabeçalho <code>From</code> . No entanto, se a chamada anônima estiver ativada, o campo passa a ser semianônimo. Por exemplo: <code>Contact: <sip:anonymous@135.55.86.70:5060;transport=udp></code> .
P-Asserted-Identity	O URI SIP é semelhante ao cabeçalho <code>From</code> . O campo permanece inalterado mesmo que a chamada anônima esteja ativada.

Links relacionados

[URIs e cabeçalhos SIP](#) na página 937

Configurando o host de URI SIP

Quando o sistema precisa enviar um URI SIP em um cabeçalho, as informações usadas para a parte `@host` do URI SIP são obtidas das seguintes configurações (listadas em ordem de prioridade, começando com a mais alta):

Origem/configuração	Descrições
Código curto	Os códigos curtos usados para rotear a chamada para uma linha SIP podem especificar o host dos cabeçalhos <code>To</code> e <code>R-URI</code> das chamadas. <ul style="list-style-type: none"> • Isso é feito no campo Número de telefone do código curto, mediante a adição do host como o sufixo entre aspas. Por exemplo, <code>N"@example.com"</code>. • O valor precisa estar delimitado por " " aspas a fim de evitar que qualquer parte seja interpretada como caracteres curinga de código curto.
Nome de domínio local	Se definida, essa configuração é usada para a parte do host dos cabeçalhos <code>From</code> , <code>Contact</code> e <code>Diversion</code> enviados pelo sistema, substituindo o Nome de domínio ITSP abaixo. Ela também é usada para o cabeçalho <code>PAI</code> se Usar domínio para PAI estiver selecionado na linha SIP.
Nome de domínio ITSP	Se definida, essa configuração é usada para a parte do host dos cabeçalhos <code>From</code> , <code>To</code> , <code>Diversion</code> e <code>R-URI</code> enviados pelo sistema.
Endereço proxy ITSP	Essa configuração é usada para a parte do host da maioria dos cabeçalhos enviados pelo sistema se nenhum dos valores acima estiver definido. No entanto, se houver vários endereços definidos aqui, será necessário usar as configurações Nome de domínio ITSP e/ou Nome de domínio local .

Links relacionados

[URIs e cabeçalhos SIP](#) na página 937

Configurando o conteúdo de URI SIP

Cada linha SIP no sistema tem um formato de **Detalhes da chamada** que pode conter entradas de URI SIP. Eles definem quais cabeçalhos são usados e como os dados do cabeçalho são preenchidos ou os valores em relação aos quais os cabeçalhos têm a correspondência feita.

Cada chamada de entrada e de saída que usa a linha é correspondida a um deles.

Exibir

Conforme apresentado acima, o URI de linha associado à chamada também define a origem do nome de exibição para qualquer cabeçalho que o exija, p. ex., os cabeçalhos `From` e `To`.

Configuração	Descrição
Automático	O sistema determina automaticamente o valor adequado para usar. Ele vai usar números externos se estiver encaminhando chamadas de entrada e números internos para chamadas feitas por um usuário local. <ul style="list-style-type: none"> • Em chamadas de entrada, se o URI local estiver definido como Automático, o sistema busca por correspondências em relação a números de ramal e códigos curtos de sistema. • Em chamadas de saída, isso permite a manipulação de código curto do número e nome do chamador. Por exemplo: S para definir explicitamente o número do chamador, W para definir retenção, A para permitir (substituir qualquer configuração de retenção anterior), Z para definir o nome do chamador.

A tabela continua...

Configuração	Descrição
Usar dados internos	<p>Usar as configurações SIP do usuário (Usuário > SIP), grupo (Grupo > SIP) ou serviços de caixa postal (Sistema > Caixa postal > SIP) que está fazendo ou recebendo a chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Use a configuração Nome de exibição de SIP (Alias). • Se a opção Anônimo estiver selecionada, usar esse valor.
Entrada manual (explícita)	Se necessário, é possível digitar um valor. Isso é usado apenas para campos configurados como Explícito . Normalmente isso é usado para definir o DDI que deve ser associado a aparências de linha SIP.
Valores de credencial	Se um conjunto de credenciais SIP tiver sido selecionado nas configurações do URI, os valores de Nome de usuário , Nome de autenticação ou Contato das credenciais SIP poderão ser selecionados como valores.

Conteúdo

Em chamadas SIP de entrada e de saída, o sistema associa uma das entradas URI da linha SIP à chamada. As configurações desse URI especificam como o sistema deve preencher e usar a parte `content` do URI SIP em vários cabeçalhos. As configurações possíveis são:

Configuração	Descrição
Automático	<p>Se Automático estiver selecionado, o sistema determina automaticamente o valor adequado para usar. Ele usa números externos ao encaminhar chamadas de entrada, e números de ramal interno para chamadas feitas por um usuário local.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em chamadas de entrada, o sistema busca por correspondências em relação a números de ramal e códigos curtos de sistema. • Em chamadas de saída, o sistema permite a manipulação de código curto do número e nome do chamador. Por exemplo: S para definir explicitamente o número do chamador, W para definir retenção, A para permitir (substituir qualquer configuração de retenção anterior), Z para definir o nome do chamador.
Usar dados internos	<p>Usar as configurações SIP do usuário (Usuário > SIP), grupo (Grupo > SIP) ou serviços de caixa postal (Sistema > Caixa postal > SIP) que está fazendo ou recebendo a chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Use a configuração Nome de exibição de SIP (Alias). • Se a opção Anônimo estiver selecionada, usar esse valor. Consulte Chamadas SIP anônimas na página 943.
Entrada manual	Se necessário, é possível digitar um valor para usar. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito . Normalmente isso é usado para definir o DDI que deve ser associado a aparências de linha SIP.
Valores de credencial	<p>Se uma entrada de Credenciais tiver sido selecionada acima, será possível selecionar como valores os valores Nome de usuário, Nome de autenticação e Contato da entrada de credenciais selecionada. Em seguida, o valor é usado por outros campos configurados como Explícito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os valores de URI só devem ser definidos usando credenciais quando exigido pelo provedor de linha. Por exemplo, alguns provedores de linha exigem que o cabeçalho <code>From</code> sempre contenha as credenciais usadas para o registro, enquanto outros cabeçalhos são usados para reunir informações sobre a ID do chamador.

Links relacionados

[URIs e cabeçalhos SIP](#) na página 937

Selecionando o formato de cabeçalho SIP utilizado

O formato de cabeçalho usado pelo sistema é definido pela configuração **Linha SIP > Tipo de URI**. Isso oferece as seguintes opções:

- **SIP**: usar URIs SIP no formato `sip:.`
- **Tel**: quando selecionado, o sistema usa o formato URI de Tel (p. ex., `tel: +1-816-555-1212`) nos cabeçalhos **To**.
- **SIPS**: quando selecionado, o sistema substitui por `sips:` a parte `sip:` dos URIs SIP que envia. Isso indica que é necessário usar TLS para todos os estágios da chamada. Para usar isso, é necessário definir como TLS o **Protocolo de camada 4** da linha.

Links relacionados

[URIs e cabeçalhos SIP](#) na página 937

Capítulo 95: Roteamento de chamada de saída SIP

Esta seção descreve os processos gerais usados pelo IP Office para rotear chamadas de saída de tronco SIP.

Links relacionados

[Roteamento de chamada de saída SIP](#) na página 942

[Chamadas SIP anônimas](#) na página 943

[Códigos de resposta ARS SIP](#) na página 944

[Cenário de chamada de saída típico](#) na página 946

Roteamento de chamada de saída SIP

Quando um usuário faz uma chamada discando um número:

1. Discagem de código curto concluída:

A discagem é processada por meio de códigos curtos de usuário, direitos do usuário, sistema e ARS.

2. Correspondência de URI de linha SIP/aparência de linha:

O IP Office busca por um URI SIP com o mesmo **Grupo de saída** da **ID do grupo de linhas** do código curto.

- a. Cada linha é verificada na ordem do **Número da linha**.
- b. As entradas de **Aparência de linha SIP** são verificadas antes, com as entradas de **URI SIP** vindo em seguida.
- c. Entradas que tenham atingido **Máx. de sessões** ou **Sessões de saída** são ignoradas.
- d. Quando uma correspondência é encontrada, ela e a linha SIP à qual ela pertence são usadas:
 - A opção **Tempo-limite para inicialização de chamada (s)** da linha (4 segundos por padrão) define quanto tempo o IP Office aguarda por uma resposta à sua tentativa de iniciar uma chamada antes de seguir qualquer rota alternativa definida no formato ARS.
 - A opção **Tempo-limite de enfileiramento de chamada (m)** da linha (5 minutos por padrão) define quanto tempo o IP Office aguarda que uma chamada seja atendida após receber uma resposta de provisão.

3. Nenhum URI disponível:

Se todas as correspondências possíveis tiverem atingido seu valor **Máx. de sessões** ou **Sessões de saída**:

- Se a chamada foi roteada por um código curto ARS, as configurações ARS determinam se a chamada pode ser redirecionada para uma rota alternativa.
- Caso contrário, a chamada aguarda que um URI correspondente fique disponível ("Aguardando por linha").

Links relacionados

[Roteamento de chamada de saída SIP](#) na página 942

Chamadas SIP anônimas

É possível fazer e receber chamadas com a indicação de que a ID do chamador deve ser retida. Na terminologia SIP, essas são as chamadas "anônimas".

! Importante:

- Alguns outros provedores de linha não são compatíveis com o uso de chamadas anônimas e abandonarão tais chamadas. Outros podem exigir configuração adicional para aceitar o uso de status anônimo.

Para chamadas de saída, é possível definir a chamada como anônima usando os seguintes métodos:

• Caractere de código curto W

A adição de um **W** como sufixo à configuração de número de telefone de um código curto indica a retenção da ID do chamador. Para chamadas SIP, isso é compatível se o URI da linha em uso estiver definido como **Automático**.

• Configuração anônima de usuário/grupo

Cada usuário do sistema e grupo de busca tem um conjunto de configurações SIP (**Usuário > SIP, Grupo > SIP, Sistema > Caixa postal > SIP**). Caso seja selecionado, a configuração **Anônimo** indica que o usuário ou grupo deve ser tratado como anônimo ao fazer/receber chamadas SIP. O serviço de correio de voz também tem configurações SIP que incluem a opção de anonimato. Para chamadas SIP, isso é compatível se o URI da linha usado estiver definido como **Usar dados internos**.

• Opção de reter número

É possível configurar os telefones com recursos Avaya para reter a ID do chamador (**Recursos > Configurações de chamada > Reter número**). Isso corresponde à operação de código curto **W** mencionada acima.

Como a definição de uma chamada para anônima afeta os cabeçalhos de chamada?

Definir o anonimato/retenção da ID do chamador tem os seguintes efeitos sobre as informações adicionadas aos URIs SIP enviados pelo sistema:

- O sistema adiciona um cabeçalho `Privacy` às informações da chamada.
- Se **Enviar "FROM" em aberto** não estiver ativado (o padrão):
 - O URI SIP no cabeçalho Remetente é anonimizado:
 - A parte de nome de exibição é definida como "Anonymous".

- O conteúdo e as partes do host são definidos com valores fictícios (anonymous@anonymous.invalid).
- O cabeçalho `Privacy` é definido como usuário, caso contrário, é definido como id.
- Um cabeçalho `PPI` ou `PAI` é usado para conter o número do chamador. Isso é feito por meio da configuração **Usar PAI para privacidade** da linha (desativada, com o consequente uso de `PPI` por padrão). Os cabeçalhos `PAI` só devem ser usados em uma rede confiável.
- Se **Enviar "FROM" em aberto** estiver ativado:
 - O cabeçalho `From` não é anonimizado.
- Quando usadas em URI SIP e aparências de linha SIP, as entradas **P Preferred ID** ou **P Asserted ID** devem ser configuradas para que sejam iguais ou apenas uma delas deve ser configurada.

Links relacionados

[Roteamento de chamada de saída SIP](#) na página 942

Códigos de resposta ARS SIP

Por meio do SIP RFC3398, muitos dos códigos de resposta usados em chamadas SIP são conversões de códigos ISDN. Para chamadas de saída, isso pode afetar da seguinte maneira o roteamento por meio de seleção automática de roteamento (Automatic Route Selection, ARS):

Não usar esse grupo de linhas

Os seguintes códigos de resposta farão com que o ARS do sistema não tenha mais como destino o grupo específico de linhas de saída. A tentativa do ARS de direcionar a chamada para um grupo de linhas diferente ou transformá-la em outra entrada de ARS depende de outras configurações.

Code	Cause Code
1	Unallocated Number.
2	No route to specific transit network/(5ESS) Calling party off hold.
3	No route to destination./(5ESS) Calling party dropped while on hold.
4	Send special information tone/(NI-2) Vacant Code.
5	Misdialed trunk prefix.
8	Preemption/(NI-2) Prefix 0 dialed in error.
9	Preemption, cct reserved/ (NI-2) Prefix 1 dialed in error.
10	(NI-2) Prefix 1 not dialed.
11	(NI-2) Excessive digits received call proceeding.
22	Number Changed.
28	Invalid Format Number.
29	Facility Rejected.
50	Requested Facility Not Subscribed.

A tabela continua...

Code	Cause Code
52	Outgoing calls barred.
57	Bearer Capability Not Authorized.
63	Service or Option Unavailable.
65	Bearer Capability Not Implemented.
66	Channel Type Not Implemented.
69	Requested Facility Not Implemented.
70	Only Restricted Digital Information Bearer Capability Is Available.
79	Service Or Option Not Implemented.
88	Incompatible.
91	Invalid Transit Network Selection.
95	Invalid Message.
96	Missing Mandatory IE.
97	Message Type Nonexistent Or Not Implemented.
98	Message Not Implemented.
99	Parameter Not Implemented.
100	Invalid IE Contents.
101	Msg Not Compatible.
111	Protocol Error.
127	Interworking Unspecified.

Interromper ARS

Os códigos de resposta a seguir encerram o roteamento de chamadas de saída e qualquer outro direcionamento de ARS da chamada.

Code	Cause Code
17	Busy.
21	Call Rejected.
27	Destination Out of Order.

Nenhuma consequência

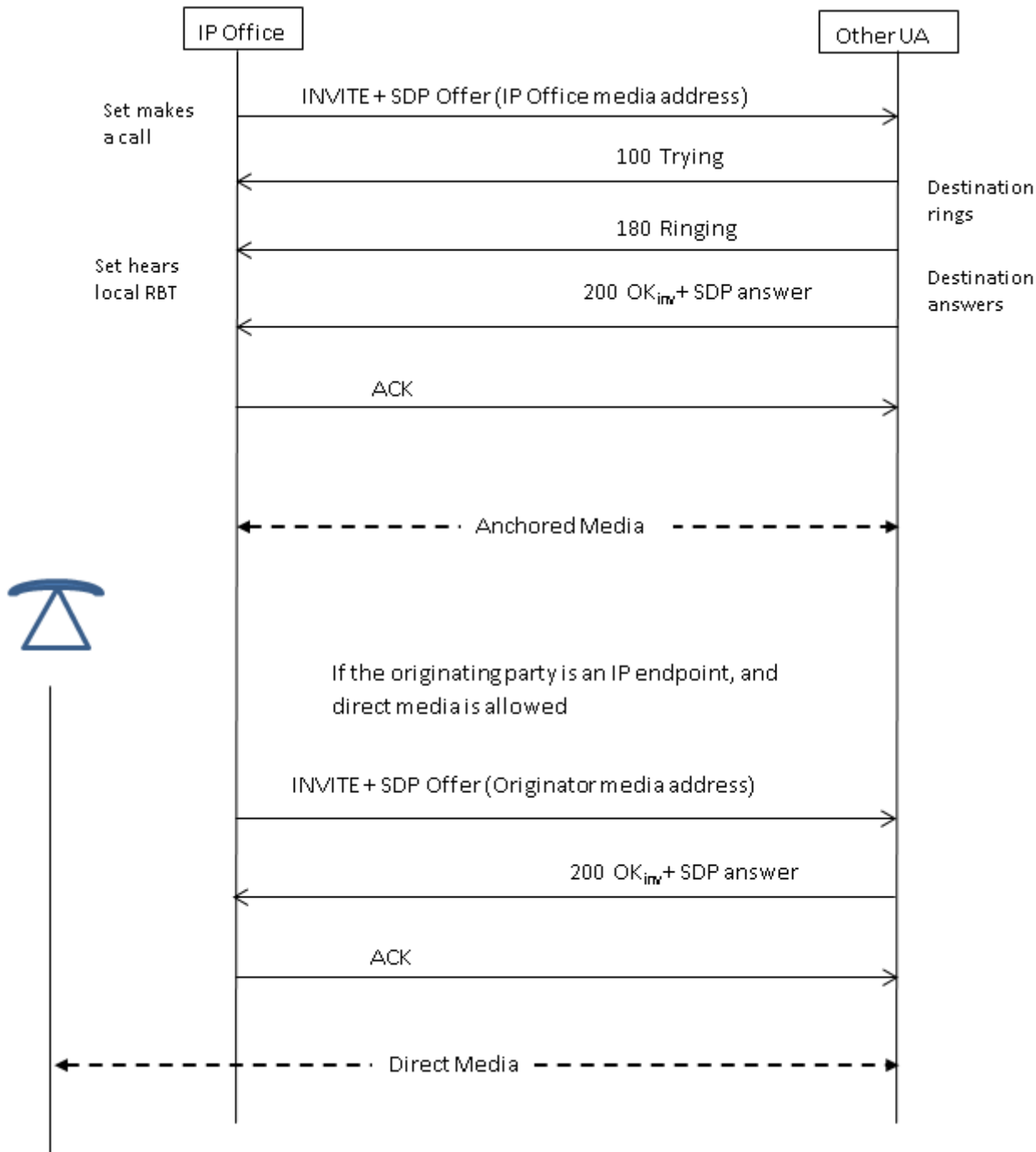
Todos os demais códigos de causa não afetam a operação do ARS

Links relacionados

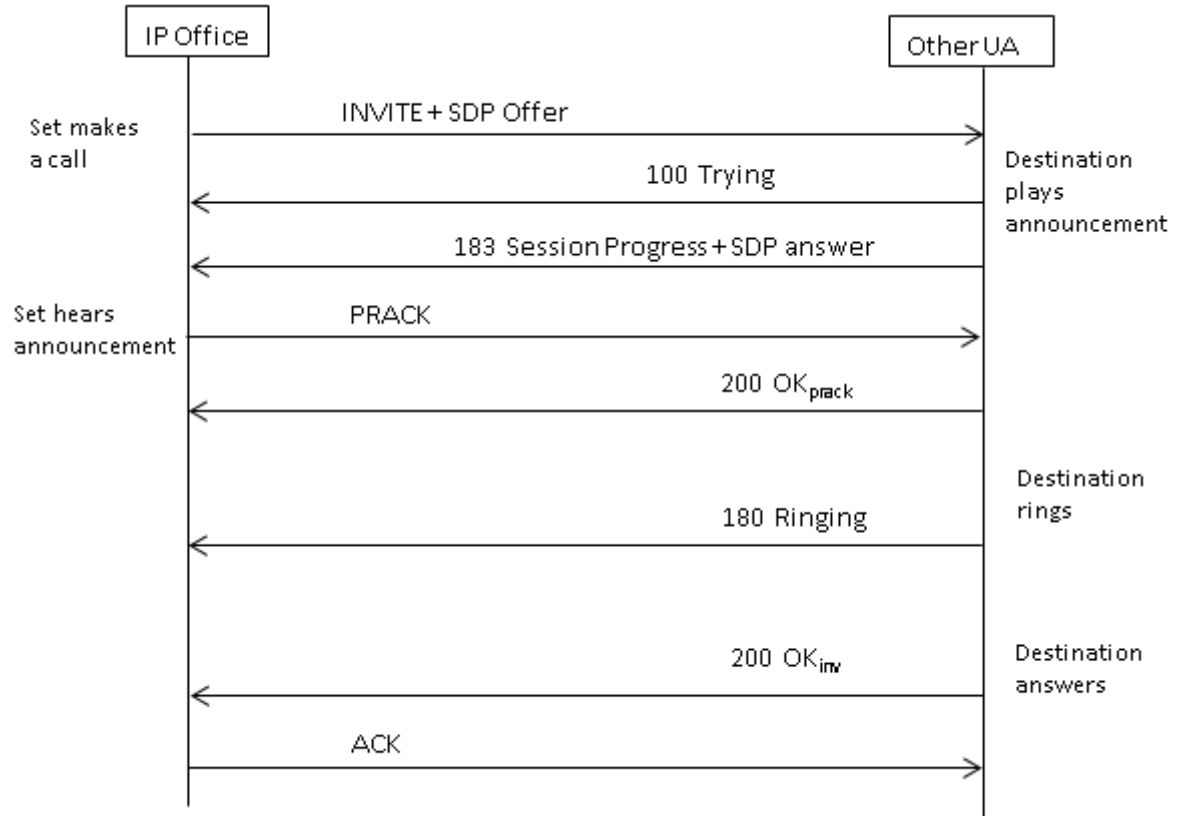
[Roteamento de chamada de saída SIP](#) na página 942

Cenário de chamada de saída típico

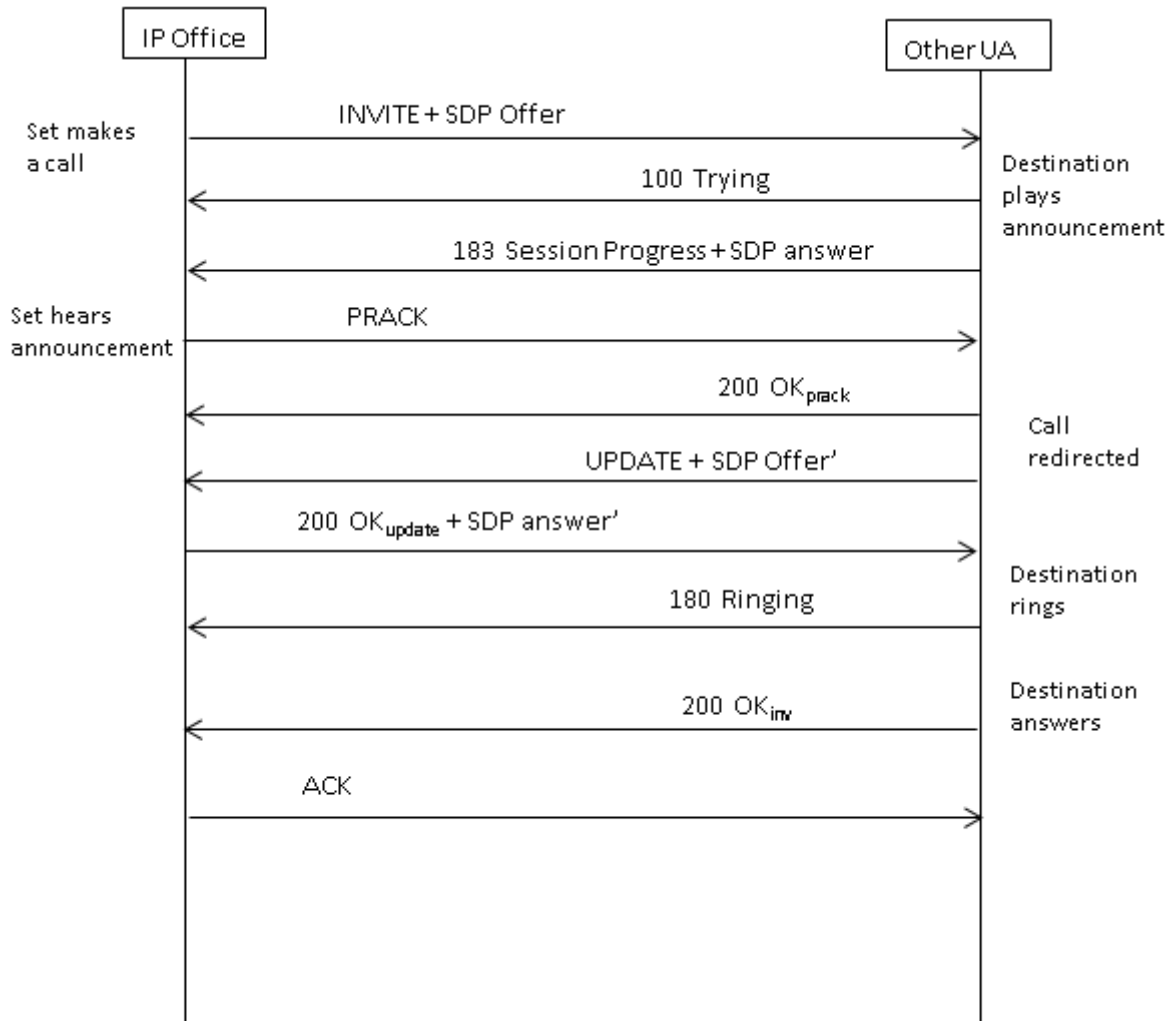
CONVITE com SDP, retorno de chamada local



CONVITE com SDP, mídia inicial



CONVITE com SDP, mídia inicial redirecionada pelo destino



Links relacionados

[Roteamento de chamada de saída SIP](#) na página 942

Capítulo 96: Roteamento de chamada de entrada SIP

Esta seção descreve os processos gerais usados pelo IP Office para rotear chamadas de entrada de tronco SIP.

Links relacionados

[Códigos curtos SIP](#) na página 949

[Roteamento de chamadas de entrada SIP](#) na página 950

[Operação de prefixo SIP](#) na página 952

[Conexão de caminho de mídia](#) na página 953

[Nome de chamador e exibição de número SIP](#) na página 953

[Cenário de chamada de saída típico](#) na página 954

Códigos curtos SIP

Chamadas SIP de saída são amplamente processadas por meio de códigos curtos da mesma maneira que outros tipos de linha. As seguintes observações específicas são aplicáveis:

Observação	Descrição
Requer discagem em blocos	<p>Linhas SIP não usam sobreposição de discagem. Elas esperam receber o número completo do destino, ou seja, discagem “em blocos”.</p> <ul style="list-style-type: none">• O código curto usado para rotear chamadas para uma linha SIP deve usar um caractere ; (ponto e vírgula) no fim do campo de código curto. Esse caractere instrui o sistema a aguardar que a discagem seja concluída antes de usar o código curto.• A conclusão da discagem é indicada:<ul style="list-style-type: none">- Com o discador pressionando #.- Com o dispositivo ou aplicativo usado enviando um sinal de discagem concluída.- Com a expiração do Tempo de atraso de discagem do IP Office. O padrão é de 4 segundos.
Caracteres da ID do chamador	<p>Para URIs SIP configurados como Automático (o padrão), há compatibilidade com o uso de caracteres de campo Número de telefone de código curto para controlar o envio do número da ID do chamador. Esses caracteres são A, W, S e SS.</p>

A tabela continua...

Observação	Descrição
ID do host	Os códigos curtos usados para rotear a chamada para uma linha SIP podem especificar o host a ser usado nos cabeçalhos <code>To</code> e <code>R-URI</code> . Isso é feito no campo Número de telefone do código curto, mediante a adição do host como o sufixo entre aspas. Por exemplo, <code>N"@example.com"</code> . O valor precisa estar delimitado por " " aspas a fim de evitar que qualquer um de seus caracteres seja interpretado como um curinga de código curto.

Links relacionados

[Roteamento de chamada de entrada SIP](#) na página 949

Roteamento de chamadas de entrada SIP

Quando o IP Office recebe uma chamada SIP, ele determina o roteamento da chamada da seguinte maneira:

1. Correspondência de linha:

A chamada SIP de entrada tem a correspondência feita com uma linha SIP. Caso nenhuma correspondência seja encontrada, a chamada é ignorada. A correspondência de linha SIP é feita em duas etapas:

a. Correspondência de protocolo:

A chamada tem a correspondência feita com linhas configuradas com as mesmas configurações de protocolo (UDP, TCP ou TLS) e de porta de escuta.

b. Associação de linha:

Caso existam várias possíveis correspondências de linha, elas são verificadas na ordem de **Número da linha**, quanto a uma correspondência entre a origem da chamada de entrada e a configuração **Método de associação** de cada linha.

2. Correspondência de detalhes da chamada de linha:

Usando o **Método de roteamento de chamada** da linha, o `To` ou `Request-URI` da solicitação SIP de entrada é usado para localizar um **URI local** correspondente.

- Primeiramente o IP Office busca por um **Aparências de linha SIP** correspondente. Caso uma correspondência seja encontrada, a chamada é associada ao primeiro número de aparência de linha disponível na configuração de ordem de **ID de entrada**.
- Se nenhuma correspondência de **Aparências de linha SIP** for encontrada, o IP Office verifica os **URIs SIP** da linha na ordem de número de URI.
- As entradas nos respectivos valores **Máx. de sessões** ou **Sessões de entrada** são ignoradas.
- Quando uma correspondência é encontrada, a configuração **ID do grupo de entrada** é usada para a correspondência com a rota de chamada de entrada. Para **Aparências de linha SIP**, isso é adicional à alteração nos botões de aparência de linha correspondentes.
- Se nenhuma correspondência for encontrada, o IP Office usará sua configuração **Resposta do serviço ocupado** (486 `Busy here` ou 503 `Service Unavailable`) para encerrar a chamada.

3. Correspondência de rota de chamada de entrada:

As entradas de rota de chamada de entrada do IP Office são verificadas em busca de uma correspondência.

a. A correspondência usa as seguintes opções nesta ordem:

a. **Correspondência de grupo de linhas:**

Somente as rotas de chamada de entrada com uma configuração de **ID de grupo de linhas** que corresponda à configuração de aparência de linhas SIP/URI SIP da **ID do grupo de entrada** serão verificadas.

b. **Correspondência com número de entrada:**

O IP Office busca por rotas de chamada com uma correspondência entre a configuração **Número de entrada** e o valor **URI local** recebido. Sempre há um valor de número recebido com chamadas SIP de entrada, portanto, sempre haverá um valor de número de entrada potencialmente correspondente.

- Rotas de chamadas de entrada com um campo **Número de entrada** em branco fazer a correspondência com qualquer número de entrada.
- Caso o **Destino** da rota de chamada de entrada esteja definido como . (ponto), o **URI local** recebido é usado para pesquisar correspondências de destino.
 - Se estiver definido como **Automático**, o IP Office buscará por um número de ramal ou código curto do sistema correspondente.
 - Se estiver definido como **Usar dados internos**, o sistema buscará por uma correspondência em relação ao **Nome SIP** dos usuários e então dos grupos.

c. **Correspondência de CLI de entrada**

Com base nas possíveis correspondências, o IP Office busca por uma correspondência entre a **CLI de entrada** de cada rota, se definida, e os detalhes do chamador no cabeçalho `From`. Para os cabeçalhos `SIP URI` e `TEL URI`, há compatibilidade para correspondência parcial começando da esquerda. Para endereços IP, há suporte apenas para correspondências exatas.

b. Se a chamada corresponder a mais de uma rota de chamada de entrada:

- a. A correspondência mais precisa é usada. Por exemplo, o número mais alto do critério de correspondência e o número mais alto de dígito exato em vez de correspondências de caracteres curinga.
- b. Caso a chamada ainda tenha uma correspondência com mais de uma rota de chamada de entrada, à rota que foi adicionada primeiramente à configuração é usada.

c. Caso não exista nenhuma correspondência:

- a. Para chamadas usando a entrada URI SIP de uma linha com seu **URI local** definido como **Automático**, o número de entrada é verificado quanto a uma correspondência direta com um número de ramal interno.
- b. Caso contrário, o indicador de ocupado é enviado para o chamador e a chamada é desconectada.

4. Correspondência de rota de chamada de entrada:

Quando uma correspondência é resolvida, isso determina o destino atual da rota de chamada de entrada:

- a. Cada rota de entrada pode incluir vários pares de destinos principal e de fallback.
- b. Além do par padrão, cada par usa um perfil de horário associado. O perfil de horário define quando esse par de destino deve ser usado.
 - a. Com vários pares de destino, a primeira entrada é usada, trabalhando de baixo para cima, cujo perfil de horário é atualmente “verdadeiro”. Se não houver nenhuma correspondência, as opções de **Valor padrão** serão utilizadas.
 - b. O sistema tentará apresentar a chamada ao destino. Caso o destino esteja ocupado, ele apresentará a chamada para o ramal alternativo.

5. Apresentação de chamada:

A chamada é apresentada ao destino. Caso a chamada tenha sido roteada por meio de uma **Aparência de linha SIP**, a chamada também alerta em qualquer botão de **Aparência em linha** correspondente.

Links relacionados

[Roteamento de chamada de entrada SIP](#) na página 949

Operação de prefixo SIP

As configurações da linha SIP incluem configurações para os valores de **Prefixo**, **Prefixo nacional**, **Código do país** e **Prefixo internacional**. Esses valores são utilizados na seguinte ordem:

1. Se um número de entrada começar com o símbolo +, o + será substituído pelo **Prefixo internacional**.
2. Se o **Código do país** tiver sido definido:
 - a. Se o um número começar com o **Código do país** ou com o **Prefixo internacional** e **Código do país**, eles serão substituídos pelo **Prefixo nacional**.
 - b. Se o número não começar com o **Prefixo nacional** ou **Prefixo internacional**, o **Prefixo internacional** será adicionado.
3. Se o número de entrada não começar com o **Prefixo nacional** ou **Prefixo internacional**, o **Prefixo** será adicionado.

Exemplos

Por exemplo, se a linha SIP estiver configurada com os seguintes prefixos:

- **Prefixo**: 9, o prefixo de discagem externa usado para fazer chamadas externas de saída.
- **Prefixo nacional**: 90, o prefixo esperado para chamadas nacionais de saída, incluindo o prefixo de discagem externa.
- **Prefixo internacional**: 900, o prefixo esperado para chamadas internacionais de saída, incluindo o prefixo de discagem externa.
- **Código do país**: 44, o código local do país.

Número recebido	Processando	Número resultante
+441707362200	Seguindo a regra 1, o + é substituído pelo Prefixo internacional . Agora, o número corresponde ao Prefixo internacional e ao Código do país . Seguindo a regra 2a, eles são substituídos pelo Prefixo nacional .	901707362200
00441707362200	Seguindo a regra 2a, o Prefixo internacional e o Código do país são substituídos pelo Prefixo nacional .	90107362200
441707362200	Seguindo a regra 2s, o Código do país é substituído pelo Prefixo nacional .	901707362200
6494770557	Seguindo a regra 3, o Prefixo internacional (900) é adicionado.	9006494770557

Links relacionados

[Roteamento de chamada de entrada SIP](#) na página 949

Conexão de caminho de mídia

O IP Office não fornece chamada de volta em banda para chamadas de tronco SIP de entrada. O único cenário normal no qual uma chamada de tronco SIP de entrada ouvirá uma chamada de volta em banda é quando a chamada terminar em um tronco analógico. Com troncos analógicos, o caminho de mídia é cortado imediatamente porque IP Office não possui nenhuma maneira de determinar o estado (toque, ocupado, atendido) do tronco.

O IP Office pode conectar a mídia “antecipada” antes que a chamada seja atendida enviando uma resposta `Session Progress 183`. Isso só é feito quando as duas condições a seguir são atendidas:

- Uma mensagem `PROGRESS` (indicação de tom na banda ou `183 Session Progress with SDP`) é recebida do destino. Isso só pode acontecer em um cenário de chamada em tandem SIP para PRI ou SIP para SIP.
- A mensagem `INVITE` contém `SDP`.
 - O IP Office não tenta conectar a mídia antecipada mediante `PROGRESS` quando não há `SDP` no `INVITE` inicial, já que é improvável haver êxito. O provável motivo de não haver nenhum `SDP` no `INVITE` é possivelmente porque o sistema de origem ainda não conhece o endereço de mídia do originador. Um cenário típico onde esse é o caso ocorre quando a chamada no sistema originário vem de um tronco H.323 SlowStart.

Links relacionados

[Roteamento de chamada de entrada SIP](#) na página 949

Nome de chamador e exibição de número SIP

Para chamadas SIP de entrada, o nome e o número do chamador são obtidos dos seguintes cabeçalhos:

Valor	Descrição
Nome do chamador	A menos que seja retido (veja as observações abaixo), o número do chamador para chamadas de entrada é obtido do cabeçalho <code>PAI</code> se estiver presente. Caso contrário, do cabeçalho <code>From</code> . A opção ID do chamador no cabeçalho FROM de configurações avançadas da linha SIP só pode ser usada para forçar o uso do cabeçalho <code>FROM</code> .
Número do chamador	O nome do chamador para chamadas de entrada é obtido do nome fornecido com os seguintes cabeçalhos, em ordem de prioridade, com o maior apresentado primeiramente: <ol style="list-style-type: none"> 1. Cabeçalho <code>PPI</code> 2. Cabeçalho <code>PAI</code> 3. Cabeçalho <code>Remote Party ID</code> 4. Cabeçalho <code>Contact</code>

Observações

1. As informações acima são aplicadas independentemente das configurações de cabeçalho do URI SIP que está processando a chamada de entrada. Por exemplo, para detalhes do chamador da chamada de entrada, você não precisa ter **P-Preferred-ID** selecionado e configurado no URI SIP ou na aparência de linha SIP. As informações do cabeçalho `PPI` serão usadas caso estejam presentes na solicitação recebida.
2. Caso o sistema IP Office receptor tenha o cabeçalho **ID do chamador do cabeçalho From** ativada (desativada por padrão), o nome do cabeçalho `From` será usado independentemente dos cabeçalhos `PAI` ou `PPI`.
3. Caso o cabeçalho a ser usado para o nome do chamador não contenha um nome, "Unknown" será exibido.
4. Chamadas de uma origem anônima exibem "Withheld" como o nome do chamador e não exibem nenhum número.

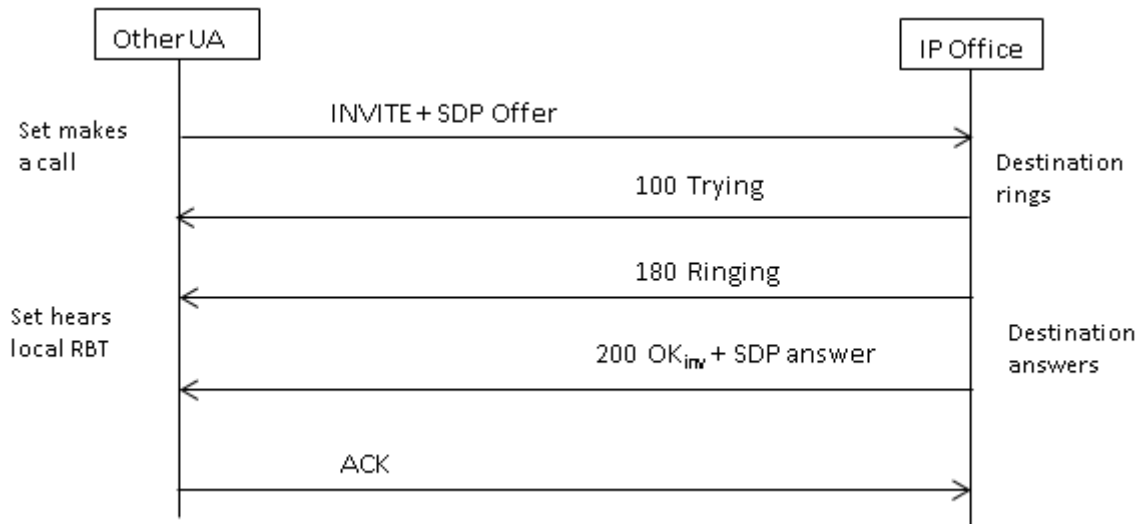
Links relacionados

[Roteamento de chamada de entrada SIP](#) na página 949

Cenário de chamada de saída típico

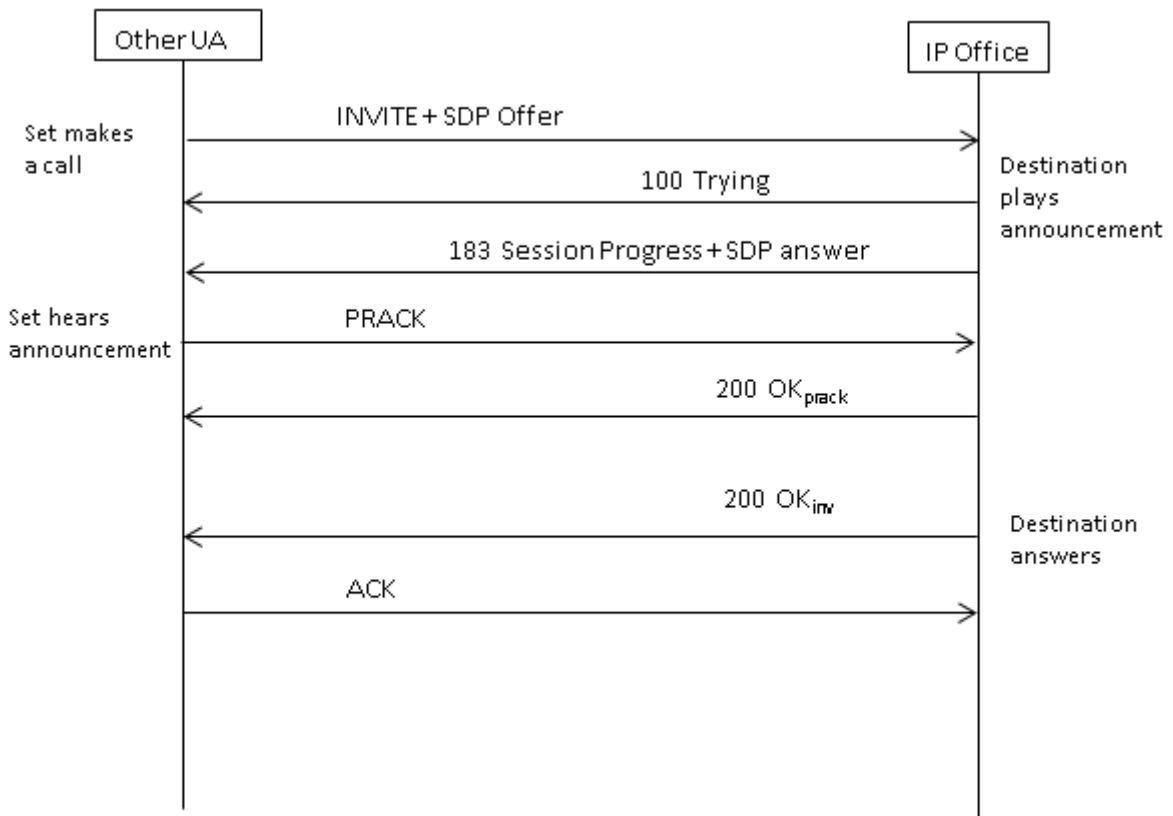
CONVITE com SDP, retorno de chamada local

Se o destino for um tronco analógico, o toque 180 será substituído por um Progresso 183 com SDP, seguido imediatamente por uma resposta "falsa", para que a mídia seja conectada no momento e de modo que o originador escute qualquer tom em banda que estiver presente no tronco analógico (retorno de chamada ou ocupado). Se o objetivo for um ramal que tem incondicionalmente a chamada encaminhada por um tronco analógico, então haverá um toque 180 sem SDP, seguido imediatamente por uma resposta "falsa".



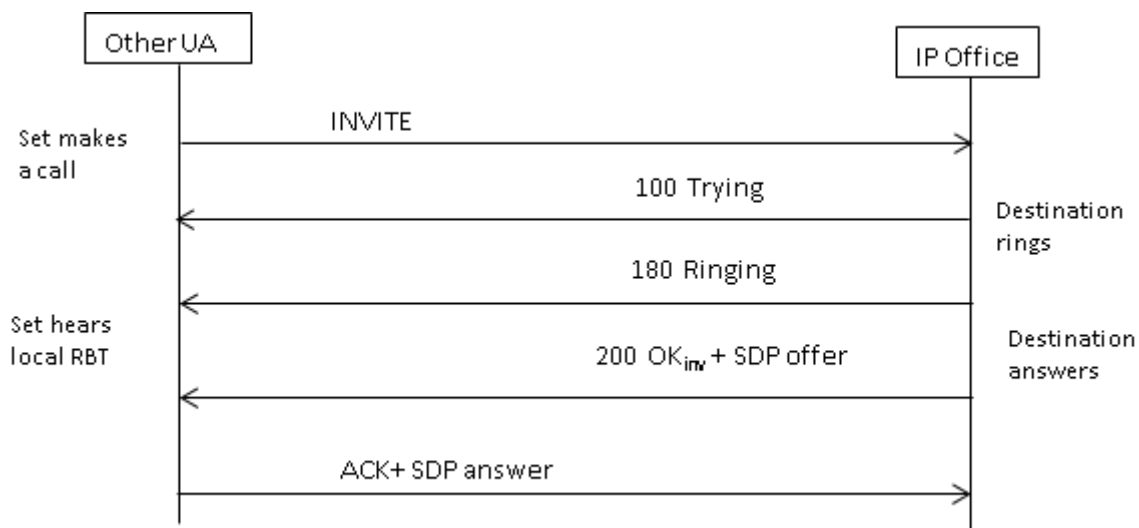
CONVIDAR com SDP, mídia inicial

Se o tronco SIP receber uma mensagem FAR_PROGRESS (em banda) de seu par na central (por exemplo, de um tronco tandem PRI ou SIP), ele enviará uma mensagem de progresso de sessão 183 com SDP na extremidade do terminal. IP Office conectará a mídia no recebimento de 180 ou 183 com SDP.



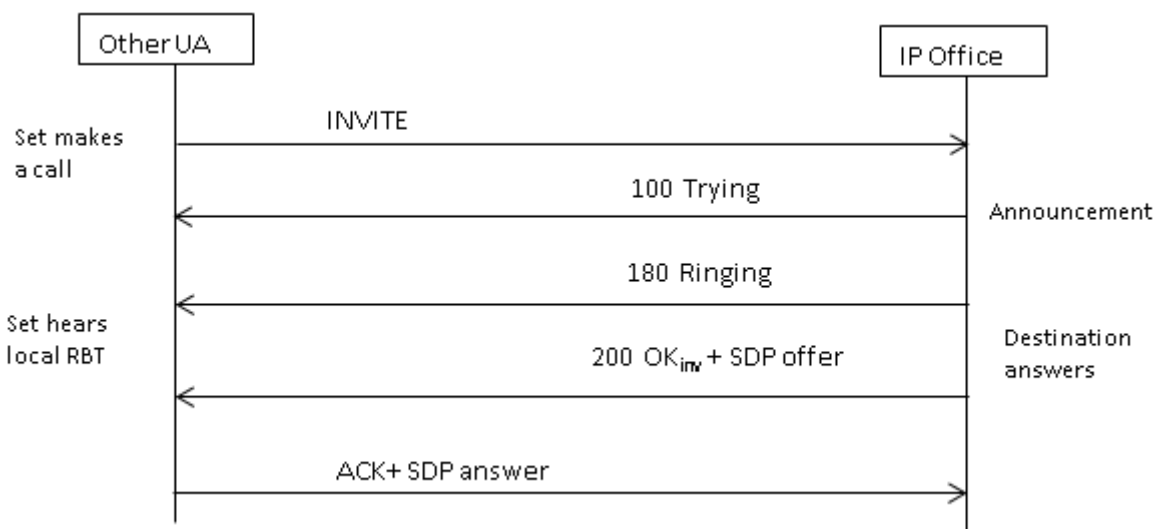
CONVITE sem SDP, retorno de chamada local

IP Office não tenta enviar mídia inicial neste cenário.



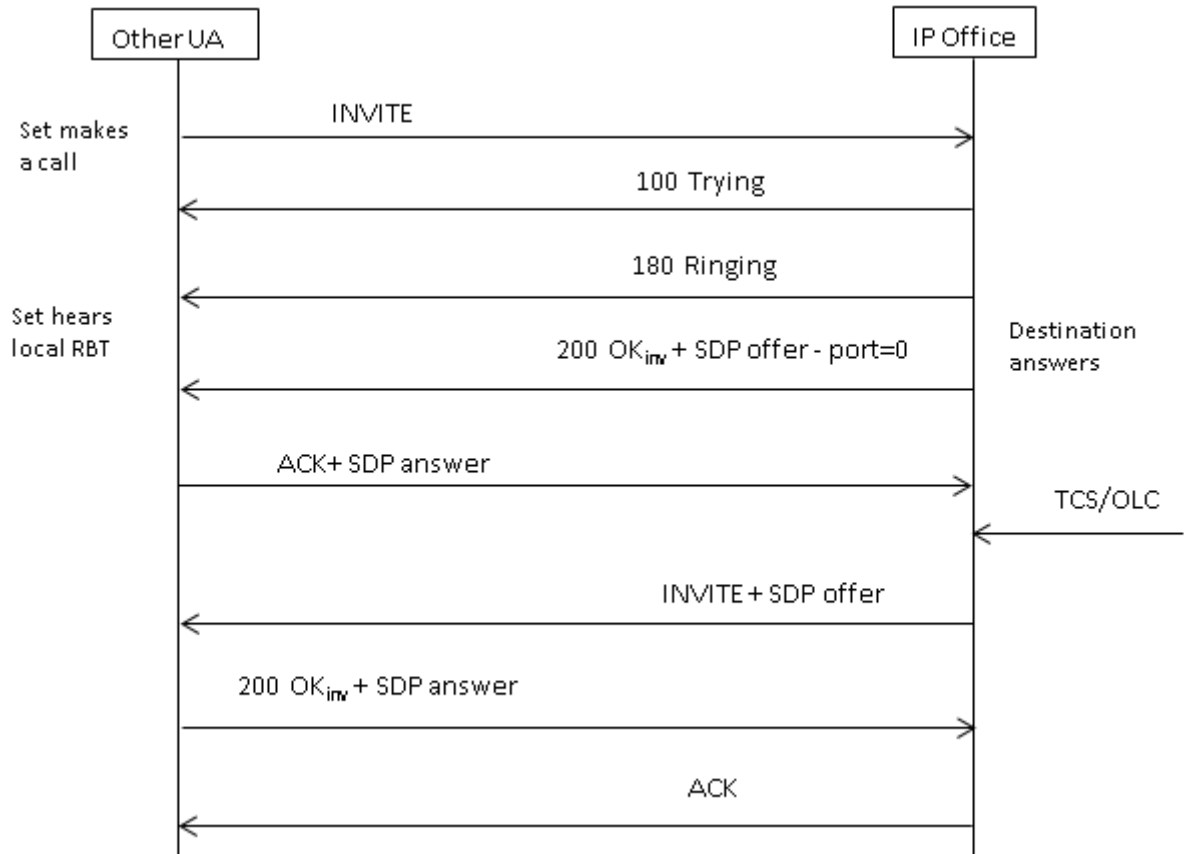
CONVITE com SDP, mídia inicial

Neste cenário, a extremidade do terminal tenta conectar a mídia antes da chamada ser atendida. IP Office não fornece mídia inicial ao receber um CONVITE vazio, em vez de toque 180. Não existe exigência para fornecer um SDP na resposta provisional de toque 180, já que essa resposta não é enviada com confiança usando o mecanismo PRACK.



CONVIDAR sem SDP, a chamada termina no ponto terminal H.323

Se o destino da chamada for um tronco H.323, o endereço de mídia de destino não será conhecido quando a chamada for atendida. Portanto, a oferta SDP em 200 OK conterá um número de porta nulo (e endereço IP). Uma vez que os canais lógicos sejam abertos no lado H.323, IP Office enviarão uma mensagem de re-CONVITE usando o endereço de mídia real.



Links relacionados

[Roteamento de chamada de entrada SIP](#) na página 949

Capítulo 97: Envio de mensagens SIP

Pré-requisitos de tronco SIP

Antes que qualquer chamada seja feita, o sistema deve ter licenças de tronco SIP suficientes para o número máximo de chamadas de tronco SIP simultâneas esperadas.

Nos sistemas Server Edition, o valor **Sistema | Telefonia | Telefonia | Máximo de sessões SIP** deve corresponder ao número total do ramal SIP configurado e chamadas de tronco que possam ocorrer ao mesmo tempo.

Links relacionados

[Seleção de Codec](#) na página 958

[Transmissão DTMF SIP](#) na página 959

[Fax sobre SIP](#) na página 960

[Cenários de espera de chamada SIP](#) na página 960

[Transferências de chamada SIP \(consultar\)](#) na página 962

[Tom de chamada de volta](#) na página 963

[Lembretes de espera](#) na página 964

Seleção de Codec

Seleção de codec normal

A seleção de Codec é baseada no modelo de Oferta/Resposta especificado no RFC 3264.

1. O ponto terminal chamador emite uma oferta que inclui uma lista dos codecs compatíveis.
 - Para troncos SIP do IP Office, o IP Office oferece os codecs definidos na guia **VoIP** de troncos SIP. Ele não oferece os codecs definidos no ramal.
2. O ponto terminal chamado envia uma resposta que normalmente contém um único codec da lista oferecida.
 - Se houver vários codecs na resposta, IP Office considere somente o primeiro codec. Caso a linha SIP esteja configurada para executar um **Travamento do codec**, ela enviará outra `INVITE` com o único codec escolhido.

Alterações de codec com reINVITE

Para o R11.0 e superior, o IP Office é compatível com a seleção de codec após um `reINVITE`. Anteriormente, quando um `reINVITE` era recebido durante uma chamada, se o `reINVITE` contivesse o codec atualmente em uso, esse codec recebia preferência e era

mantido. Para o R11.0 e superior, o IP Office reavalia o codec a ser usado com base em qualquer preferência incluída no `reINVITE`:

- Por exemplo, se o ponto terminal/tronco tiver uma preferência de codec diferente do sistema, as sequências de retenção/liberação resultarão em alterações de codec. Quando retida, a preferência de codec do sistema é usada para reproduzir música em espera. Quando liberada, as preferências de codec são reavaliadas.

Ao usar esse comportamento:

- A mídia direta é compatível com telefones SRTP que mudam de chave a cada `reINVITE`.
- O IP Office é compatível com a transferência de chamadas de vídeo.

Observação:

- O novo comportamento também se aplica a linhas SM e ramais SIP.
- Em sistemas IP Office atualizados para R11.0 e superior, o `SLIC_PREFER_EXISTING_CODEC` é automaticamente adicionado à guia **Engenharia SIP** de qualquer linha SIP existente para reter o comportamento existente pré-R11.0.

Links relacionados

[Envio de mensagens SIP](#) na página 958

Transmissão DTMF SIP

É possível transmitir os acionamentos de tecla DTMF na banda como tons de áudio ou sinalizá-los usando DTMF por RTP (RFC 2833).

Ao usar DTMF por RTP (RFC 2833), o IP Office é compatível com negociação dinâmica de carga assimétrica quando necessário para fazer a ponte entre vários pontos terminais SIP que não sejam compatíveis com a negociação de carga. O valor usado para uma oferta inicial é configurado na guia **Sistema | Codecs**. O valor padrão é 101. Mediante o recebimento de uma oferta com tipo de carga RFC2833, o IP Office usa automaticamente o valor proposto, em vez de seu próprio valor configurado. Isso ajuda a promover compatibilidade com redes que não negociam tipos de carga.

Chamadas de mídia direta

Há casos em que a mídia direta é desejável entre os troncos SIP e os pontos terminais que não suportam o RFC2833. Para permitir isso, se um acionamento de tecla for indicado no ramal, o IP Office alterna temporariamente a chamada de volta para a mídia indireta. Em seguida, ele injeta os dígitos na banda usando a carga dinâmica negociada e, após quinze segundos sem acionamento de outras teclas, a chamada é retornada para a mídia direta.

Links relacionados

[Envio de mensagens SIP](#) na página 958

Fax sobre SIP

O fax T.38 sobre SIP é suportado na plataforma IP500 V2 implementada como um gateway autônomo ou de expansão. O fax G.711 também é suportado, incluindo servidores Linux. Para redes que suportam ou não o fax T38, o IP Office permite que tanto as máquinas de fax G3 e Super G3 interoperem.

Existem parâmetros de configuração que controlam o comportamento em redes diferentes. Se o T38 for suportado em uma rede, talvez faça sentido selecioná-lo como a preferência de suporte a fax, visando utilizar a qualidade inerente fornecida pelos mecanismos de redundância. Por outro lado, se todos os faxes na rede forem Super G3, poderá haver uma necessidade de tirar vantagem do aumento de velocidade que essa codificação fornecerá. Já que o T38 não é capaz de codificar o Super G3, o G.711 pode ser uma escolha melhor para o suporte a fax. Em ambos os casos, o IP Office aceitará as solicitações de alteração de codec a partir da extremidade do ponto terminal SIP para trocar para T38 ou G.711.

O suporte de fax T38 e a mídia direta são mutuamente exclusivos em uma determinada Linha SIP. O IP Office mantém-se no caminho de mídia para poder detectar os tons de fax visando fazer a troca para T38.

Links relacionados

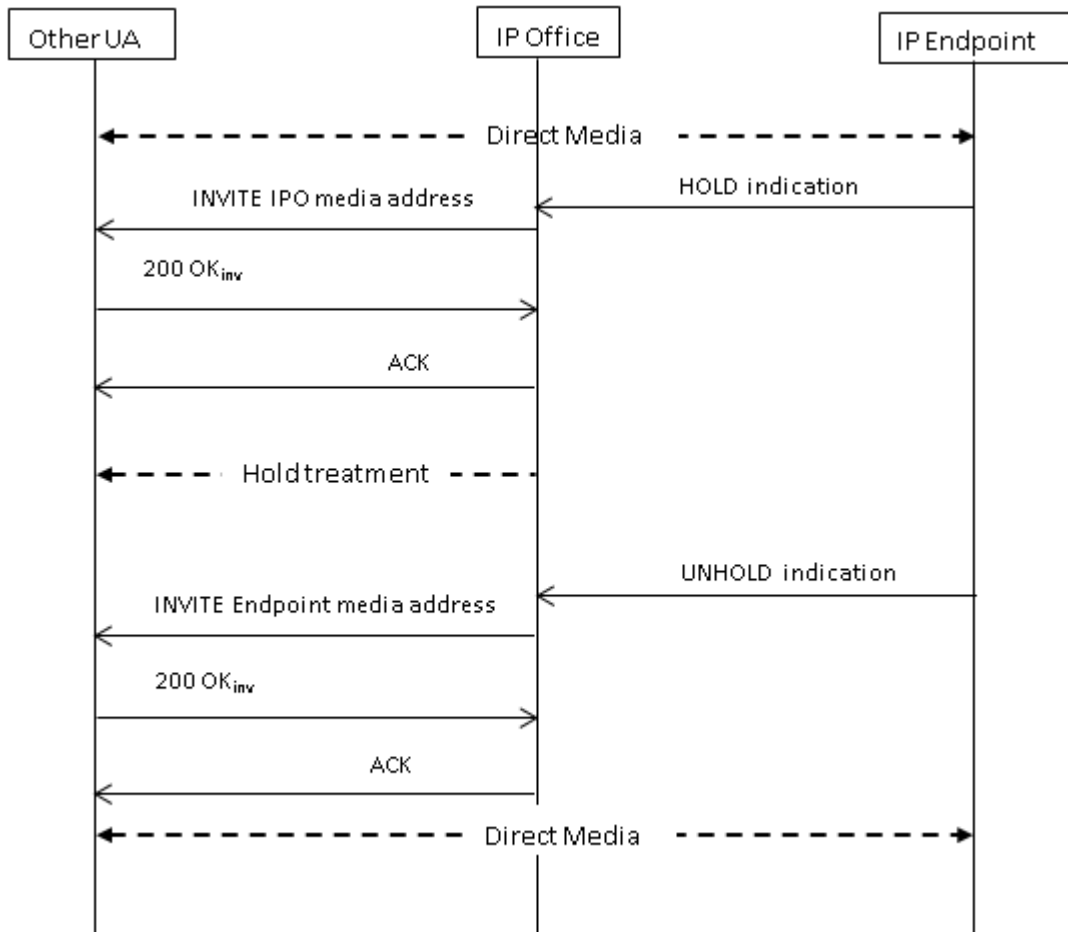
[Envio de mensagens SIP](#) na página 958

Cenários de espera de chamada SIP

Retenção originada pelo IP Office

Quando um ramal DS ou tronco não-IP do IP Office coloca um tronco SIP em espera, não há indicação para a rede. O caminho de voz é meramente alternado no domínio TDM para a fonte adequada de tratamento em espera (tons, silêncio ou música).

Para ramais IP e troncos, sejam H.323 ou SIP, se a chamada usar mídia direta, um CONVITE será enviado novamente para redirecionar a fonte de mídia do ramal de ponto terminal do tronco para uma porta no IP Office, visando conectar o tratamento em espera. Quando a chamada for liberada, outro INVITE será distribuído para conectar o ramal com a outra extremidade.



Retenção originada pela extremidade do terminal

A extremidade de um tronco SIP pode colocar a chamada IP Office em espera enviando um `INVITE` com uma `SDP Offer` contendo:

- Um atributo de **sendonly**. O IP Office replica com uma `SDP Answer` contendo o atributo **recvonly**.
- Um atributo **inativo**. IP Office replica com **inativo**.
- Um endereço de conexão de mídia zero (`c=0,0.0,0`). IP Office replica com **inativo**.

Liberar do modo em espera

Uma chamada em espera é liberada por meio de uma `SDP Offer` com o atributo **sendrecv** (ou atributo sem direção, pois há a presunção de **sendrecv** se não for especificado).

Liberar de retenção mútua

Qualquer uma das extremidades pode liberar a outra extremidade da espera enviando uma nova `Offer` com o atributo **sendrecv** ou **recvonly**. O outro terminal replica com o **sendonly** se a chamada estiver em espera em seu terminal.

Links relacionados

[Envio de mensagens SIP](#) na página 958

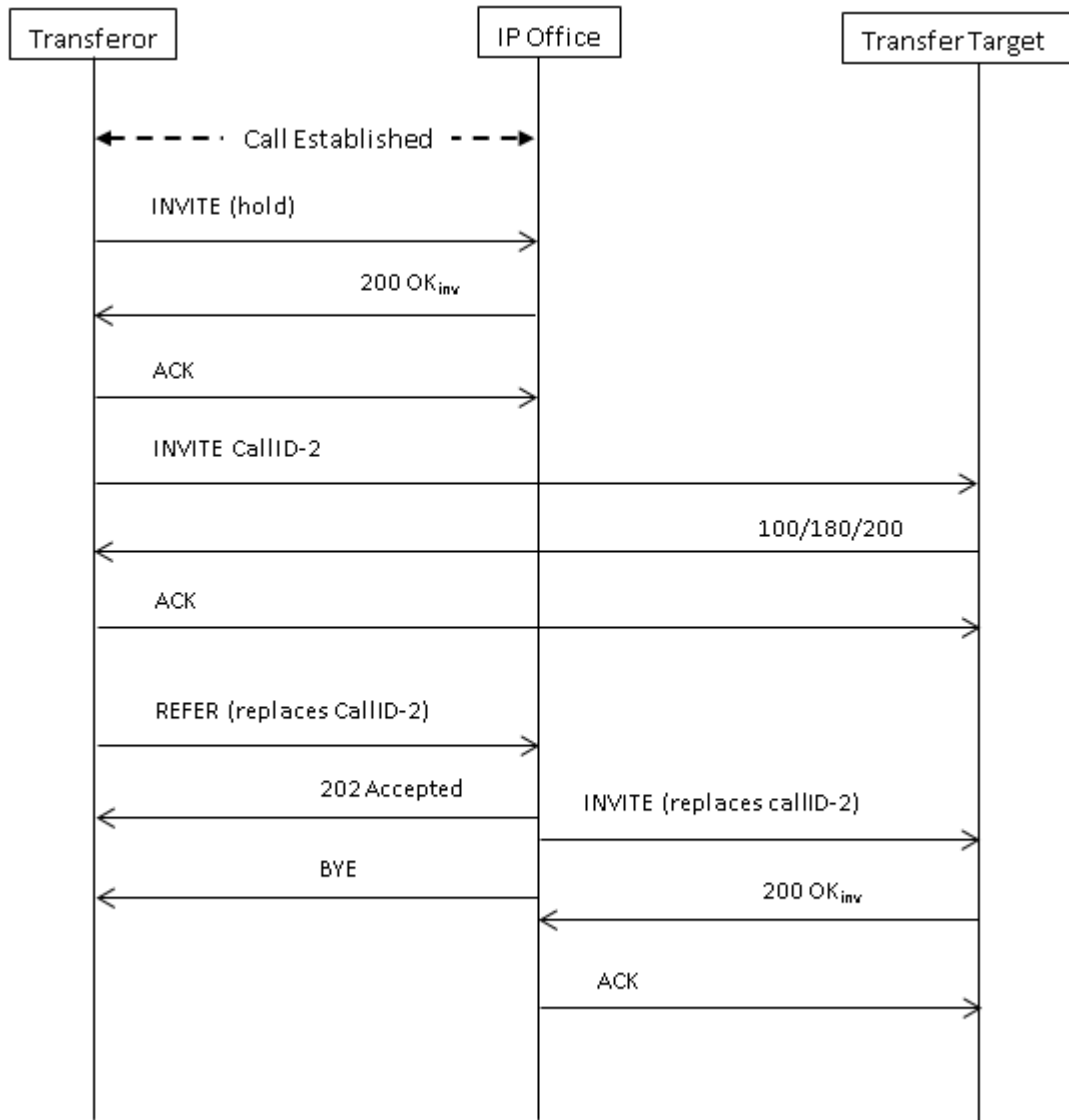
Transferências de chamada SIP (consultar)

Após uma chamada SIP ter sido estabelecida, o método SIP REFER é usado pelo terminal transferidor da chamada para transferir o terminal transferido para o destino da transferência. A mensagem REFER fornece as informações de contato do destino da transferência em um cabeçalho Refer-To. Essas informações são usadas para estabelecer a finalização da transferência.

Para troncos SIP públicos, o IP Office só é compatível com transferência de chamada consultiva usando o REFER. As transferências consultivas também são conhecidas como transferências supervisionadas ou monitoradas. Na transferência consultiva, o transferidor coloca a primeira chamada em espera e estabelece uma chamada de consulta com o destino da transferência. Após a chamada de consulta, o transferidor conclui a transferência, fazendo com que o transferido se conecte com o destino da transferência e substituindo o transferidor.

É possível configurar o REFER para aceitar chamada de entrada, rejeitar chamada de entrada ou decidir com base na presença do REFER no cabeçalho **Allow**: em resposta às mensagens OPTIONS. De modo semelhante, existe a mesma configuração para o REFER de chamadas de saída.

Embora o transferidor e o transferido devam ser pontos terminais SIP, o destino da transferência pode ser um TDM, PRI, H.323 ou terminal SIP no mesmo IP Office ou um ponto terminal acessível por meio da mesma linha SIP de onde a solicitação REFER é recebida.

**Links relacionados**

[Envio de mensagens SIP](#) na página 958

Tom de chamada de volta

O comportamento do tom de chamada de volta dos sistemas IP Office foi alterado para o IP Office R11.0 e superior.

Após enviar uma solicitação `INVITE`, se o IP Office receber uma resposta `18X` com `SDP`, ele começará a reproduzir o tom de chamada de volta remota. Antes do R11.0, se ele recebesse uma resposta `18X` sem `SDP`, o IP Office continuaria reproduzindo o tom de chamada de volta remota. Para o R11.0 e superior, após o `18X` sem `SDP`, agora o IP Office alterna para o tom de chamada de volta local.

Em resumo:

1. O IP Office envia um INVITE.
2. O IP Office recebe 18X com SDP. O IP Office reproduz o tom de chamada de volta remota.
3. O IP Office recebe 18X sem SDP.
 - **Pré-R11.0:** continua reproduzindo o tom de chamada de volta remota.
 - **R11.0+:** alterna para reproduzir o tom de chamada de volta local.

Esse recurso é compatível independentemente de a confiabilidade da resposta provisória (PRACK/100rel) estar ou não ativada.

Quando a sinalização de chamada SIP faz a transição da chamada de volta remota para a local, o IP Office que hospeda o tronco SIP reproduz a chamada de volta local para a outra extremidade (telefone ou tronco).

Tom de chamada de volta com mídia antecipada

Há um caso especial aplicável a troncos SIP configurados para usar o `p-early-media`. Para que respostas 18x com ou sem SDP sejam consideradas, é necessário haver um cabeçalho `p-early-media` presente na resposta. Caso contrário, a mensagem não é considerada em relação à mídia antecipada (o sistema continua reproduzindo a mídia local de chamada de volta ou a mídia antecipada remota).

Por exemplo: o IP Office recebe uma resposta 183 com SDP e um cabeçalho `p-early-media` com um parâmetro `sendonly` ou `sendrecv`. Em seguida, o IP Office recebe uma resposta 183 (com ou sem SDP):

- **Exemplo 1:** se a resposta não incluir um cabeçalho `p-early-media`, o IP Office continuará ouvindo a mídia antecipada remota.
- **Exemplo 2:** se a resposta incluir um cabeçalho `p-early-media` com um parâmetro inativo, o IP Office alterna para reproduzir o tom de chamada de volta local.

Links relacionados

[Envio de mensagens SIP](#) na página 958

Lembretes de espera

Para o IP Office R11.0 e superior:

- Para telefones SIP, o IP Office só fornece lembretes de espera para telefones SIP Avaya.
- Se o usuário estiver em uma chamada de vídeo, não haverá nenhuma chamada de lembrete.
- O IP Office é compatível com mídia direta usando SRTP com 1100, 1200, J129, E129, B179 e H175.

Links relacionados

[Envio de mensagens SIP](#) na página 958

Capítulo 98: Aparências de linha SIP

O sistema pode implementar algum grau de emulação da aparência de linha em troncos SIP. Observe a palavra “emulação”.

Links relacionados

[Roteamento de aparência de linha SIP de chamada de entrada](#) na página 965

[Roteamento de aparência de linha SIP de chamada de saída](#) na página 965

[Programação de botão de usuário de aparência de linha SIP](#) na página 966

Roteamento de aparência de linha SIP de chamada de entrada

O roteamento de chamadas SIP de entrada, incluindo aparências de linha SIP, é abordado em [Roteamento de chamadas de entrada SIP](#) na página 950. No entanto, é necessário observar seguintes pontos-chave:

- Continua sendo necessário fazer a correspondência de chamada com um destino de rota para chamada de entrada (ou uma correspondência de ramal para o valor de **URI local**). A chamada é rejeitada caso isso não ocorra.
 - Isso é necessário para associar a chamada a um usuário ou grupo cujas configurações (p. ex., encaminhamento e correio de voz) são seguidas até o atendimento.
 - Caso o destino da rota para chamada de entrada seja um usuário com uma correspondência de botão de aparência de linha para a chamada, os recursos adicionais de linha privada para uma chamada de aparência de linha serão aplicados. Consulte [Teclas de aparência em linha](#) na página 1222.
- Como habitual, caso a chamada seja atendida pelo serviço de caixa postal, embora isso seja indicado nos botões de aparência de linha, não será possível usá-los para atender ou fazer uma ponte para a chamada.

Links relacionados

[Aparências de linha SIP](#) na página 965

Roteamento de aparência de linha SIP de chamada de saída

É possível acessar as entradas de aparência de linha SIP para chamadas de saída de duas maneiras:

Método	Descrição
Roteamento de código curto	<p>Se a ID do grupo de linhas de um código curto de Discagem corresponder à ID do grupo de saída da entrada de aparência de linha SIP com as sessões de saída disponíveis, essa aparência de linha SIP poderá ser usada como uma correspondência para chamadas SIP de saída. Consulte Roteamento de chamada de saída SIP na página 942.</p> <ul style="list-style-type: none"> • As correspondências de aparências de linha SIP são usadas antes das entradas de URI SIP. • Isso permite que as entradas de apresentação de linha SIP sejam usadas por qualquer usuário roteado para esse código curto. Elas não precisam ter botões de aparência de linha programados disponíveis. • Para usuários sem botões de aparência de linha programados para também receber chamadas da aparência de linha SIP, eles precisam ser direcionados por sua rota de chamada de entrada correspondente.
Botões da aparência de linha	<p>Para usuários com botões de Aparência de linha programados para os números específicos de ID de aparência de linha que estão sendo usados, eles podem iniciar chamadas de saída pressionando qualquer botão ocioso de aparência de linha (o acionamento de um botão que esteja em uso fará uma ponte para essa chamada, a menos que ela esteja conectada à caixa postal).</p> <ul style="list-style-type: none"> • A discagem do usuário ainda será processada por meio da correspondência de código curto. Isso permite a manipulação normal do código curto do número de saída e/ou impedimento dos números selecionados. • O código curto usado para rotear chamadas para uma linha SIP deve usar um caractere ; (ponto e vírgula) no fim do campo de código curto. Esse caractere instrui o sistema a aguardar que a discagem seja concluída antes de usar o código curto. A conclusão da discagem é indicada: <ul style="list-style-type: none"> - Com o discador pressionando #. - Com o dispositivo/aplicativo usado enviando um sinal de discagem concluída. - Com a expiração do Tempo de atraso de discagem do sistema. • Nesse cenário, a ID do grupo de linhas do código curto precisa corresponder ao Grupo de saída da entrada de aparência de linha SIP.

Links relacionados

[Aparências de linha SIP](#) na página 965

Programação de botão de usuário de aparência de linha SIP

Os botões de aparência de linha para aparências de linha SIP são programados da mesma maneira empregada para qualquer tipo de aparência de linha. No entanto, há o seguinte requisito adicional:

- Usuários que têm botões de aparência em linha para uma entrada específica de aparência em linha SIP precisam receber a atribuição de botões para todos os números de aparência em linha alocados à respectiva entrada. Por padrão, são 3 números de aparência em linha.

Links relacionados

[Aparências de linha SIP](#) na página 965

Capítulo 99: Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN)

A verificação do número chamador é um recurso SIP no qual o número chamador é verificado pelo provedor de Internet (Internet services provider, ISP) e os resultados dessa verificação são incluídos na chamada de entrada. Esse procedimento tem como finalidade ajudar a reduzir a adulteração de chamadas.

- A compatibilidade e o uso da verificação do número de chamada SIP são exigidos por lei para locais nos EUA/Canadá. No entanto, é possível ativar o recurso em qualquer localidade, se houver compatibilidade por parte do SIP do ISP local.
- Esse recurso só faz a verificação do número chamador. As informações do nome de exibição fornecidas com as chamadas não são verificadas.

A verificação é feita pelo ITSP analisando vários fatores:

- O número chamador está associado ao assinante que está fazendo a chamada?
- A chamada vem de um cliente conhecido?
- A chamada é originada pelo ITSP conhecido?
- A chamada foi assinada digitalmente e o ITSP foi capaz de buscar o certificado público do provedor de serviços de origem para verificar se o SIP INVITE não foi alterado durante o trânsito.

Em seguida, o resultado do processo de verificação é indicado nos cabeçalhos da chamada usando um valor `verstat`:

- `TN-Validation-Passed` mais um nível de atestação (consulte a tabela abaixo). Por exemplo, `TN-Validation-Passed-A`.
- `TN-Validation-Failed` mais um nível de atestação (consulte a tabela abaixo). Por exemplo, `TN-Validation-Failed-A`.
- `No-TN-Validation` -

Os níveis de atestação são:

Nível de atestação		Descrição
A	Atestação completa	O cliente é conhecido e o número chamador é um número associado a esse cliente. <ul style="list-style-type: none">• Observe que para chamadas nas quais nenhum nível de autenticação é indicado ou pode ser obtido, o IP Office trata a chamada como uma atestação de nível A.

A tabela continua...

Nível de atestação		Descrição
B	Atestação parcial	O cliente é conhecido. No entanto, o número não é um número associado a esse cliente. Por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> o cliente está encaminhando uma chamada com um número de chamada original que não está associado a ele; e a chamada tem origem em outro ITSP conhecido. Isso é comum para chamadas internacionais.
C	Atestação de gateway	A chamada chegou por meio de uma fonte confiável, mas o cliente e o número originais não são conhecidos.

Quando a verificação do número chamador estiver disponível, o sistema IP Office pode usar os resultados para determinar como processar chamadas.

- O uso da verificação de número chamador é ativado por linha.
- Em linhas nas quais a verificação está ativada, a linha pode usar as configurações padrão do sistema ou as configurações específicas da linha
- As configurações determinam se uma chamada deve ou não ser aceita.
 - Caso não seja aceita, a chamada é rejeitada pelo sistema com um código de resposta 666.
 - Se aceita, a chamada é roteada normalmente por recursos como correspondência com **Rota de chamada de entrada**. No entanto, se necessário, o resultado específico da verificação do número chamador pode ser usado para alterar o roteamento.
- O nível de atestação está incluído no registro SMDR da chamada. Isso inclui chamadas rejeitadas.

Links relacionados

[O recurso STIR/SHAKEN Protocolos SIP](#) na página 969

[Obtendo o resultado da verificação do número de uma chamada](#) na página 970

[Definindo o comportamento padrão de verificação de número do sistema](#) na página 970

[Ativando a verificação do número do chamador em uma linha SIP](#) na página 971

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 972

[Alterando as respostas de chamada rejeitadas](#) na página 974

[Alterando o cabeçalho de autenticação usado](#) na página 974

[Personalizando o comportamento de processamento de chamadas](#) na página 975

[Registros de chamadas](#) na página 976

O recurso STIR/SHAKEN Protocolos SIP

A verificação do número de chamada é implementada por ITSPs usando vários RFCs SIP, coletivamente chamados de STIR/SHAKEN.

- **STIR** (*Secure Telephony Identity Revisited*)

- Esse protocolo usa certificados digitais entre o cliente (o originador da chamada) e o ITSP para estabelecer a autenticação do cliente. Em seguida, o ISP pode examinar números conhecidos alocados a esse cliente para autenticação de número.

- **SHAKEN** (*Signature-base Handling of Asserted information using toKENs*)
 - Essas são diretrizes para provedores de rede PSTN que processam chamadas que transitam de redes PSTN não SIP para SIP. Atualmente, elas foram implementadas principalmente como um serviço para operadoras SS7 nos EUA e Canadá.

Para obter mais detalhes, consulte <https://en.wikipedia.org/wiki/STIR/SHAKEN>.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 968

Obtendo o resultado da verificação do número de uma chamada

Os métodos implementados por diferentes ITSPs para enviar a verificação do número de uma chamada podem variar. O método usado pelo IP Office para obter o resultado é o seguinte:

- O IP Office procura por um parâmetro `verstat` no `tel` ou `sip uri` incluído no cabeçalho **De** ou **PAI** da chamada. Se ambos estiverem presentes, a preferência é dada ao cabeçalho **PAI**. Por exemplo:
 - PAI: `tel:+123456789;verstat=TN-Validation-Passed-A`
 - PAI: `sip:+123456789;verstat=TN-Validation-Passed-A@foo.com;user=phone`
- O parâmetro `verstat` é usado mesmo que esteja associado a um `sip/sips` URI anônimo.
- Se houver vários cabeçalhos **PAI** com informações `verstat`, somente o primeiro cabeçalho é usado.
- O nível de atestação é retirado do parâmetro `verstat` se ele contiver um dos níveis de autenticação reconhecidos A, B e C.
- Se o parâmetro `verstat` não estiver disponível, o verifica IP Office se o nível está disponível em qualquer outro cabeçalho, como **Attestation-Info** (usado pela ASBCE) ou **X-Attestation-Info** (usado pela Verizon).
- Também é possível ativar a verificação de outros cabeçalhos. Consulte [Alterando o cabeçalho de autenticação usado](#) na página 974.
- Se nenhum cabeçalho fornecer um nível de atestação, o nível A será presumido.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 968

Definindo o comportamento padrão de verificação de número do sistema

Este processo define os comportamentos padrão aplicados por linhas SIP nas quais a verificação do número chamador está ativada.

Procedimento

1. Acesse as configurações **Sistema > VoIP > Segurança VoIP**.
2. Na seção **Verificação do número chamador**, defina o comportamento desejado:

Campo	Descrição
Processamento de chamadas de entrada	<p>Padrão = Permitir sem falha</p> <p>Define os padrões para os quais as chamadas são aceitas pelo sistema com base no nível de autenticação da chamada. Esse padrão pode ser substituído na configuração de linha individual.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permitir tudo - permitir todas as chamadas independentemente da verificação do número de chamada. • Permitir validados - aceitar apenas chamadas verificadas com atestação completa ou parcial. • Permitir sem falha - aceitar todas as chamadas, exceto as que falharam especificamente na verificação. Observe que isso pode incluir chamadas sem resultado de verificação relatado.
Apresentação de validação	<p>Padrão = desativado</p> <p>Se ativada, o sistema adicionará um prefixo às informações de ID do chamador exibidas nos telefones com um caractere indicando o resultado da validação da chamada. Eles serão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uma marca de visto para verificação completa. • Um ponto de interrogação para verificação parcial. • Uma cruz para falha na autenticação. <p>Quando ativada, o sistema também inspecionará as informações exibidas para todas as chamadas de tronco recebidas a fim de garantir que elas não comecem com esses caracteres a fim de evitar adulteração.</p>

3. Salve as configurações.

Próximas etapas

- Ative a validação do número chamador nas linhas SIP individuais. Consulte [Ativando a verificação do número do chamador em uma linha SIP](#) na página 971.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 968

Ativando a verificação do número do chamador em uma linha SIP

Este processo define as configurações específicas da linha SIP para a verificação do número do chamador.

Procedimento

1. Acesse as configurações da linha SIP e selecione a guia **SIP avançado**.

2. Na seção **Verificação do número chamador**, defina o comportamento desejado:

Campo	Descrição
Verificação do número chamador	Padrão = desativado Define se a linha usa a verificação de número chamador.
Processamento de chamadas de entrada	Padrão = Permitir sem falha Definir quais chamadas são aceitas pelo sistema com base no nível de atestação da chamada. <ul style="list-style-type: none"> • Sistema - usar a configuração padrão do sistema. Consulte Definindo o comportamento padrão de verificação de número do sistema na página 970. • Permitir tudo - permitir todas as chamadas independentemente da verificação do número de chamada. • Permitir validados - aceitar apenas chamadas verificadas com atestação completa ou parcial. • Permitir sem falha - aceitar todas as chamadas, exceto as que falharam especificamente na verificação. Observe que isso pode incluir chamadas sem resultado de verificação relatado.

3. Salve as alterações.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 968

Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN)

Para chamadas que são permitidas após a verificação do número de chamada, aplica-se o roteamento normal de chamada de entrada. No entanto, é possível tornar esse roteamento específico para o resultado de verificação e nível de atestação da chamada.

Isso é feito usando os seguintes caracteres no campo **Código** dos códigos curtos ou no campo **CLI de entrada** das rotas para chamada de entrada:

Caractere	Significado	Descrição
P	Aprovado	Faz a correspondência com chamadas nas quais o valor <code>verstat</code> é definido como <code>TN-Validation-Passed</code> mais o nível de atestação. Por exemplo, <code>TN-Validation-Passed-A</code> . Se necessário, é possível determinar o nível específico de atestação para a correspondência. Isso é feito após o caractere P , com o nível ou níveis necessários dentro das marcas ". Por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> • O <code>P"A</code> faz a correspondência entre chamadas com uma atestação de A. • O <code>P"B</code> faz a correspondência entre chamadas com uma atestação de B. • O <code>P"AB</code> faz a correspondência entre chamadas com uma atestação de A ou B.

A tabela continua...

Caractere	Significado	Descrição
F	Falhou	Faz a correspondência com chamadas que falharam especificamente na verificação. Ou seja, o valor <code>verstat</code> da chamada é definido como <code>TN-Validation-Failed</code> .
Q	Desconhecido	Faz a correspondência com chamadas que não têm nenhum resultado de verificação ou nas quais o valor <code>verstat</code> recebido é <code>No-TN-Validation</code> .

Exemplo de roteamento para chamada de entrada

Neste exemplo, o sistema tem as seguintes rotas para chamada de entrada definidas para chamadas feitas para o número principal de vendas da empresa. Além da configuração abaixo, cada uma das rotas para chamada de entrada tem as mesmas configurações e faz a correspondência com a ID do grupo de entrada utilizada pelo URI dos troncos SIP.

Rota de chamadas de entrada	Identificador de chamadas	Destino	Descrição
1.	P"A"	Grupo de busca	O grupo de busca de vendas da empresa.
2.	<i>em branco</i>	Atendente automático	O atendente automático da empresa. O uso de um atendente automático para atender chamadas desvia as chamadas automatizadas com possíveis números adulterados de ID do chamador, mas ainda permite que os chamadores selecionem a conexão com o grupo de vendas por meio das opções de atendente automático fornecidas.
3.	P"B"	Atendente automático	
4.	Q	Atendente automático	
5.	F	Impedido	Um código curto definido para o recurso impedido.

As seguintes chamadas para o número de vendas são recebidas:

Detalhes da chamada de entrada	Identificador de chamadas	Nível de atestação	Destino
1.	111	A	Uma chamada totalmente validada. Os detalhes da chamada correspondem apenas à 2. ^a rota de chamada. Portanto, a chamada é roteada para o grupo de busca de vendas.
2.	222	B	Uma chamada parcialmente validada. Os detalhes da chamada correspondem à 2. ^a e à 3. ^a rota de chamada. No entanto, a correspondência com a 3. ^a é mais precisa, portanto, a chamada é roteada para o atendente automático.
3.	333	C	Os detalhes da chamada correspondem à 2. ^a e à 5. ^a rota de chamada. No entanto, a correspondência com a 5. ^a é mais precisa, portanto, a chamada é roteada para o código curto impedido.
4.	444	Nenhum	Uma chamada sem nível de atestação. Os detalhes da chamada correspondem à 2. ^a e à 4. ^a rota de chamada. No entanto, a correspondência com a 3. ^a é mais precisa, portanto, a chamada é roteada para o atendente automático.

Exibição do nome de chamada

A validação do número chamador só valida o número do chamador, não as informações do nome de exibição fornecidas com a chamada.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 968

Alterando as respostas de chamada rejeitadas

Para chamadas rejeitadas, por padrão, a rejeição é feita usando o código de resposta 666 e a cadeia de caracteres "Indesejada". No entanto, se exigido pelo ISP, é possível usar um código e/ou cadeia de caracteres diferente, configurado por meio do processo abaixo.

- As chamadas rejeitadas são incluídas nas saídas SMDR e CDR do sistema.
- As chamadas rejeitadas não são incluídas nos logs de chamadas e históricos de chamadas do usuário individual.

Procedimento

1. Abra as configurações da linha SIP e selecione **Engenharia SIP**.
2. Clique em **Adicionar** e insira uma das seguintes cadeias de caracteres personalizadas:
 - Para alterar o código de rejeição, insira `SLIC_STIR_REJECT_CODE=N`, com N representando o número do código de resposta a ser usado.
 - Para alterar a cadeia de caracteres de rejeição, insira `SLIC_STIR_REJECT_STRING=Y`, com Y representando a cadeia de caracteres a ser usada.
3. Clique em **Criar novo**.
4. Salve as configurações.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 968

Alterando o cabeçalho de autenticação usado

[Obtendo o resultado da verificação do número de uma chamada](#) na página 970 descreve o processo normal pelo qual o sistema IP Office normalmente obtém o resultado de verificação de uma chamada com base nos cabeçalhos. No entanto, se necessário, o IP Office pode procurar o valor `verstat` em outro cabeçalho especificado.

- De acordo com a operação normal, se os valores `verstat` estiverem presentes em mais de um cabeçalho, somente o primeiro será usado.

Procedimento

1. Abra as configurações da linha SIP e selecione **Engenharia SIP**.

2. Clique em **Adicionar** e insira uma das seguintes cadeias de caracteres personalizadas:
 - Para especificar o cabeçalho a ser verificado, insira `SLIC_STIR_ATTEST="W"`, com W refletindo o nome do cabeçalho usado pelo ITSP.
 - Por exemplo, o `SLIC_STIR_ATTEST="X-StirResult"` instrui o IP Office a também verificar se há um valor no cabeçalho `X-StirResult`, se ele estiver presente.
3. Clique em **Criar novo**.
4. Salve as configurações.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 968

Personalizando o comportamento de processamento de chamadas

É possível personalizar o comportamento aplicado às chamadas. Isso é feito por linha, usando a soma decimal de uma cadeia de caracteres de bit binário, na qual o bit 0 é o bit menos significativo (da direita para a esquerda).

O comportamento personalizado fornecido por cada bit quando ativado (definido como 1) é:

Bit	Nível de atestação	Comportamento personalizado se o bit for definido como 1
0	Chamadas aprovadas em atestação (A e B)	Reter a exibição de ID do chamador.
1		Executar a correspondência de diretório.
2	Nenhuma chamada de atestação (presumida como A)	Reter a exibição de ID do chamador.
3		Executar a correspondência de diretório.
4	Chamadas com falha de atestação (C)	Reter a exibição de ID do chamador.
5		Executar a correspondência de diretório.

Procedimento

1. Abra as configurações da linha SIP e selecione **Engenharia SIP**.
2. Clique em **Adicionar** e insira uma das seguintes cadeias de caracteres personalizadas:
 - Para alterar o código de rejeição, insira `SLIC_STIR_CUSTOM=Z`, com Z indicando a soma decimal dos bits binários.
 - Por exemplo, o `SLIC_STIR_CUSTOM=15` retém a exibição da ID do chamador e faz a correspondência de diretório para todas as chamadas, com exceção das que têm o nível C de atestação. Ou seja, os bits 0 a 3 definem como 1, os bits 4 e 5 definem como 0. A soma decimal dessa cadeia de caracteres de bits é 15.
3. Clique em **Criar novo**.

4. Salve as configurações.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 968

Registros de chamadas

O nível de autenticação (A, B ou C) fornecido pelo ISP está incluído nos registros de log de chamadas SMDR gerados pelo sistema. Caso nenhum nível de autenticação seja fornecido, N/A é exibido.

Um registro de chamada SMDR é produzido mesmo para chamadas rejeitadas pelo sistema com base nas configurações de verificação de número do chamador.

Links relacionados

[Verificação de número de chamada SIP \(STIR/SHAKEN\)](#) na página 968

Capítulo 100: IP Office Especificações de tronco SIP

Esta seção destaca as capacidades do tronco SIP suportadas por IP Office.

Links relacionados

[RFCs SIP](#) na página 977

[Protocolos de transporte](#) na página 979

[Métodos de solicitação](#) na página 979

[Métodos de resposta](#) na página 979

[Cabeçalhos](#) na página 980

RFCs SIP

O IP Office é compatível com os seguintes RFCs SIP:

RFC	Title
-	<i>ITU-T T.38 Annex D, Procedures for real-time Group 3 facsimile communication over IP networks</i>
1889	<i>RTP: A Transport Protocol for Real-Time Applications</i>
2327	<i>SDP: Session Description Protocol</i>
2617	<i>HTTP Authentication: Basic and Digest Access Authentication</i>
2833	<i>RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals</i>
2976	<i>The SIP INFO Method</i>
3087	<i>Control of Service Context using SIP Request-URI</i>
3261	<i>Session Initiation Protocol</i>
3262	<i>Reliability of Provisional Responses in the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
3263	<i>Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Servers</i>
3264	<i>An Offer/Answer Model with the Session Description Protocol (SDP)</i>
3311	<i>The Session Initiation Protocol (SIP) UPDATE Method</i>
3323	<i>A Privacy Mechanism for the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
3325	<i>Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted</i>
3326	<i>The Reason Header Field for the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
3329	<i>Security Mechanism Agreement for the Session Initiation Protocol (SIP)</i>

A tabela continua...

RFC	Title
3398	<i>Integrated Services Digital Network (ISDN) User Part (ISUP) to Session Initiation Protocol (SIP) Mapping</i>
3407	<i>Session Description Protocol (SDP) Simple Capability</i>
3489	<i>STUN - Simple Traversal of User Datagram Protocol (UDP) Through Network Address Translators (NATs)</i>
3515	<i>The Session Initiation Protocol (SIP) Refer method</i>
3550	<i>RTP: A Transport Protocol for Real-Time Applications</i>
3551	<i>RTP Profile for Audio and Video Conferences with Minimal Control</i>
3665	<i>Session Initiation Protocol Basic Call Flow Examples</i>
3666	<i>Session Initiation Protocol PSTN Call Flows</i>
3725	<i>Best Current Practices for Third Party Call Control (3pcc) in the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
3824	<i>Using E.164 numbers with the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
3842	<i>A Message Summary and Message Waiting Indication Event Package for the Session Initiation Protocol</i>
3891	<i>The Session Initiation Protocol (SIP) "Replaces" Header</i>
3960	<i>Early Media and Ringing Tone Generation in the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
4028	<i>Session Timers in the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
4119	<i>A Presence-based GEOPRIV Location Object Format</i>
4566	<i>SDP: Session Description Protocol</i>
4733	<i>RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals</i>
5139	<i>Revised Civic Location Format for Presence Information Data Format Location Object</i>
5359	<i>Session Initiation Protocol Service Examples</i>
5373	<i>Requesting Answering Modes for the Session Initiation Protocol</i>
5379	<i>Guidelines for Using the Privacy Mechanism for SIP</i>
5806	<i>Diversion Indication in SIP</i>
5876	<i>Updates to Asserted Identity in the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
5922	<i>Domain Certificates in the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
6337	<i>Session Initiation Protocol (SIP) Usage of the Offer/Answer Model</i>
6432	<i>Carrying Q.850 Codes in Reason Header Fields in SIP (Session Initiation Protocol) Responses</i>
8224	<i>Authenticated Identity Management in the Session Initiation Protocol (SIP)</i>
8225	<i>PASSporT: Personal Assertion Token</i>
8226	<i>Secure Telephone Identity Credentials: Certificates</i>
8588	<i>Personal Assertion Token (PaSSporT) Extension for Signature-based Handling of Asserted information using toKENS (SHAKEN)</i>

Links relacionados

[IP OfficeEspecificações de tronco SIP](#) na página 977

Protocolos de transporte

- UDP
- TCP
- RTP
- RTCP

Links relacionados

[IP OfficeEspecificações de tronco SIP](#) na página 977

Métodos de solicitação

- INVITE
- ACK
- BYE
- CANCEL
- INFO
- REFER
- REGISTER
- SUBSCRIBE
- NOTIFY
- PRACK
- OPTIONS
- UPDATE
- PUBLISH
- MESSAGE
- PING

Links relacionados

[IP OfficeEspecificações de tronco SIP](#) na página 977

Métodos de resposta

- 100 Trying
- 180 Ringing
- 181 Call Is Being Forwarded
- 182 Call Queued
- 183 Session progress
- 200 OK
- 202 ACCEPTED
- 3XX
- 4XX
- 5XX
- 6XX

Links relacionados

[IP OfficeEspecificações de tronco SIP](#) na página 977

Cabeçalhos

- Accept
- Alert-Info
- Allow
- Allow-Event
- Authorization
- Call-ID
- Contact
- Content-Length
- Content-Type
- CSeq
- Diversion
- From
- History-Info
- Max-Forwards
- P-Asserted-Identity
- P-Early-Media
- P-Preferred-Identity
- Privacy
- Proxy-Authenticate
- Proxy-Authorization
- Proxy-Require
- Require
- Remote-Party-ID
- Server
- Session-Timers
- Supported
- To
- User-Agent
- Via
- WWW-Authenticate

Informações adicionais

- O IP Office é compatível com valores de cabeçalho de `Call-ID` com até 256 caracteres.
- Para o IP Office R11.1 FP2 SP3 e superior, o comprimento máximo do elemento `tag` nos cabeçalhos `From` e `To` aumentou para 150 caracteres (anteriormente 80 caracteres).

Links relacionados

[IP OfficeEspecificações de tronco SIP](#) na página 977

Parte 13: Códigos curtos

Capítulo 101: Visão geral dos códigos curto

Sempre que o sistema recebe um conjunto de dígitos para processar, caso esses dígitos não correspondam ao número do ramal de um usuário ou grupo, o sistema buscará uma correspondência de código curto. Posteriormente o código curto correspondente define qual ação (recurso código curto) deve ser aplicada à chamada, para onde ela deve ser roteada e qual dos dígitos discados, se aplicável, deve ser usado na ação subsequente.

Isso se aplica a dígitos discados por um usuário do telefone, enviados por um usuário ao selecionar um contato do diretório ou fazer uma discagem rápida e, em alguns casos, a dígitos recebidos com uma chamada de entrada em uma linha.

Esta seção fornece uma visão geral sobre as configurações e usos de códigos curtos.

Aviso:

- A discagem de números de emergência não pode ser bloqueada. Sempre que os códigos curtos forem editados, você precisa garantir que a capacidade de discagem de números de emergência por parte dos usuários seja testada e mantida. Consulte [Configuração para chamadas de emergência](#) na página 776.

Campos de código curto

Cada código curto tem os seguintes campos:

- **Código curto:** os dígitos que, caso sejam demonstrados como a melhor correspondência com os dígitos discados, acionam o uso do código curto. Além dos dígitos normais de discagem (0 a 9, * e #), também é possível usar caracteres da seguinte maneira:
 - Alguns caracteres têm um significado especial. Por exemplo, o curinga **X** serve para corresponder a qualquer dígito único e **N** serve para corresponder a qualquer conjunto de dígitos. Consulte [Caracteres dos códigos curto](#) na página 984
 - O uso de caracteres também permite a criação de códigos curtos que não podem ser discados a partir de um telefone, mas podem ser discados a partir de alguns aplicativos.
- **Número de telefone:** o número usado pelo recurso de código curto caso necessário, p. ex., o número de saída para que uma chamada seja repassada para uma linha telefônica externa. Também é possível usar caracteres especiais nesse campo, consulte [Caracteres dos códigos curto](#) na página 984.
- **Nº do grupo de linhas:** esse campo é usado para códigos curtos que resultam na discagem de um número, ou seja, qualquer código curto definido para um dos diversos recursos de **Discar** códigos curtos. Se esse for o caso, esse campo especifica o grupo da linha de saída ou formulário ARS a ser usado para a chamada.
 - Para códigos curtos de **Discagem de emergência**, isso é substituído pela configuração **ARS de emergência** do **Local** do ramal, se configurado.
- **Recurso:** isso define a ação a ser executada pelo código curto. Consulte [Recursos de código curto](#) na página 1002.

- **Local:** recursos que transferem a chamada para o correio de voz indicam o idioma exigido. Caso o conjunto necessário de avisos de idioma não esteja disponível, o sistema do correio de voz fará fallback para outro idioma adequado, se possível (consulte o manual do respectivo correio de voz para mais detalhes). O local enviado ao servidor de correio de voz pelo sistema é determinado na seguinte ordem de prioridade:
 1. **Localidade do código curto:** a localidade do código curto, se definida, será utilizada se a chamada for roteada para o correio de voz por meio do código curto.
 2. **Localidade da rota de chamadas de entrada:** a localidade da rota de chamadas de entrada, se definida, será utilizada se o chamador for externo.
 3. **Localidade do usuário:** a localidade do usuário, se definida, será utilizada se o chamador for interno.
 4. **Localidade do sistema:** se nenhum usuário ou localidade da rota de chamadas de entrada for definido, a localidade do sistema será utilizada, a menos que substituída por uma localidade do código curto. Sistemas que usam o Embedded Voicemail, se o conjunto necessário de prompts de idiomas atualizados para correspondência do local não estiver presente no cartão SD do sistema, o Manager exibirá uma mensagem de erro. O conjunto necessário de avisos pode ser carregado diretamente do Manager por meio da opção Adicionar/exibir locais VM.
- **Forçar código de conta:** quando selecionado, se o código curto resultar na discagem de um número externo, o usuário é solicitado a inserir um código de conta válido antes que a chamada possa continuar. Consulte [Configuração do código da conta](#) na página 846.
- **Forçar código de autorização:** quando selecionado, se o código curto resultar na discagem de um número externo, o usuário será solicitado a inserir um código de autorização válido antes que a chamada possa continuar. Consulte [Configuração dos códigos de autorização](#) na página 828.

Descrições de código curto

O método simples para descrever códigos curtos neste manual, por exemplo **9N/Dial/.0**, indica as configurações dos principais campos de um código curto, cada um separado por uma /:

- **Código:** nesse caso, **9N**.
- **Recurso::** nesse caso, **Dial** (discar).
- **Número de telefone:** nesse caso, o símbolo . representando todos os dígitos discados.
- **Nº do grupo de linhas:** nesse caso, a chamada é enviada para o grupo de linha de saída **0**.

Exemplo de códigos curtos

- ***17/VoicemailCollect/?U** Um usuário que disque ***17** é conectado a sua própria caixa postal para ouvir as mensagens.
- ***14*N#/FollowMeTo/N** Caso um usuário disque ***14*210#** em seu próprio ramal, suas chamadas são redirecionadas para o ramal 210.

Tipos de código curto

Além de diferentes recursos de código curto, existem diferentes tipos de código curto:

- **Códigos curtos de discagem:** os seguintes tipos de códigos curtos são aplicados à discagem no comutador. O resultado poderá ser uma ação a ser realizada pelo sistema, uma alteração nas configurações do usuário ou um número a ser discado. A ordem abaixo

é a ordem de prioridade na qual eles são utilizados quando aplicados à discagem do usuário.

- **Códigos curtos de usuário:** podem ser usados apenas pelo usuário específico. Os códigos curtos do usuário são aplicados aos números discados por esse usuário e às chamadas redirecionadas através do usuário.
- **Códigos curtos de direitos do usuário:** podem ser usados por qualquer usuário associado aos direitos do usuário definidos. Os códigos curto de direitos do usuário são aplicados a números discados por esse usuário. Não são, por exemplo, aplicados a chamadas encaminhadas por meio do usuário.
- **Códigos curtos do sistema:** estão disponíveis para todos os usuários do sistema. Eles podem ser substituídos pelos códigos curto do usuário ou dos direitos do usuário.
- **Códigos curtos pós-discagem:** quando qualquer código curto acima resultar na discagem de um número, um código curto adicional pode ser aplicado ao número que será discado. Isso é feito utilizando-se os seguintes tipos de códigos curto.
 - **Códigos curtos de Seleção de rota alternativa (ARS):** o código curto que corresponde à discagem pode especificar que o número resultante deva ser repassado a um formulário ARS. O formulário ARS pode especificar quais rotas deverão ser utilizadas para a chamada utilizando correspondências de códigos curto adicionais e também fornecer a opção para utilizar outros formulários ARS com base em outros fatores, tais como tempo e disponibilidade das rotas.
 - **Códigos curtos Transit Network Selection (TNS):** usados em troncos T1 ISDN definidos para usar a AT&T como provedor. São aplicados aos dígitos apresentados seguidos de qualquer outro processamento de código curto .
- **Códigos curtos de número de entrada:** em determinados tipos de tronco, os códigos curtos podem ser aplicados aos dígitos de entrada recebidos com as chamadas.
 - **Códigos curtos de linha:** esses códigos curtos são usados para traduzir os dígitos de entrada recebidos com as chamadas. A etapa na qual eles são aplicados varia entre os diferentes tipos de linha, podendo ser ignorada pela correspondência do número de ramal.

Links relacionados

[Caracteres dos códigos curto](#) na página 984

[Discagem do usuário](#) na página 989

[Discagem do aplicativo](#) na página 991

[Tom de discagem secundário](#) na página 991

[? Códigos de acesso](#) na página 993

[Exemplos de comparação dos códigos de acesso](#) na página 993

[Lista de códigos de acesso padrão do sistema](#) na página 997

Caracteres dos códigos curto

Os campos de código curto **Código curto** e **Número de telefone** podem conter os dígitos normalmente discáveis *, # e 0 a 9. Além disso, eles também podem usar alguns caracteres especiais conforme listado abaixo.


Caracteres do campo de código curto

	Descrição
?	<p>Correspondência padrão</p> <p>Esse caractere pode ser utilizado por si só para criar uma correspondência de código de acesso na ausência de qualquer outra correspondência de código de acesso.</p>
?D	<p>Discagem de número padrão</p> <p>Essa combinação de caracteres faz uma chamada para o número de telefone definido assim que o usuário vai para o automático.</p>
?D(t)	<p>Tempo-limite para discagem de número padrão</p> <p>O caractere x representa o tempo em segundos. Caso um telefone esteja fora do gancho ou o viva-voz esteja habilitado e nenhum número seja discado por t segundos, o telefone faz uma chamada para o número de telefone definido. Um máximo de 30 segundos é usado para t, embora o sistema aceite valores superiores a 30 segundos na interface.</p>
F	<p>Falha na autenticação</p> <p>Faz a correspondência com chamadas SIP de entrada que falharam na autenticação. Consulte Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN) na página 972.</p>
N	<p>Fazer correspondência com qualquer dígito</p> <p>Corresponde qualquer dígito discado (inclusive nenhum). O Tempo de atraso de discagem ou um caractere correspondente seguinte é usado para indicar quando a discagem é concluída.</p>
P	<p>Autenticado</p> <p>Fazer correspondência com chamadas SIP de entrada que foram autenticadas. O caractere pode ser seguido pelo nível ou níveis de atestação exigidos entre aspas ". Consulte Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN) na página 972.</p>
Q	<p>Não autenticado</p> <p>Fazer correspondência com chamadas SIP de entrada que não foram autenticadas. Consulte Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN) na página 972.</p>
X	<p>Fazer correspondência a um dígito</p> <p>Corresponde a um dígito único. Quando há o uso de um grupo de X, o código curto corresponde em relação ao número total de Xs.</p>
[]	<p>Acionamento do tom de discagem secundário</p> <p>Nos sistemas anteriores ao IP Office 40 utilizados para disparar o tom de discagem secundário. Não utilizado na versão 4.0+. Consulte Tom de discagem secundário na página 991.</p>
;	<p>Finalização do recebimento do envio</p> <p>Quando usado, precisa ser o último caractere na cadeia de caracteres do código curto.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se a Contagem de atraso de discagem for 0, um ; instruirá o sistema a esperar que o número seja totalmente discado, utilizando o Tempo de atraso de discagem ou o usuário discando # para indicar conclusão e, em seguida, atuar com base no código curto. Se a Contagem de atraso de discagem não for zero, a discagem será avaliada apenas quando # for pressionado. A maior parte dos serviços de telefonia norte-americanos utilizam a discagem em bloco. Portanto, recomenda-se o uso de um ; no final de todos os códigos curtos de discagem que utilizam um N antes de se encaminhar essas chamadas a um tronco ou ARS. Isso também é indicado para todas as discagens em que os códigos curto de tom de discagem secundário estão sendo utilizados.

Caracteres do campo do número de telefone

	Descrição
A	Permitir CLI de saída Permitir que o número do chamador seja enviado com a chamada na qual será usado. Em alguns locais, esse caractere poderá ser exigido pelos provedores de serviço.
C	Usar campo de número chamado: coloca qualquer dígito seguinte no campo Número chamado da chamada de saída e não no campo Teclado numérico.
D	Aguardar por conexão Aguardar por uma mensagem de conexão antes de enviar qualquer dígito posterior como DTMF.
E	Número do ramal Substituir pelo número do ramal do usuário discador. Observe que, se uma chamada for encaminhada, esta será substituída pelo número de ramal do usuário de redirecionamento.
h	Origem de música de espera Quando utilizado como parte do campo do número de telefone do código de acesso, esse caractere permite que a fonte de música em espera. Insira $h(X)$, onde X indica se a fonte de música em espera desejada está disponível. Isso substitui qualquer seleção prévia de música em espera que pode ter sido aplicada à chamada. <ul style="list-style-type: none"> • Para sistemas IP500 V2, o valor de X pode ser de 1 a 4. • Para sistemas baseados em um servidor Linux, o valor de X pode ser de 1 a 32. • Quando usado com os códigos curtos para Estacionar chamadas, h(X) deve ser inserido antes da parte do número do slot de estacionamento do número de telefone.
I	Usar pacote de informações Envia os dados no Pacote de informações, e não no Pacote de configuração.
K	Usar o campo Teclado numérico Coloca quaisquer dígitos seguintes no campo Teclado da chamada de saída, e não no campo Número chamado. Somente suportado em ISDN e QSIG.
I	Último número discado (L minúsculo) Usar o último número discado.
L	Último número recebido Usar o último número recebido.
N	Correspondência de curinga para dígito discado Substituir pelos dígitos usados para a correspondência de caractere N ou X no campo de número do código curto.

A tabela continua...

	Descrição
p	<p>Prioridade</p> <p>Normalmente, a prioridade de uma chamada é atribuída pela rota de chamada de entrada. Caso contrário, é 1 (baixa) para todas as outras chamadas. Os códigos curtos de discagem de ramal podem utilizar p(x) como sufixo do Número do telefone para alterar a prioridade de uma chamada. Os valores permitidos para x são 1, 2 ou 3 para prioridade baixa, média ou alta, respectivamente.</p> <p>Nas situações em que as chamadas são colocadas na fila, as de alta prioridade são colocadas antes das de baixa prioridade. Isso gera diversos efeitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misturar chamadas de prioridades diferentes não é recomendado para destinos em que o Voicemail Pro for utilizado para fornecer ETA na fila fornecida e colocar mensagens de posição para chamadores, já que esses valores não serão mais exatos quando uma chamada de prioridade superior for colocada na fila. Observe também que o Voicemail Pro não permitirá que um valor já anunciado a um chamador existente aumente. • Se a adição de uma chamada com prioridade maior fizer com que o comprimento da fila exceda o Limite de comprimento da fila do grupo de busca, o limite é temporariamente elevado em 1. Isso significa que as chamadas já enfileiradas não serão roteadas novamente pela adição de uma chamada prioritária superior na fila.
r	<p>Plano de tom de campainha</p> <p>Quando usado como parte do campo do número de telefone do código curto, esse caractere pode especificar um número de plano de tom de campainha. Insira $r(X)$, onde X vai de 1 a 8, indicando o número do plano de tons de toque a ser usado.</p>
S	<p>Número chamador</p> <p>Coloca qualquer dígito seguinte no campo de número de chamada da chamada de saída. Usar S não altera, permite ou retém a configuração CLI associada à chamada; os caracteres A ou W devem ser usados, respectivamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nas chamadas de mobile twinned, se forem usadas as informações do chamador original, ou se for definida a CLI das informações do chamador específico, o número ignorará a configuração da CLI de saída utilizando os códigos curtos. • Observe que nos troncos SIP, as opções de configuração do URI do SIP substituirão essa configuração. <p> Aviso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alterar a CLI de saída das chamadas requer um provedor de linhas para suportar essa função. Você deverá consultar seu provedor de linhas antes de tentar alterar a CLI de saída – se isso não for feito, talvez ocorra perda de serviço. Se alterar a CLI de saída for uma ação permitida, a maioria dos provedores de linhas exigirá que a CLI de saída utilizada corresponda a um número válido para chamadas de retorno nos mesmos troncos. A utilização de qualquer outro número poderá fazer com que as chamadas sejam abandonadas ou que a CLI de saída seja substituída por um número válido. Nas chamadas de mobile twinned, se forem usadas as informações do chamador original, ou se for definida a CLI das informações do chamador específico, o número ignorará a configuração da CLI de saída utilizando os códigos curtos.
SS	<p>Número de passagem de chamada</p> <p>Passa o Número chamador. Por exemplo, para fornecer o ICLID de entrada na ponta remota de uma conexão VoIP, um código curto ? com o número de telefone .SS deve ser adicionado à linha IP.</p>

A tabela continua...

	Descrição
i	<p>Nacional</p> <p>Os caracteres S e SS podem ser seguidos de um i, ou seja, Si e SSi. Isso definirá o plano do número chamador para ISDN e o tipo de número para Nacional. É possível que isso seja exigido para alguns provedores de rede.</p>
t	<p>Duração permitida da chamada</p> <p>Define a duração máxima em minutos de uma chamada (mais ou menos um minuto). Segue o caractere com o número de minutos entre parênteses, por exemplo, t(5).</p>
U	<p>Nome de usuário</p> <p>Substitui com o Nome do usuário do usuário de discagem. Utilizado com o correio de voz.</p>
W	<p>Reter CLI de saída</p> <p>Reter o envio do número da ID de chamada. A operação depende do provedor de serviço.</p>
s	<p>Aguardar mensagem de andamento da chamada</p> <p>Espera por uma mensagem de Progresso da chamada ou Processo da chamada antes de enviar quaisquer dígitos seguintes como DTMF. Por exemplo, o caractere Y seria necessário em um local onde o usuário tivesse assinado o provedor de serviço com seu telefone para reter a discagem internacional até que o número pin/conta DTMF fosse inserido para iniciar a mensagem de progresso/processo da chamada.</p>
Z	<p>Nome do chamador</p> <p>Essa opção pode ser utilizada com os troncos que suportam o envio das informações de nome. O caractere Z deverá ser seguido do nome incluído entre aspas " ". Observe que poderá haver restrições de comprimento de nome que variam entre os provedores de linha. A alteração das informações de nome nas chamadas sendo redirecionadas ou de twinned também poderá não ser suportada pelo provedor de linha.</p>
@	<p>Usar campo de subendereço</p> <p>Insere quaisquer dígitos seguintes no campo Subendereço.</p>
.	<p>Dígitos discados</p> <p>Substituir pelo conjunto completo de dígitos discados que acionaram a correspondência de código curto.</p>
,	<p>Pausa de um segundo</p> <p>Adicionar uma pausa de um segundo na discagem DTMF.</p>
;	<p>Finalização do recebimento do envio</p> <p>Quando usado, precisa ser o último caractere na cadeia de caracteres do código curto. Se a Contagem de atraso de discagem for 0, um ; instruirá o sistema a esperar que o número seja totalmente discado, utilizando o Tempo de atraso de discagem ou o usuário discando # para indicar conclusão e, em seguida, atuar com base no código curto. Se a Contagem de atraso de discagem não for zero, a discagem será avaliada apenas quando # for pressionado.</p>
" "	<p>Caracteres que não são códigos curtos</p> <p>Use para delimitar qualquer caractere que não deva ser interpretado pelo IP Office como um possível caractere especial de código curto. Por exemplo, caracteres que estejam sendo transmitidos para interpretação no servidor de caixa postal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Não se esqueça de usar aspas retas, como "...", ao inserir códigos curtos na configuração do IP Office. Muitas vezes as ferramentas de edição, publicação e cópia substituem aspas retas por aspas curvas ou inteligentes, como "...".

Links relacionados

[Visão geral dos códigos curto](#) na página 982

Discagem do usuário

As regras a seguir são utilizadas quando a correspondência do código de acesso é realizada para a discagem do usuário:

- O código curto é usado imediatamente após a localização de uma correspondência exata, a menos que seguido de um ponto e vírgula ;.
 - Se houver um ponto e vírgula (;), a conclusão da discagem pode ser indicada com o usuário acionando # ou com a expiração do **Tempo de atraso de discagem** (veja abaixo).
- Se não for encontrada nenhuma correspondência, mas existirem correspondências parciais, o usuário poderá continuar discando.
- Se não for encontrada nenhuma correspondência ou se forem encontradas correspondências parciais, será devolvida como incompatível.
- A seguinte precedência é utilizada para determinar quais códigos de acesso são utilizados:
 - As correspondências do número de ramal ignoram todos os códigos de acesso.
 - Os códigos de acesso ignoram os direitos do usuário e os códigos de acesso do sistema.
 - As correspondências de código curto dos direitos do usuário ignoram os códigos de acesso do sistema.
- Quando houver diversas correspondências exatas:
 - É usada a correspondência com os dígitos mais especificados, em vez dos curingas.
 - Se ainda houver mais de uma correspondência, será utilizada a correspondência com o comprimento mais exato. Isso significa que X curingas de dígito único substituirão N curingas de vários dígitos quando ambos corresponderem.
- As regras acima são aplicadas mesmo que o número seja discado por seleção com base em um diretório ou usando qualquer outro método de discagem de número armazenado.

Configurações de discagem de dígitos pelo usuário

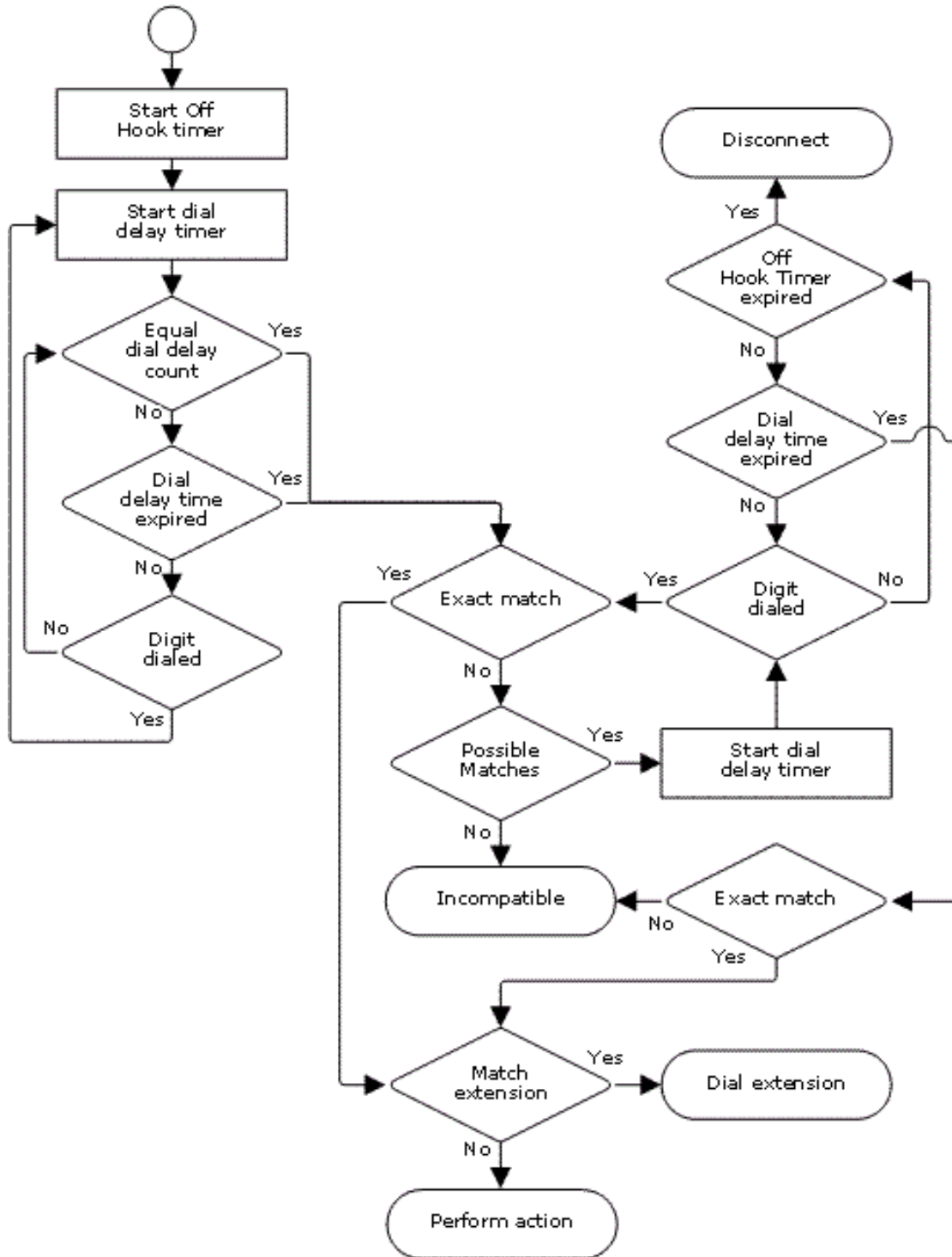
As seguintes configurações do sistema influenciam a discagem do usuário.

- **Contagem de atraso de discagem:** *padrão = 0 (EUA/Japão), 4 (resto do mundo).*
Esse valor define o número de dígitos discados antes que o sistema comece a buscar por correspondências de código curto.
- **Tempo de atraso de discagem:** *padrão = 4 segundos (EUA/Japão), 1 segundo (resto do mundo).*
Esse valor define o intervalo máximo permitido entre a discagem de cada dígito. Se excedido, o sistema trata a discagem como concluída e procura uma correspondência de código curto mesmo que a **contagem de atraso de discagem** não tenha sido atingida.

• **Temporizador fora do gancho:**

Quando o usuário vai para o automático, o sistema inicia o temporizador automático de 30 segundos (na Itália, 10 segundos). Se o temporizador automático expirar antes que ocorra a correspondência do código de acesso, o usuário será desconectado.

Fluxograma de discagem do usuário



Links relacionados

[Visão geral dos códigos curto](#) na página 982

Discagem do aplicativo

Os números discados rapidamente pelos aplicativos do sistema, como o SoftConsole, são tratados diferentemente. Uma vez que os dígitos são recebidos "em bloco" como um único grupo, eles podem ignorar algumas correspondências de código de acesso. O mesmo se aplica aos códigos de acesso na configuração do sistema, como os destinos das Rotas para chamadas entrantes.

Exemplo:

- Número de telefone: 12345678
- Código curto 1 = 1234XX/Dial/Extn/207
- Código curto 2 = 12345678/Dial Extn/210

Se discado manualmente pelo usuário, assim que ele tiver discado 123456, ocorrerá a correspondência ao código de acesso 1. Ele jamais poderá discar o código de acesso 2.

Ao discar usando um aplicativo, 12345678 é enviado como string, e uma associação com o código de acesso 2 ocorre.

Discagem parcial

Se a discagem do aplicativo não acionar uma correspondência exata, o usuário poderá inserir dígitos adicionais através de seu ramal. Os processos de discagem normal do usuário são aplicados.

Códigos de acesso sem dígito

É possível criar códigos de acesso que utilizem caracteres alfabéticos em vez de números. Apesar de esses códigos de acesso não poderem ser discados a partir de um telefone, eles podem ser discados por meio das discagens rápidas e configurações do aplicativo. Entretanto, isso é interpretado como um código de acesso especial, e os caracteres serão interpretados como tal.

Links relacionados

[Visão geral dos códigos curto](#) na página 982

Tom de discagem secundário

Alguns locais preferem fornecer aos usuários um tom de discagem secundário quando eles iniciarem a discagem de chamadas externas. Este tom de discagem é ouvido pelo usuário até a conclusão da mesma e um tronco for capturado; neste ponto os tons de progresso da chamada são fornecidos pelo tronco, ou o tom de aguardar/ocupado é fornecido pelo sistema caso o tronco necessário não puder ser capturado.

Versão 4.0 e posteriores

O uso do tom de discagem secundário é fornecido através da opção da caixa de seleção **Tom de discagem secundário** no formulário ARS para o qual a chamada é direcionada. Quando habilitada, esta configuração instrui o sistema a reproduzir o tom de discagem secundário para o usuário.

O tom utilizado é definido como **Tom do sistema** (tom de discagem normal) ou **Tom da rede** (tom de discagem secundário). Ambos os tipos de tom são gerados pelo sistema de acordo com a configuração do local específico do sistema. Observe que, em alguns locais, o tom de discagem normal e o tom de discagem secundário são iguais.

Quando se seleciona **Tom de discagem secundário**, o formulário ARS retorna o tom até receber os dígitos com os quais pode começar a correspondência do código curto. Esses dígitos podem ser o resultado da discagem do usuário ou dos dígitos passados pelo código de acesso que invocou o formulário ARS. Por exemplo, com os seguintes códigos de acesso do sistema:

Nesse exemplo, o 9 é retirado do número discado e deixa de fazer parte do número do telefone passado ao formulário ARS. Portanto, nesse caso, o tom de discagem secundário é fornecido até que o usuário disque outro dígito ou a discagem expire.

- **Código:** 9N
- **Número de telefone:** N
- **ID do Grupo de linha:** 50 principais

Nesse exemplo, o 9 discado é incluído no número do telefone passado ao formulário ARS. Isso inibirá a utilização do tom de discagem secundário mesmo que seja selecionado no formulário ARS.

- **Código:** 9N
- **Número de telefone:** 9N
- **ID do Grupo de linha:** 50 principais

Tom de discagem secundário anterior ao IP Office 4.0

Os sistemas anteriores ao 4.0 fornecem um tom de discagem por meio do uso do recurso de código de acesso Tom de discagem secundário e os caracteres especiais []. Por exemplo, em um sistema onde 9 é usado como prefixo para acesso discado externo, o código curto do sistema 9/.Tom de discagem secundário/0 irá disparar o tom de discagem secundário quando os usuários discarem um número com prefixo 9. Esse método não é suportado pela Versão 4.0 que fornece formulários ARS para o controle de chamadas de saída.

Para permitir mais uma coincidência de dígitos, os números discados são colocados de volta por meio do código de acesso coincidindo com os códigos de acesso que se iniciem com [n] onde n é o dígito utilizado para ativar o código de acesso do tom de discagem secundário do sistema.

Em todos os sistemas onde um tom de discagem secundário é utilizado, um ; (ponto e vírgula) deve ser utilizado também na discagem de códigos curtos que contêm N.

Por exemplo:

Códigos de acesso do sistema

- 9/SecondaryDialTone/.
- [9]0N;/Dial/0

Código de acesso do usuário

[9]0N;/Busy/0

O usuário disca 90114445551234. O 9 coincide com o código curto do tom de discagem secundário do sistema e diferentemente dos demais códigos curtos, isso é aplicado

imediatamente. A discagem do usuário é feita através de nova coincidência do código de acesso utilizando a ordem normal de precedência, porém coincidindo com possíveis códigos de acesso se iniciando com [9]. Neste caso o [9]0N; do usuário; o código de acesso terá precedência sobre o código de acesso [9]0N; do sistema.

Links relacionados

[Visão geral dos códigos curto](#) na página 982

? Códigos de acesso

O caractere ? pode ser utilizado nos códigos de acesso das seguintes maneiras:

Correspondência do código de acesso padrão:

? os códigos curtos são utilizados na correspondência do código curto da seguinte maneira. Se não for encontrada nenhuma correspondência de código de acesso do usuário ou sistema, o sistema procurará a correspondência do código de acesso ?. Ele procurará primeiramente um código de acesso ? do usuário e, em seguida, se não encontrar, por um código de acesso ? do sistema.

Exemplo: Em sistemas fora da América do Norte, o código curto do sistema **?/Dial/.0** é adicionado a um código curto padrão. Esse código de acesso fornece uma correspondência a qualquer discagem para a qual não exista nenhuma outra correspondência. Assim, nos sistemas com esse código de acesso, o padrão é que qualquer número não reconhecido será discado para o Grupo de linhas de saída 0.

Discagem de hotline:

O código curto **?D** do usuário pode ser utilizado para realizar uma ação de código curto imediatamente após o ramal do usuário ir para fora do gancho. Isso é suportado com os recursos de código curto do tipo de discagem. Normalmente, isso é utilizado com os telefones de porta, elevador e lobby para conectar imediatamente o telefone a um número, como o do operador ou da recepção.

Códigos de acesso Receber correio de voz:

O caractere ? pode aparecer no campo **Número de telefone** do código curto. Isso é feito com os códigos de acesso que utilizam a função VoicemailCollect. Nessa instância, o caractere ? não é interpretado pelo sistema, mas utilizado pelo servidor de correio de voz.

Links relacionados

[Visão geral dos códigos curto](#) na página 982

Exemplos de comparação dos códigos de acesso

Os exemplos a seguir não são exemplos práticos. Entretanto, são fáceis de ser implementados e testados no sistema real sem entrarem em conflito com sua operação normal. Eles ilustram a interação dos diferentes códigos de acesso na resolução de qual

código de acesso é uma correspondência exata. Eles consideram que os números de ramal estão na faixa de 200 a 299.

- O termo 'disca' significa a discagem do(s) dígito(s) indicado(s) sem a expiração do Tempo de atraso de discagem entre dígitos.
- O termo 'pausa' significa a espera que excede o Tempo de atraso de discagem entre dígitos.

Cenário 1

- Código de acesso 1 = 60/Dial Extn/203
- Contagem de atraso de discagem = 0. Tempo de atraso da discagem = 4 segundos.

Teste	Discando	Efeito
1	8	Nenhuma correspondência possível, devolvida imediatamente como incompatível
2	6	Nenhuma correspondência exata, mas há uma em potencial, portanto o sistema espera. Quando o Tempo de atraso de discagem expira e nenhuma correspondência exata é encontrada, ela é devolvida como incompatível.
3	60 pol.	Correspondência exata para o código curto 1. Ramal 203 chamado imediatamente.
4	61	Nenhuma correspondência possível, o sistema devolve como incompatível.

Cenário 2

- Código de acesso 1 = 60/Dial Extn/203
- Código de acesso 2 = 601/Dial Extn/210
- Contagem de atraso de discagem = 0. Tempo de atraso da discagem = 4 segundos.

Teste	Discando	Efeito
1	8	Nenhuma correspondência possível, devolvida imediatamente como incompatível
2	60 pol.	Correspondência exata para o código curto 1. Ramal 203 chamado imediatamente.
3	601	Correspondência exata para o Código de acesso 1 assim que o 0 é discado. O usuário não pode discar 601 manualmente.

Cenário 3

Código de acesso 1 = 60/Dial Extn/203

Código de acesso 2 = 601/Dial Extn/210

Contagem de atraso de discagem = 3. Tempo de atraso da discagem = 4 segundos.

Teste	Discando	Efeito
1	8	Dígitos insuficientes para disparar a correspondência. O sistema espera os dígitos adicionais ou a expiração do Tempo de atraso de discagem. Quando o Tempo de atraso de discagem expira e nenhuma correspondência possível é encontrada, ela é devolvida como incompatível.

A tabela continua...

Teste	Discando	Efeito
2	60 pol.	Dígitos insuficientes para disparar a correspondência. O sistema espera os dígitos adicionais ou a expiração do Tempo de atraso de discagem. Quando o tempo de atraso de discagem expira, a correspondência começa e ocorre a correspondência exata com o Código curto 1.
3	601	O terceiro dígito dispara a correspondência. Correspondência exata para o código curto 2. Ramal 210 discado imediatamente.
4	60#	O # é tratado como dígito e o terceiro dígito dispara a correspondência. Nenhuma correspondência exata encontrada. O sistema devolve como incompatível.

Cenário 4

- Código de acesso 1 = 60/Dial Extn/203
- Código de acesso 2 = 601/Dial Extn/210
- Contagem de atraso de discagem = 3. Tempo de atraso da discagem = 4 segundos.

Teste	Discando	Efeito
1	8	Dígitos insuficientes para disparar a correspondência. O sistema espera os dígitos adicionais ou a expiração do Tempo de atraso de discagem. Quando o Tempo de atraso de discagem expira e nenhuma correspondência possível é encontrada, ela é devolvida como incompatível.
2	6	Dígitos insuficientes para disparar a correspondência. O sistema espera os dígitos adicionais ou a expiração do tempo de atraso de discagem entre dígitos. Se o tempo de atraso de discagem expirar, existirá uma correspondência em potencial para o código de acesso que utiliza ;, de forma que o sistema esperará o dígito adicional até que o temporizador automático expire.
3	60 pol.	Como acima, mas o dígito adicional agora poderá criar uma correspondência. Se for discado 1, ele criará uma correspondência exata para o Código de acesso 2 que será utilizada imediatamente. Se for discado 0, * ou 2 a 9, não existirá nenhuma correspondência. O sistema devolve como incompatível. Se o próximo dígito for um #, ele será tratado como a sinalização de conclusão da discagem, e não como sendo um dígito. O Código de acesso 1 torna-se uma correspondência exata, que é utilizada imediatamente.
4	601	O terceiro dígito dispara a correspondência. Correspondência exata para o código curto 2. Ramal 210 discado imediatamente.

Cenário 5

- Código de acesso 1 = 601/Dial Extn/203
- Código de acesso 2 = 60N/Dial Extn/210
- Contagem de atraso de discagem = 0. Tempo de atraso da discagem = 4 segundos.

Teste	Discando	Efeito
1	6	Nenhuma correspondência exata, mas há uma em potencial, portanto o sistema espera pela discagem adicional. Se o tempo de atraso de discagem expirar e nenhuma correspondência exata for encontrada, ela será devolvida como incompatível.

A tabela continua...

Teste	Discando	Efeito
2	60 pol.	Correspondência em potencial para os dois códigos de acesso. O sistema espera a discagem adicional. Se o tempo de atraso de discagem expirar, o código de acesso 2 se tornará uma correspondência exata com o N em branco.
3	601	Correspondência exata para o código curto 1. Utilizado imediatamente
4	602	Correspondência exata para o código curto 2. Utilizado imediatamente.

Cenário 6

- Código de acesso 1 = 601/Dial Extn/203
- Código de acesso 2 = 60N/Dial Extn/210
- Código de acesso 3 = 60X/Dial Extn/207
- Contagem de atraso de discagem = 0. Tempo de atraso da discagem = 4 segundos.

Teste	Discando	Efeito
1	6	Nenhuma correspondência exata, mas há algumas em potencial, portanto o sistema espera a discagem adicional. Se o tempo de atraso de discagem expirar e não acontecer nenhuma correspondência exata, ela será devolvida como incompatível.
2	60 pol.	Correspondência em potencial para todos os códigos de acesso. O sistema espera a discagem adicional. Se o tempo de atraso de discagem expirar, o código de acesso 2 se tornará uma correspondência exata com o N em branco. Se for discado um dígito, o código de acesso 3 se tornará uma correspondência mais exata, sendo utilizada.
3	601	Correspondência exata para todos os códigos de acesso, porém o Código de acesso 1 é tratado como sendo mais exato (mais dígitos correspondentes), sendo utilizado imediatamente.
4	602	Correspondência exata para os códigos de acesso 2 e 3, porém o Código de acesso 3 é tratado como sendo mais exato (correspondência de comprimento), sendo utilizado imediatamente.

Cenário 7

- Código de acesso 1 = 601/Dial Extn/203
- Código de acesso 2 = 60N/Dial Extn/210
- Código de acesso 3 = 6XX/Dial Extn/207
- Contagem de atraso de discagem = 0. Tempo de atraso da discagem = 4 segundos.

Teste	Discando	Efeito
1	6	Nenhuma correspondência exata, mas há algumas em potencial, portanto o sistema espera a discagem adicional. Se o tempo de atraso de discagem expirar e não acontecer nenhuma correspondência exata, ela será devolvida como incompatível.
2	60 pol.	Correspondência em potencial para todos os códigos de acesso. O sistema espera a discagem adicional. Se o tempo de atraso de discagem expirar, o código de acesso 2 se tornará uma correspondência exata com o N em branco. Se for discado um dígito, o código de acesso 3 se tornará uma correspondência mais exata, sendo utilizada.

A tabela continua...

Teste	Discando	Efeito
3	601	Correspondência exata para todos os códigos de acesso, porém o Código de acesso 1 é tratado como sendo mais exato (mais dígitos correspondentes), sendo utilizado imediatamente.
4	602	Correspondência exata para os códigos de acesso 2 e 3, porém o Código de acesso 2 é tratado como sendo mais exato (mais dígitos correspondentes), sendo utilizado imediatamente.
5	612	Correspondência exata para o Código de acesso 3.

Links relacionados

[Visão geral dos códigos curto](#) na página 982

Lista de códigos de acesso padrão do sistema

A maior parte das unidades de controle está disponível nos modelos A-Law e U-Law. Normalmente, os modelos U-Law são fornecidos aos locais norte-americanos e os modelos A-Law são fornecidos ao resto do mundo. Além de utilizar uma expansão padrão diferente para as linhas e os telefones digitais, os modelos A-Law e U-Law suportam diferentes códigos de acesso padrão. A tabela a seguir lista os códigos de acesso padrão do sistema presentes na configuração do sistema.

Modo Standard

Código de acesso	Número de telefone	Recursos	A-Law	U-Law
*00	Em branco	Cancelar todos os encaminhamentos	✓	✓
*01	Em branco	Encaminhar incondicionalmente ativado	✓	✓
*02	Em branco	Encaminhar incondicionalmente desativado	✓	✓
*03	Em branco	Encaminhar caso ocupado ativado	✓	✓
*04	Em branco	Encaminhar caso ocupado desativado	✓	✓
*05	Em branco	Redirecionar se sem resposta estiver ativado	✓	✓
*06	Em branco	Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado	✓	✓
*07*N#	N	Número de encaminhamento	✓	✓
*08	Em branco	Não perturbe ativado	✓	✓
*09	Em branco	Não perturbe desativado	✓	✓
*10*N#	N	Adicionar exceção de Não perturbe	✓	✓
*11*N#	N	Excluir exceção de Não perturbe	✓	✓
*12*N#	N	Siga-me aqui	✓	✓
*13*N#	N	Cancelar Siga-me aqui	✓	✓
*14*N#	N	Siga-me para	✓	✓
*15	Em branco	Chamada em espera ativada	✓	✓

A tabela continua...

Código de acesso	Número de telefone	Recursos	A-Law	U-Law
*16	Em branco	Chamada em espera desativada	✓	✓
*17	?U	Coletar correio de voz	✓	✓
*18	Em branco	Correio de voz ativado	✓	✓
*19	Em branco	Correio de voz desativado	✓	✓
*20*N#	N	Definir serviço noturno do grupo de busca	✓	✓
*21*N#	N	Cancelar serviço noturno do grupo de busca	✓	✓
*22*N#	N	Suspender chamada	✓	✗
*23*N#	N	Retomar chamada	✓	✗
*24*N#	N	Reter chamada	✓	✗
*25*N#	N	Recuperar chamada	✓	✗
*26		Limpar CE	✓	✗
*27*N#	N	Reter CE	✓	✗
*28*N#	N	Suspender CE	✓	✗
*29	Em branco	Alternar chamadas	✓	✓
*30	Em branco	Captura de qualquer chamada	✓	✓
*31	Em branco	Grupo de captura de chamada	✓	✓
*32*N#	N	Atendimento de chamada - Ramal	✓	✓
*33*N#	N	Fila de chamadas	✓	✓
*34N;	N	Música de espera	✓	✓
*35*N#	N	Logon de ramal	✓	✓
*36	Em branco	Logoff de ramal	✓	✓
*37*N#	N	Estac. de chamadas	✓	✓
*38*N#	N	Desestacionar chamada	✓	✓
*39	1	Relay ativ.	✓	✓
*40	1	Relay desat.	✓	✓
*41	1	Relay pulso	✓	✓
*42	2	Relay ativ.	✓	✓
*43	2	Relay desat.	✓	✓
*44	2	Relay pulso	✓	✓
*45*N#	N	Adquirir chamada	✓	✓
*46	Em branco	Adquirir chamada	✓	✓
*47	Em branco	Adicionar conferência	✓	✓
*48	Em branco	Chamada de volta do correio de voz ativada	✓	✓
*49	Em branco	Chamada de volta do correio de voz desativada	✓	✓
*50	Em branco	Redirecionar grupo de busca ativado	✓	✓

A tabela continua...

Código de acesso	Número de telefone	Recursos	A-Law	U-Law
*51	Em branco	Redirecionar grupo de busca desativado	✓	✓
*52	Em branco	Cancelar ou Negar	✓	✓
*53*N#	N	Membros de captura de chamada	✓	✓
*55	Em branco	Carimbo de Registro	✓	✓
*57*N#	N	Redirecionar se número ocupado	✓	✓
*70	Em branco	Chamada em espera suspensa	✓	✗
*70*N#	N	Disc ram físic. por número	✗	✓
*71*N#	N	Disc ram físic. por ID	✗	✓
9000	"MANUTENÇÃO"	Relay ativ.	✓	✓
*91N;	N".1"	Gravar mensagem	✓	✓
*92N;	N".2"	Gravar mensagem	✓	✓
*99;	"edit_messages"	Coletar correio de voz	✓	✓
9N	N	Discar	✗	✓
?	.	Discar	✓	✗

Server Edition

Código de acesso	Número de telefone	Recursos	A-Law	U-Law
*00	Em branco	Cancelar todos os encaminhamentos	✓	✓
*01	Em branco	Encaminhar incondicionalmente ativado	✓	✓
*02	Em branco	Encaminhar incondicionalmente desativado	✓	✓
*03	Em branco	Encaminhar caso ocupado ativado	✓	✓
*04	Em branco	Encaminhar caso ocupado desativado	✓	✓
*05	Em branco	Redirecionar se sem resposta estiver ativado	✓	✓
*06	Em branco	Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado	✓	✓
*07*N#	N	Número de encaminhamento	✓	✓
*08	Em branco	Não perturbe ativado	✓	✓
*09	Em branco	Não perturbe desativado	✓	✓
*10*N#	N	Adicionar exceção de Não perturbe	✓	✓
*11*N#	N	Excluir exceção de Não perturbe	✓	✓
*12*N#	N	Siga-me aqui	✓	✓
*13*N#	N	Cancelar Siga-me aqui	✓	✓
*14*N#	N	Siga-me para	✓	✓
*17	?U	Coletar correio de voz	✓	✓
*18	Em branco	Correio de voz ativado	✓	✓
*19	Em branco	Correio de voz desativado	✓	✓

A tabela continua...

Código de acesso	Número de telefone	Recursos	A-Law	U-Law
*20*N#	N	Definir serviço noturno do grupo de busca	✓	✓
*21*N#	N	Cancelar serviço noturno do grupo de busca	✓	✓
*29	Em branco	Alternar chamadas	✓	✓
*30	Em branco	Captura de qualquer chamada	✓	✓
*31	Em branco	Grupo de captura de chamada	✓	✓
*32*N#	N	Atendimento de chamada - Ramal	✓	✓
*33*N#	N	Fila de chamadas	✓	✓
*34N;	N	Música de espera	✓	✓
*35*N#	N	Logon de ramal	✓	✓
*36	Em branco	Logoff de ramal	✓	✓
*37*N#	N	Estac. de chamadas	✓	✓
*38*N#	N	Desestacionar chamada	✓	✓
*44	2	Relay pulso	✓	✓
*45*N#	N	Adquirir chamada	✓	✓
*46	Em branco	Adquirir chamada	✓	✓
*47	Em branco	Adicionar conferência	✓	✓
*48	Em branco	Chamada de volta do correio de voz ativada	✓	✓
*49	Em branco	Chamada de volta do correio de voz desativada	✓	✓
*50	Em branco	Redirecionar grupo de busca ativado	✓	✓
*51	Em branco	Redirecionar grupo de busca desativado	✓	✓
*52	Em branco	Cancelar ou Negar	✓	✓
*53*N#	N	Membros de captura de chamada	✓	✓
*55	Em branco	Carimbo de Registro	✓	✓
*57*N#	N	Redirecionar se número ocupado	✓	✓
*66*N#	N	Conferência Meet Me	✓	✓
*70	Em branco	Chamada em espera suspensa	✓	✗
*70*N#	N	Disc ram físic. por número	✗	✓
*71*N#	N	Disc ram físic. por ID	✗	✓
*99;	"edit_messages"	Coletar correio de voz	✓	✓
9N	N	Discar	✗	✓ [1]
?	.	Discar	✓	✓ [1]

Embedded Voicemail

Os seguintes códigos curtos adicionais são acrescentados automaticamente quando um atendente automático é adicionado à configuração.

Código de acesso	Número de telefone	Recurso: atendente automático
*81XX	"AA:"N".1"	Esses códigos curtos correspondem respectivamente aos avisos de ações de manhã, tarde, noite e menu. Quando discado, o valor XX é substituído pelo número do atendente automático.
*82XX	"AA:"N".2"	
*83XX	"AA:"N".3"	
*84XX	"AA:"N".4"	
*87XX	"AA:"N".7"	Esse código curto é usado em sistemas que usam um atendente automático do Voicemail Pro para gravar o aviso de ausência de correspondência.
*800XX	"AA:"N".00	Esses códigos curtos são usados para gravar avisos para ações de Estacionar e anunciar. Cada código curto corresponde à tecla diferente à qual a ação pode ser atribuída, de 0 a 9, * e #, respectivamente. Quando discado, o valor XX é substituído pelo número do atendente automático.
*801XX	"AA:"N".01	
*802XX	"AA:"N".02	
*803XX	"AA:"N".03	
*804XX	"AA:"N".04	
*805XX	"AA:"N".05	
*806XX	"AA:"N".06	
*807XX	"AA:"N".07	
*808XX	"AA:"N".08	
*809XX	"AA:"N".09	
*850XX	"AA:"N".10	
*851XX	"AA:"N".11	

Geral

Para sistemas U-Law, o código **9N** é o código curto padrão no servidor primário, enquanto o código curto **?** é o padrão em todos os outros servidores.

Os códigos de acesso adicionais dos formulários *DSSN, *SDN e *SKN são utilizados pelo sistema para funções internas e não deverão ser removidos ou modificados. Os códigos de acesso *#N e **N também podem estar visíveis e são utilizados para as funções de ISDN nos locais escandinavos.

O código curto *34 padrão para música em espera foi alterado para ***34N**;

Links relacionados

[Visão geral dos códigos curto](#) na página 982

Capítulo 102: Recursos de código curto

As descrições a seguir abordam todos os recursos de código curto. No entanto, os códigos curtos disponíveis em um sistema dependem do tipo de sistema e da versão de software desse sistema.

Links relacionados

- [Atendente automático](#) na página 1005
- [Negar intercomunicação automática desativada](#) na página 1006
- [Negar intercomunicação automática ativada](#) na página 1006
- [Interrupção](#) na página 1006
- [Impedido](#) na página 1007
- [Ocupado com chamada em espera](#) na página 1007
- [Intrusão em chamadas](#) na página 1008
- [Escuta de chamada](#) na página 1009
- [Estac. de chamadas](#) na página 1010
- [Estacionar e anunciar chamada](#) na página 1011
- [Captura de qualquer chamada](#) na página 1012
- [Atendimento de chamada - Ramal](#) na página 1012
- [Grupo de captura de chamada](#) na página 1013
- [Linha de captura de chamada](#) na página 1013
- [Membros de captura de chamada](#) na página 1014
- [Usuário de captura de chamada](#) na página 1015
- [Fila de chamadas](#) na página 1015
- [Registro de chamadas](#) na página 1016
- [Reaver chamada](#) na página 1016
- [Chamada em espera ativada](#) na página 1018
- [Chamada em espera desativada](#) na página 1018
- [Chamada em espera suspensa](#) na página 1019
- [Cancelar todos os encaminhamentos](#) na página 1019
- [Cancelar toque ao liberar](#) na página 1020
- [Alterar código do logon](#) na página 1020
- [Limpar pós-atendimento](#) na página 1021
- [Limpar cham](#) na página 1021
- [Limpar CE](#) na página 1022
- [Cancelar serviço noturno do grupo de busca](#) na página 1022
- [Cancelar Grupo de busca fora de serviço](#) na página 1023
- [Limpar cota](#) na página 1024
- [Intrusão de orientação](#) na página 1024

[Adicionar conferência](#) na página 1025
[Conferência Meet Me](#) na página 1025
[CE](#) na página 1027
[Discar](#) na página 1027
[3K1 de discagem](#) na página 1028
[56K de discagem](#) na página 1029
[64K de discagem](#) na página 1029
[Discar CE](#) na página 1029
[Discagem direta](#) na página 1030
[Discagem Rápida para Linha Direta](#) na página 1031
[Discagem de emergência](#) na página 1031
[Discar ramal](#) na página 1032
[Discar fax](#) na página 1032
[Inclusão de discagem](#) na página 1033
[Discar Anúncio](#) na página 1034
[Discar ramal físico por número](#) na página 1034
[Discar ramal físico por ID](#) na página 1035
[Disc voz](#) na página 1035
[Discar V110](#) na página 1035
[Discar V120](#) na página 1036
[Discar vídeo](#) na página 1036
[Desabilitar formulário de ARS](#) na página 1036
[Desabilitar encaminhamentos internos](#) na página 1037
[Desabilitar redirecionamento interno incondicional](#) na página 1037
[Desabilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta](#) na página 1038
[Mensagem de exibição](#) na página 1038
[Adicionar exceção de Não perturbe](#) na página 1039
[Excluir exceção de Não perturbe](#) na página 1040
[Não perturbe ativado](#) na página 1041
[Não perturbe desativado](#) na página 1041
[Habilitar formulário ARS](#) na página 1042
[Habilitar redirecionamentos internos](#) na página 1042
[Habilitar redirecionamento interno incondicional](#) na página 1042
[Habilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta](#) na página 1043
[Logon de ramal](#) na página 1043
[Logoff de ramal](#) na página 1044
[Sinal de gancho](#) na página 1045
[Serviço FNE](#) na página 1045
[Siga-me aqui](#) na página 1046
[Cancelar Siga-me aqui](#) na página 1046
[Siga-me para](#) na página 1047
[Encaminhamento de chamadas de grupo de busca ativado](#) na página 1048
[Encaminhamento de chamadas de grupo de busca desativado](#) na página 1048
[Número de encaminhamento](#) na página 1049

[Redirecionar se número ocupado](#) na página 1049
[Encaminhar caso ocupado ativado](#) na página 1050
[Encaminhar caso ocupado desativado](#) na página 1051
[Redirecionar se sem resposta estiver ativado](#) na página 1051
[Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado](#) na página 1052
[Encaminhar incondicionalmente ativado](#) na página 1052
[Encaminhar incondicionalmente desativado](#) na página 1053
[Escuta no grupo desativado](#) na página 1053
[Escuta de grupo ativada](#) na página 1054
[Alternar fone de ouvido](#) na página 1054
[Reter chamada](#) na página 1055
[Reter CE](#) na página 1055
[Música de espera](#) na página 1056
[Grupo de busca desabilitado](#) na página 1057
[Ativação de grupo de busca](#) na página 1057
[Rediscagem do último número](#) na página 1058
[Ativar MCID](#) na página 1058
[Atender chamada Mobile Twinning](#) na página 1059
[Estação de atendimento automático](#) na página 1059
[Bloqueio de chamadas de saída desativado](#) na página 1060
[Bloqueio de chamadas de saída ativado](#) na página 1060
[Chamada particular desativada](#) na página 1061
[Chamada particular ativada](#) na página 1061
[Chamada prioritária](#) na página 1062
[Gravar mensagem](#) na página 1063
[Relay ativ.](#) na página 1063
[Relay desat.](#) na página 1064
[Relay pulso](#) na página 1065
[Retomar chamada](#) na página 1065
[Recuperar chamada](#) na página 1066
[Retorno de chamada ao liberar](#) na página 1066
[Tom de discagem secundário](#) na página 1067
[Definir mensagem de ausência](#) na página 1067
[Definir código de conta](#) na página 1068
[Definir código de autorização](#) na página 1069
[Desativar Twinning de fallback](#) na página 1070
[Ativar Twinning de fallback](#) na página 1070
[Definir serviço noturno do grupo de busca](#) na página 1070
[Definir fora de serviço do grupo de busca](#) na página 1071
[Definir Seq chamada interna](#) na página 1072
[Definir número de Mobile Twinning](#) na página 1072
[Ativar Mobile Twinning](#) na página 1073
[Desativar Mobile Twinning](#) na página 1073
[Definir tempo sem resposta](#) na página 1074

[Definir seq. de chamada externa](#) na página 1074
[Definir sequência de chamadas de volta](#) na página 1075
[Configurar perfil de horário](#) na página 1075
[Definir tempo de finalização](#) na página 1077
[Discagem rápida](#) na página 1077
[Desligar Embedded Voicemail](#) na página 1078
[Carimbo de Registro](#) na página 1079
[Inicializar Embedded Voicemail](#) na página 1079
[Suspender chamada](#) na página 1080
[Suspender CE](#) na página 1080
[Iniciar pós-atendimento](#) na página 1081
[Alternar chamadas](#) na página 1081
[Desestacionar chamada](#) na página 1081
[Coletar correio de voz](#) na página 1082
[Nó de correio de voz](#) na página 1084
[Correio de voz ativo](#) na página 1084
[Correio de voz desativado](#) na página 1085
[Chamada de volta do correio de voz ativa](#) na página 1085
[Chamada de volta do correio de voz desativada](#) na página 1086
[Sussurro](#) na página 1086

Atendente automático

Este recurso é usado para gravar as saudações de um atendente automático e transferir chamadas para um atendente automático.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓

- Os códigos curtos do sistema (*81XX, *82XX, *83XX e *84XX) são adicionados automaticamente e ficam disponíveis para usar com todos os atendentes automáticos. Eles são usados para as saudações da manhã, tarde, noite e opções de menu, respectivamente. Esses códigos curtos utilizam um **número de telefone** do formulário "AA: "N" .Y", no qual o N é substituído pelo número discado pelo atendente automático e o Y é 1, 2, 3 ou 4 para as saudações dos períodos da manhã, tarde e noite, ou das opções do menu.
- Para adicionar um código curto para chamar um atendente automático, omita a parte XX. Por exemplo, adicione o código curto *80XX/Auto Attendant/"AA: "N se for necessário obter acesso discado interno para os atendentes automáticos.
- Os códigos curtos do sistema *800XX, *801XX, ..., *809XX, *850XX e *851XX também são adicionados automaticamente para gravar avisos para qualquer ação de **Anúncio e localização**. Os códigos correspondem à tecla à qual a ação foi atribuída; 0 a 9, * e #, respectivamente. Esses códigos curtos usam um **Número de telefone** no formato "AA: "N" .00", ..., "AA: "N" .01", "AA: "N" .10" e "AA: "N" .11" respectivamente.

- **Versão:** 2.0+.
- **Controle de botão programável:** ✘
- **Código curto padrão:** ✔ Consulte Definições de configuração | Atendente automático.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Negar intercomunicação automática desativada

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✔ negar intercomunicação automática desativado

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Negar intercomunicação automática ativada

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✔ negar intercomunicação automática ativado

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Interrupção

Esse recurso pode ser usado em uma rede multissite do sistema. Ele permite que o usuário de um sistema na rede especifique que a discagem seguinte seja processada por outro sistema na rede como se o usuário tivesse discado localmente desse outro sistema.

Detalhes

- **Número de telefone:** o endereço IP ou nome do sistema, usando caracteres “*” no lugar de caracteres “.”.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** BkOut
- **Versão:** 4.0+.

Exemplos

Em um sistema, ao se interromper através do sistema chamado RemoteSwitch com o endereço de IP 192.168.42.3, poderá ser utilizado qualquer um dos seguintes códigos de acesso.

O Exemplo 1 permite a interrupção por meio de qualquer central remota discando-se seu endereço de IP, por exemplo, *80*192*168*42*3#. O Exemplo 2 faz isso para um sistema remoto específico discando-se apenas *81.

- **Exemplo 1**

- **Recurso:** Break Out
- **Número de telefone:** N
- **Código:** *80*N#

- **Exemplo 2**

- **Código:** *81
- **Número de telefone:** RemoteSwitch
- **Recurso:** Break Out

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Impedido

Esse recurso de código de acesso pode ser utilizado para impedimento de chamada utilizando-se o código de acesso como o destino da chamada. Esse recurso de código de acesso era anteriormente chamado de **Ocupado**. Ele foi renomeado, mas sua função não mudou.

Quando utilizado em um formulário SAR que foi configurado com uma Rota alternativa, nenhum roteamento adicional é aplicado aos chamadores cuja discagem tenha correspondido ao código de acesso.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Ocupado com chamada em espera

Quando ativo, o recurso Ocupado com chamada em espera retorna um sinal de ocupado às novas chamadas quando o usuário possui uma chamada existente em espera. Esse recurso

de código de acesso é útil quando o usuário não deseja ser distraído por uma chamada entrante adicional ao ter uma chamada em espera.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ Y ou 1 para ativado, N ou 0 para desativado.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✓ BusyH
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo: Como ativar Ocupado com chamada em espera

Se estiver ativado, quando o usuário tiver uma chamada em espera, as novas chamadas recebem tom de ocupado (toque se analógico) ou são desviadas para o correio de voz, se estiver habilitado, em vez de tocar no ramal do usuário.

Isso sobrepõe chamada em espera quando o usuário tiver uma chamada em espera.

- **Código de acesso:** *12
- **Número de telefone:** Y
- **Recurso:** BusyOnHeld

Exemplo: Como desativar Ocupado com chamada em espera

Outro código de acesso deve ser criado para ativar o recurso Ocupado com chamada em espera. Se inativo, quando o usuário tiver uma chamada em espera, as novas chamadas ainda serão direcionadas a ele.

- **Código de acesso:** *13
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** BusyOnHeld

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Intrusão em chamadas

Esse recurso permite a intrusão na chamada existente conectada do usuário de destino especificado. Todos os participantes da chamada são colocados em uma conferência e podem conversar e escutar uns aos outros. A tentativa de **Intrusão na chamada** para um usuário que está ocioso torna-se uma Chamada prioritária.

- A intrusão é controlada pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Esse recurso usa recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.
- Os usuários podem utilizar os recursos de privacidade para impedir a intrusão e a gravação de uma chamada. Consulte [Chamadas particulares](#) na página 851.
- A intrusão em um usuário com o monitoramento silencioso (consulte [Escuta de chamada](#) na página 1009) é transformada em uma chamada de monitoramento silencioso.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ o número do ramal de destino.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✓ Intru
- **Veja também:** [Escutar chamada](#) na página 1009, [Intrusão de coaching](#) na página 1024, [Inclusão de discagem](#) na página 1033, [Página silenciosa](#) na página 1086.
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Escuta de chamada

Esse recurso permite que você monitore a chamada de outro usuário sem ser ouvido. O monitoramento pode ser acompanhado de um tom que é ouvido por todos os participantes. O uso do tom é controlado pela configuração Aviso sonoro ao escutar na guia Sistema | Telefonia | Tons e música. O padrão dessa configuração é ativo. Se habilitada, essa será a única indicação de monitoramento dada ao usuário monitorado. Não existe indicação de monitoramento no display do telefone.

Aviso:

- Escutar uma chamada sem que as partes dessa chamada estejam cientes pode estar sujeito aos regulamentos locais. Antes de habilitar o recurso, você deverá garantir que cumpriu todos os regulamentos locais. A não observação disso poderá resultar em penalidades.

A utilização do recurso escuta de chamada depende de:

- O destino ser membro do grupo definido como o **Grupo de monitoramento** do usuário (**Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor**). O usuário não precisa ser um membro do grupo.
- A intrusão é controlada pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Esse recurso usa recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.

Diversos recursos são suportados para escuta de chamada:

- Os usuários podem utilizar os recursos de privacidade para impedir a intrusão e a gravação de uma chamada. Consulte [Chamadas particulares](#) na página 851.
- Os ramais IP podem ser monitorados, incluindo aqueles que utilizam mídia direta. Anteriormente, o monitoramento dos ramais IP não podia ser garantido.
- A chamada de monitoramento pode ser iniciada mesmo que o usuário de destino não esteja atualmente em uma chamada, permanecendo ativo até que o usuário de monitoramento abandone a chamada e o monitoramento.
- O usuário que iniciou a escuta de chamadas também pode gravar a chamada.

A intrusão na chamada de um usuário que realiza o monitoramento silencioso (Escutar chamada) é transformada em uma chamada de monitoramento silencioso.

Os telefones das séries 1400, 1600, 9500 e 9600 com um botão de usuário podem iniciar a escuta por meio desse botão se o usuário de destino atender aos critérios de escuta.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ Número do ramal de destino (o ramal precisa ser local).
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✔ Listn
- **Veja também:** [Intrusão na chamada](#) na página 1008, [Intrusão de coaching](#) na página 1024, [Inclusão de discagem](#) na página 1033, [Página silenciosa](#) na página 1086.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

O usuário do 'Ramal205' deseja monitorar as chamadas de entrada pelos membros de 'Vendas' do grupo de busca.

1. Para o usuário "Ramal205", selecione o grupo de busca na caixa de listagem **Monitoramento de grupo (Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor)**.
2. Certifique-se de que **Intrusão permitida** esteja marcada.
3. Crie um código curto do usuário para permitir que o Ramal205 inicie o monitoramento.
 - **Código de acesso:** *89*N#
 - **Número de telefone:** N
 - **ID do Grupo de linhas:** 0.
 - **Recurso:** CallListen
4. Para cada membro do grupo, certifique-se de que a configuração **Intrusão não permitida** esteja desmarcada.
5. Agora, quando um membro do grupo de busca de 'Vendas' estiver em uma chamada, o Extn205 poderá substituir o N do código curto pelo número de ramal desse membro e monitorar sua chamada.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Estac. de chamadas

Estaciona a chamada atual do usuário no número de estacionamento de chamada especificado. Assim, a chamada pode ser recuperada por outros ramais (consulte o guia de usuário do telefone apropriado). Enquanto estacionada, o chamador ouve música em espera, se disponível. O recurso "Cancelar estacionamento da chamada" pode ser utilizado para recuperar chamadas de estacionamentos específicos.

O Limite estacionamento (Sistema | Telefonia | Telefonia) controla por quanto tempo a chamada permanecerá estacionada. Quando o tempo acaba, a chamada é feita novamente

ao usuário do estacionamento caso ele esteja livre ou quando se torne o próximo livre. A chamada continuará a tocar e não seguirá redirecionamentos ou irá para o correio de voz.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ número do slot de estacionamento.
 - As IDs de slot de estacionamento podem ter até 9 dígitos de extensão. Também podem ser usados nomes para os estacionamentos do aplicativo.
 - Se não estiver especificado nenhum número de estacionamento quando esse código curto for utilizado, o sistema atribuirá automaticamente um número de estacionamento com base no número de ramal do usuário estacionando a chamada, mais um dígito de 0 a 9.
- **Código curto padrão:** ✓ *37*N#
- **Controle de botão programável:** ✓ estacionar chamada
- **Veja também:** Cancelamento de estacionamento de chamadas.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. Esse código curto pode ser utilizado para ativar/desativar o recurso. N representa o número de estacionamento no qual a chamada será estacionada. Por exemplo, se o usuário quiser estacionar uma chamada no número de estacionamento 9, ele deverá discar *37*9#. A chamada será estacionada nesse número até ser recuperada por outro ramal ou pelo ramal original.

- **Código curto:** *37*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** ParkCall

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Estacionar e anunciar chamada

Estaciona a chamada atual do usuário no número do estacionamento mais alto do alcance especificado na guia **Sistema | Telefonia | Estacionar e Anunciar**, no campo **Alcance do Estacionamento Central**. Por exemplo, se o **Alcance do Estacionamento Central** especificado é 1XX, então o código de acesso Estacionar e Anunciar tenta estacionar em 199. Se o alcance é 567XX, então a chamada tenta estacionar em 56799.

Estacionar chamada e anunciar via código de acesso é útil principalmente em telefones sem display ou em que a opção Estacionar chamada é raramente executada. Fornece uma maneira de o usuário estacionar centralmente em um local previamente conhecido. Se o slot mais alto do estacionamento central estiver em uso, a tentativa do código de acesso de Estacionar chamada e anunciar não terá êxito.

Para anunciar depois de estacionar a chamada com êxito via código curto, o usuário deve inserir um código curto de anúncio válido.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✔ Estacionar e anunciar chamada
- **Versão:** 9.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Captura de qualquer chamada

Atender a primeira chamada disponível que esteja tocando.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *30
- **Controle de botão programável:** ✔ PickA
- **Veja também:** Ramal de captura de chamada, Grupo de captura de chamada, Membros de captura de chamadas, Aquisição de chamada, Linha de captura de chamada, Usuário de captura de chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um exemplo de configuração do código curto:

- **Código de acesso:** *30
- **Recurso:** CallPickupAny

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Atendimento de chamada - Ramal

Atender uma chamada que esteja tocando em um ramal específico.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔ o número do ramal de destino.
- **Código curto padrão:** ✔ *32*N#
- **Controle de botão programável:** ✔ CpkUp
- **Veja também:** Captura de qualquer chamada, Grupo de captura de chamada, Membros de captura de chamadas, Aquisição de chamada, Linha de captura de chamada, Usuário de captura de chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. N representa o ramal específico. Por exemplo, se o usuário discar *32*201#, ele fará a captura da chamada entrando no ramal 201.

- **Código de acesso:** *32*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** CallPickupAny

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Grupo de captura de chamada

Capturar uma chamada alertando qualquer Grupo de busca do qual o usuário é membro. O usuário pode utilizar este recurso mesmo se, neste momento, a sua associação com o grupo estiver definida como desativada.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *31
- **Controle de tecla programável:** ✔ PickG
- **Veja também:** Captura de qualquer chamada, Ramal de captura de chamada, Membros de captura de chamadas, Aquisição de chamada, Linha de captura de chamada, Usuário de captura de chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um exemplo de configuração do código curto.

- **Código curto:** *31
- **Recurso:** CallPickupGroup

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Linha de captura de chamada

Captura uma chamada entrante que está estacionada, retida ou tocando. A captura utiliza a ID de aparência em linha especificado no campo Número do telefone do código de acesso. Ela não pode ser utilizada para capturar chamadas de conferência. Os recursos normais de intrusão do usuário não são aplicados a esse recurso de captura.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ ID de aparência da linha de destino.

- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘
- **Veja também:** Captura de qualquer chamada, Ramal de captura de chamada, Grupo de captura de chamada, Membros de captura de chamadas, Aquisição de chamada, Usuário de captura de chamada.
- **Versão:** 4.0+ (adicionado à versão 4.0 Q2 2007 versão Manutenção).

Exemplo

Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. N representa a ID de aparência em linha específico.

- **Código de acesso:** *89*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** CallPickupLine

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Membros de captura de chamada

Esta função pode ser utilizada para atender a uma chamada tocando ou na fila em um ramal que seja membro do Grupo de busca especificado. A chamada capturada não precisa ser uma chamada de grupo de busca. Esta função inclui membros do grupo mesmo se no momento a sua associação estiver desativada.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do grupo ou “nome do grupo”.
- **Código curto padrão:** ✔ *53*N#
- **Controle de tecla programável:** ✔ PickM
- **Veja também:** Captura de qualquer chamada, Ramal de captura de chamada, Grupo de captura de chamada, Aquisição de chamada, Linha de captura de chamada, Usuário de captura de chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um exemplo de configuração do código curto. N representa o número de ramal do grupo de busca. Por exemplo, se um usuário discar *53*500#, fará a captura da chamada entrando no ramal 500 (o ramal do grupo).

- **Código curto:** *53*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** CallPickupMembers

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Usuário de captura de chamada

Captura uma chamada entrante que está estacionada, retida ou tocando. A captura utiliza o número de ramal do usuário especificado no campo Número do telefone do código curto. Se existirem diversas chamadas, a prioridade será dada à captura da chamada que estiver tocando, da que estiver estacionada e, finalmente, da que estiver retida, nessa ordem. Ela não pode ser utilizada para capturar chamadas de conferência. Os recursos normais de intrusão do usuário não são aplicados a esse recurso de captura.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ Número do ramal do usuário de destino.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Veja também:** Captura de qualquer chamada, Ramal de captura de chamada, Grupo de captura de chamada, Membros de captura de chamadas, Aquisição de chamada, Linha de captura de chamada.
- **Versão:** 4.0+.

Exemplo

N representa o usuário específico.

- **Código de acesso:** *89*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** CallPickupUser

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Fila de chamadas

Coloca na fila a chamada atual para o telefone de destino, mesmo quando o telefone de destino está ocupado. É o mesmo que uma transferência, exceto que permite transferir para um telefone ocupado.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ o número do ramal de destino.
- **Código curto padrão:** ✓ *33*N#
- **Controle de tecla programável:** ✓ Queue
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um exemplo de configuração do código curto. N representa o ramal que o chamador deseja colocar na fila. Por exemplo, se o usuário discar *33*201# enquanto estiver conectado a um chamador, o chamador será colocado na fila do ramal 201.

- **Código de acesso:** *33*N#

- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** CallQueue

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Registro de chamadas

Esse recurso permite gravar uma conversa. É necessário ter o Voicemail Pro para usar esse recurso. Consulte seus regulamentos locais com relação à gravação de chamadas.

- Um aviso de notificação de gravação será emitido se configurado no sistema de correio de voz.
- A gravação é colocada na caixa postal especificada pela configuração da **Caixa postal de gravação manual do usuário**.
- Esse recurso usa recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.
- Os usuários podem utilizar os recursos de privacidade para impedir a intrusão e a gravação de uma chamada. Consulte [Chamadas particulares](#) na página 851.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ o número do ramal de destino.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✓ Recor
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo: Gravar a chamada do seu próprio ramal

Para usar este código curto, o usuário deve colocar a chamada em espera e discar *55. Ele será automaticamente reconectado à chamada quando a gravação começar.

- **Código de acesso:** *55
- **Número de telefone:** nenhum.
- **Recurso:** CallRecord

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Reaver chamada

Essa função permite que um usuário capture uma chamada atendida ou que esteja tocando em outro ramal. Essa função pode ser utilizada com ou sem um destino de usuário especificado.

- Se o destino possuir chamadas tocando, a função conectará a chamada com a maior espera.

- Se o destino não tiver chamadas tocando, mas tiver uma chamada conectada, a função assumirá a chamada conectada, desconectando o usuário original. O uso está sujeito à configuração **Intrusão permitida** do usuário **Roubar chamada** e à configuração **Intrusão não permitida** do destino.
- Se nenhum destino for especificado, a função tentará resgatar a última chamada do usuário que foi transferida ou que está tocando caso ela não tenha sido atendida ou tenha seguido para a caixa postal.
- Uma chamada de vídeo será revertida para uma chamada de áudio quando for movida usando o recurso de reaver chamada.
- Para o IP Office R11.1 FP2 SP4 e superior, é possível usar o código curto desse recurso com o número do ramal do próprio usuário. Isso permite que usuários de dispositivos geminados e simultâneos movam uma chamada já atendida em outro dispositivo. Quando usada dessa maneira, a função ignora as configurações de privacidade e intrusão do usuário.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓
 - O número do ramal de destino.
 - O número do ramal do próprio usuário para mover a chamada de outro dispositivo simultâneo. Isso pode incluir o uso do caractere de código curto U.
 - Em branco para a última chamada transferida.
- **Código curto padrão:** ✓ *45*N# e *46
- **Controle de botão programável:** ✓ adquirir
- **Versão:** 2.1+

Exemplo: Como assumir uma chamada

Neste exemplo, N representa o ramal a ser assumido. Por exemplo, se o usuário discar *45*201#, assumirá a chamada atual no ramal 201.

- **Código de acesso:** *45*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** Roubar chamada

Exemplo: Como reaver uma chamada

Esse código curto reclama a última chamada do ramal. Essa função é útil quando se deseja pegar uma chamada que deixou de ser atendida e foi para o correio de voz.

- **Código de acesso:** *46
- **Recurso:** Roubar chamada

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Chamada em espera ativada

Habilita a chamada em espera no ramal do usuário. Quanto ativo, se o usuário receber uma segunda chamada quando já estiver em uma chamada, ele escutará o tom de chamada em espera no caminho de voz.

As configurações de chamada em espera são ignoradas para os usuários com múltiplas teclas de aparência em chamada. Nesse caso, as teclas de aparência são utilizadas para indicar as chamadas adicionais. A chamada em espera é automaticamente aplicada aos usuários com telefones 'de twinning interno'.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código curto padrão:** ✔ *15 (exceto Server Edition)
- **Controle de tecla programável:** ✔ CWOn:
- **Veja também:** Chamada em espera desativada, Chamada em espera suspensa.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *15
- **Recurso:** CallWaitingOn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Chamada em espera desativada

Desabilita a chamada em espera no ramal do usuário. A chamada em espera pode ser aplicada aos usuários com telefones de twinning interno independentemente das configurações de chamada em espera.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código curto padrão:** ✔ *16 (exceto Server Edition)
- **Controle de tecla programável:** ✔ CWOff
- **Veja também:** Chamada em espera ativada, Chamada em espera suspensa.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *16
- **Recurso:** Chamada em espera desativada

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Chamada em espera suspensa

Nos telefones que utilizam chamada em espera, esse recurso desabilita temporariamente a chamada em espera durante a próxima chamada do usuário.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código curto padrão:** ✔ *70 (apenas A-Law)
- **Controle de tecla programável:** ✔ CWSus
- **Veja também:** Chamada em espera ativada, chamada em espera desativada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto. Esse código curto é o padrão na configuração do sistema.

- **Código de acesso:** *70
- **Recurso:** CallWaitingSuspend

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Cancelar todos os encaminhamentos

Esse recurso cancela todas as formas de redirecionamento no ramal do usuário, incluindo "Siga-me" e "Não perturbe".

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código curto padrão:** ✔ *00
- **Controle de tecla programável:** ✔ FwdOf
- **Consulte também:** Redirecionar se ocupado ativado, Redirecionar se ocupado desativado, Redirecionar caso sem resposta ativado, Redirecionar caso sem resposta desativado, Redirecionar incondicional ativo, Redirecionar incondicional desativado, Não perturbe ativado, Não perturbe desativado.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código curto:** *00
- **Recurso:** CancelCallForwarding

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Cancelar toque ao liberar

Cancela qualquer toque (também conhecido como retornar chamada) definido pelo usuário.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✓ RBak-
- **Consulte também:** Toque ao liberar.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo: Cancelar toque ao liberar

Este exemplo de Código de acesso cancela o Toque ao liberar no ramal especificado. N representa o ramal alvo no qual foi definido o toque. Por exemplo, se o Paul tiver definido o toque no ramal 201, ele deverá discar *84*201# para cancelar a solicitação de toque.

- **Código de acesso:** *84*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** CancelRingBackWhenFree

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Alterar código do logon

Permite que o usuário altere o seu código de logon. O código de logon precisa atender aos requisitos de **Complexidade do código de logon** definidos na guia **Sistema | Telefonia**.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ O atual e o novo código de logon do usuário, separados por um *, veja os exemplos abaixo.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗

Exemplo

O usuário possui um **Código de logon1234** e deseja alterá-lo para **5678**. Para utilizar o código curto abaixo, o usuário deve discar ***60*1234*5678#**.

- **Código curto:** *60*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** alterar código do logon.

Exemplo

Para um usuário sem código de logon configurado, ainda assim, o código curto pode ser utilizado para configurar um código de logon. Por exemplo, utilizando o código curto criado acima para configurar o código de logon para 1234, ele deve discar ***60**1234#**.

Exemplo

Os usuários dos telefones do sistema podem usar o código de acesso para alterar o código de logon de outro usuário. Por exemplo 403 está configurado como telefone do sistema com o código de logon **1234**. O usuário 410 esqueceu o seu código de logon e deseja alterá-lo. O usuário 403 faz isso discando o seguinte:

- ***60*410*1234*<novo código>#**

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Limpar pós-atendimento

Este recurso pode ter usuários que foram configurados como CCR Agents. Permite que eles disquem um código de acesso para sair do estado do Pós-atendimento conforme informado pelo aplicativo Customer Call Reporter (CCR).

* Nota:

O CCR não é compatível no IP Office partir da versão 9.1.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✔ ACWrk
- **Consulte também:** Iniciar pós-atendimento.
- **Versão** 4.2 4Q 2008 versão Manutenção+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Limpar cham

Esta função pode ser utilizada para terminar a chamada atual.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código curto padrão:** ✔ *52
- **Controle de tecla programável:** ✔ apagar
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto. Esse exemplo poderia ser utilizado em uma situação em que você está realizando uma transferência supervisionada e a pessoa a ser transferida não deseja atender a chamada. Neste cenário, você pode colocar a chamada

em espera e discar *52. Isso irá apagar a última chamada conectada (por exemplo, a parte que acaba de recusar a transferência), e recuperar a chamada original ou o tom de discagem.

- **Código de acesso:** *52
- **Recurso:** Deny/ClearCall

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Limpar CE

Esse recurso é mais comumente utilizado para encerrar a chamada atual do usuário e atender a chamada em espera.

- As configurações de chamada em espera são ignoradas para os usuários com múltiplas teclas de aparência em chamada.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código curto padrão:** ✔ *26 (somente A-Law) (exceto Server Edition)
- **Controle de tecla programável:** ✔ ClrCW
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *26
- **Recurso:** ClearCW

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Cancelar serviço noturno do grupo de busca

Esse recurso muda o grupo de busca especificado do modo Serviço noturno para o modo Em serviço.

A configuração e a exclusão do serviço noturno de grupo de busca podem ser feitas através de controles manuais ou de um perfil de horário do sistema. O uso de ambos os métodos para controlar o status do serviço noturno de um determinado grupo de busca não é suportado.

Essa função não é suportada no momento em sistemas de uma rede multissite. Ela só pode ser utilizada por um usuário atualmente conectado ao mesmo sistema que hospeda o grupo de busca.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔
 - Número do ramal do grupo de busca. Se deixado em branco, o código de acesso afetará todos os grupos dos quais o usuário for membro.
 - Os recursos de código curto e botão **Definir serviço noturno de um Grupo de busca** e **Cancelar serviço noturno do grupo de busca** podem ser usados para ativar e desativar um serviço de SSL VPN respectivamente. O serviço é indicado definindo-se o nome do serviço como o número do telefone ou os dados da ação. Não use aspas.
- **Código curto padrão:** ✔ *21*N#
- **Controle de botão programável:** ✔ HGNS-
- **Consulte também:** Cancelar Grupo de Anúncio fora de serviço, Definir serviço noturno de um Grupo de busca, Definir Grupo de busca fora de serviço.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto. N representa o número de telefone do grupo a ser tirado do modo de "Serviço noturno" e colocado no modo "Em serviço". Por exemplo, quando *21*201# é discado, o Grupo de busca associado ao ramal 201 será tirado do modo de "Serviço noturno".

- **Código de acesso:** *21*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** ClearHuntGroupNightService

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Cancelar Grupo de busca fora de serviço

Esse recurso muda o grupo de busca especificado do modo Fora de serviço para o modo Em serviço. Isso não substituirá o grupo de busca em serviço noturno devido ao perfil de horário.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número de ramal do grupo de busca. Se deixado em branco, o código de acesso afetará todos os grupos dos quais o usuário for membro.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✔ HGOS-
- **Consulte também:** Cancelar serviço noturno de um Grupo de busca, Definir serviço noturno de um Grupo de busca, Definir Grupo de busca fora de serviço.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código curto que utiliza a função Cancelar grupo de busca fora de serviço. N representa o número de telefone do grupo de busca a ser tirado do modo "Fora

de serviço". Por exemplo, quando *55*201# é discado, o grupo associado ao ramal 201 será colocado no modo "Em serviço".

- **Código de acesso:** *55*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** ClearHuntGroupOutOfService

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Limpar cota

Esse recurso atualiza a cota de tempo de todos os serviços ou de um serviço específico.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ "Nome do serviço" ou "" (todos os serviços).
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✓ Quota
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Intrusão de orientação

Esse recurso permite a intrusão em outra chamada do usuário, e a conversa com ele sem que você seja ouvido por outros participantes da chamada com os quais ele ainda pode falar. Por exemplo: o usuário A está em uma chamada com o usuário B. Quando o usuário C faz a intrusão do usuário A, ele pode ouvir os usuários A e B, mas pode ser ouvido somente pelo usuário A.

- A intrusão é controlada pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Esse recurso usa recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.
- Escutar uma chamada sem que as partes dessa chamada estejam cientes pode estar sujeito aos regulamentos locais. Antes de habilitar o recurso, você deverá garantir que cumpriu todos os regulamentos locais. A não observação disso poderá resultar em penalidades.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ o número do ramal de destino.
- **Código de acesso padrão:** ✗

- **Controle de botão programável:** ✓ Orientar.
- **Consulte também:** Intrusão de chamada, Escutar chamada, Discar inclusão, Sussurro.
- **Versão:** 9.0+

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Adicionar conferência

Os controles Adicionar conferência podem ser usados para colocar o usuário, sua chamada atual e quaisquer chamadas que ele tenha em espera em uma conferência. Quando usados para iniciar uma nova conferência, o sistema atribui automaticamente uma ID da conferência à chamada. Chamamos isso de Conferência ad hoc (improvisada).

Se a chamada em espera for uma conferência existente, o usuário e qualquer chamada atual serão adicionados a ela. Isso pode ser utilizado para acrescentar chamadas adicionais a uma conferência ad hoc ou a uma conferência Meet Me. Adicionar conferência pode ser usado para conectar duas partes. Depois de criar a conferência, o usuário pode se desconectar da conferência e as duas chamadas de entrada permanecem conectadas.

Para obter mais detalhes, consulte [Conferência](#) na página 690.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✓ *47
- **Controle de tecla programável:** ✓ Conf+
- **Consulte também:** Conferência Meet Me.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *47
- **Recurso:** ConferenceAdd

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Conferência Meet Me

A conferência Meet Me refere-se a recursos que permitem ao usuário ou chamador juntar-se a uma conferência específica utilizando o número de identificação da conferência (predefinido no controle ou inserido no momento em que ele se junta à conferência).

Sistemas IP500 V2/V2A não baseados em assinatura precisam de uma licença **Preferred Edition**.

*** Nota:**

Os recursos de Conferência Meet Me podem criar conferências que incluem somente um ou dois participantes. Elas ainda serão conferências que utilizarão recursos da capacidade de conferência do sistema host.

Números de identificação da conferência

Por padrão, as conferências ad hoc recebem atribuições de números começando de 100 para a primeira conferência em andamento. Portanto, nos recursos da Conferência Meet Me, especificar um número distante dessa faixa garante que a conferência em questão não seja uma conferência ad hoc iniciada por outros usuários. Não é mais possível se juntar à conferência utilizando os recursos Meet Me quando a ID da conferência estiver sendo utilizada por uma conferência ad-hoc.

Número de conferência pessoal do usuário O número de ramal de cada usuário é tratado como o seu número pessoal para conferência. Apenas esse usuário pode iniciar uma conferência utilizando esse número como a ID de conferência. Qualquer um que tente iniciar uma conferência com aquele número se encontrará em uma conferência, mas em espera até que o proprietário também se junte. As conferências pessoais são sempre hospedadas no sistema do proprietário.

*** Nota:**

Quando um usuário efetua uma chamada do seu número de junção móvel, o recurso de conferência pessoal funcionará somente se o usuário acessar a conferência utilizando um serviço FNE 18.

Conferência de rede multissite

As identificações da conferência Meet Me agora são compartilhadas em toda a rede multissite. Por exemplo, se uma conferência com a identificação 500 for iniciada em um sistema, qualquer pessoa que se junte a ela em qualquer sistema se juntará à mesma conferência. Cada conferência continua usando os recursos de conferência do sistema no qual ela foi iniciada e está limitada à capacidade de conferência disponível daquele sistema.

Anteriormente, as conferências separadas, cada uma com a mesma identificação, podiam ser iniciadas em cada sistema de uma rede múltipla.

Outros recursos

Botão Transferir para uma conferência Um chamador atualmente conectado pode ser transferido na conferência pressionando **TRANSFERIR** e depois o botão Conferência Meet me e **TRANSFERIR** novamente para concluir a transferência. Isso permite que o usuário coloque os chamadores na conferência especificada pelo botão sem ele próprio fazer parte da chamada de conferência. Essa opção é suportada somente em telefones Avaya com um botão **TRANSFERÊNCIA** fixo.

Indicação de estado do botão de conferência Quando a conferência está ativa, qualquer botão associado à identificação da conferência indica o estado ativo.

Para obter mais detalhes, consulte [Conferência](#) na página 690.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ número da conferência. Pode ser um valor alfanumérico de até 15 caracteres.
 - O número pode ser prefixado com **H(x)** onde **x** é o número da fonte da música de espera que deve ser tocada ao primeiro chamador ao entrar na conferência.
- **Código curto padrão:** ✗/✓*66*N# em sistemas Server Edition.
- **Controle de botão programável:** ✓ CnfMM
- **Consulte também:** Conf ou Adicionar conferência.
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

CE

Captura a chamada em espera. Esse recurso fornece a mesma funcionalidade de se pressionar a tecla **Rechamada** ou **Espera** no telefone. Ao contrário do recurso Apagar ChEsp, esse recurso desconecta você da chamada existente quando a segunda chamada é capturada.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Discar

Esse recurso de código curto permite que os usuários disquem o número especificado para uma linha externa.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ número do telefone.
- **Código curto padrão:** ✓ vários dependendo do local e tipo de sistema.
- **Controle de botão programável:** ✓ discar
- **Consulte também:** Discagem direta, Discagem de emergência, Ramal de discagem, Inclusão de discagem, Discar anúncio.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo: Como criar uma discagem rápida

Nesse exemplo, os usuários digitando 401 no teclado do telefone disarão para o Escritório de Nova Jersey, no número 212 555 0000.

- **Código de acesso:** 401
- **Número de telefone:** 2125550000

Exemplo: Substituir ID das chamadas de saída

Esse código curto é útil no ambiente de um "call center" em que não é desejável que os clientes tenham acesso ao número da linha direta, mas apenas à exibição do número comum do escritório. O código curto do modelo abaixo forçará a exibição da ID da chamada de saída 123.

O uso desse recurso depende do provedor de serviço local.

- **Código de acesso:** ?
- **Número de telefone:** .s123

Exemplo: Prefixo de discagem externa

O código curto destina-se à discagem de um prefixo para uma linha externa, onde N representa o número externo que se deseja chamar.

- **Código de acesso:** 9N
- **Número de telefone:** N

Exemplo: Como bloquear a ID do chamador

Esse exemplo explica como bloquear a ID do chamador para chamadas externas. Esse recurso pode ser aplicado aos números externos específicos ou a todas as chamadas de saída. Na maioria das situações, a empresa escolherá bloquear a ID do chamador para todas as chamadas externas ou deixá-lo disponível para todas as chamadas externas.

- **Código de acesso:** 9N
- **Número de telefone:** NW

Exemplo: Duração máxima da chamada

O caractere t pode ser utilizado nos códigos de acesso de discagem para definir a duração máxima permitida de uma chamada. Por exemplo, o código curto a seguir disará o número, mas desconectará a chamada após 20 minutos (mais ou menos um minuto).

- **Código de acesso:** 9N
- **Número de telefone:** Nt(20)

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

3K1 de discagem

Define os serviços suportados de ISDN para chamada de áudio de 3,1 Khz.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ número do telefone.

- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ D3K1
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

56K de discagem

Define os serviços suportados de ISDN para chamada de dados de 56 Kbps.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do telefone.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ D56K
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

64K de discagem

Define os serviços suportados de ISDN para chamada de dados de 64 Kbps.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do telefone.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ D64K
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Discar CE

Chama o número de ramal especificado e força a indicação de chamada em espera ativa se o ramal já estiver em uma chamada.

Se o usuário tiver teclas de aparência em chamada programadas, a chamada em espera não será ativada. A próxima chamada de entrada aparecerá na tecla (botão) de aparência em chamada disponível. Quando não houver teclas de aparência em chamada disponíveis, a próxima chamada de entrada receberá o sinal de ocupado.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número de ramal.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ DCW
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

N representa o número do ramal a ser discado. Por exemplo, o usuário que discar *97*201# forçará a indicação de chamada em espera ativa no ramal 201 se o ramal 201 já estiver em uma chamada.

- **Código de acesso:** *97*N#
- **Número do telefone:** N
- **Recurso:** DialCW

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Discagem direta

As funções de Intercomunicação automática permitem que você ligue para um ramal e tenha a chamada automaticamente atendida no alto-falante do telefone após 3 avisos sonoros. O ramal chamado deve suportar um alto-falante de viva-voz. Se o ramal não tiver a função viva-voz, o usuário deverá utilizar o monofone se quiser falar. Se o ramal estiver ocupado quando discado, a chamada será apresentada como uma chamada normal no botão de aparência em chamada, se disponível.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número de ramal
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ Dirct
- **Consulte também:** Discagem de busca.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Permite que o ramal especificado seja automaticamente atendido. N representa o ramal que será forçado a atender automaticamente. Por exemplo, quando o usuário discar *83*201#, o ramal 201 será forçado a atender automaticamente a chamada.

- **Código curto:** *83*N#
- **Número do telefone:** N
- **Recurso:** DialDirect

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Discagem Rápida para Linha Direta

Quando o botão de aparência de linha é mapeado para um código curto que utiliza o recurso de código curto **Discagem direta de linha expressa**, nenhum tom de discagem secundário é gerado e o número é discado diretamente. Não confunda esse recurso com o recurso de linha expressa ativado usando códigos curtos ?D.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Versão:** somente da versão 3.0 à 4.0, 8.0+

Exemplo

Veja abaixo um exemplo de código curto que utiliza o recurso **Discagem direta de linha expressa**. O código curto *83* deverá, assim, ser definido como o prefixo para a linha particular desejada.

- **Código curto:** *83*
- **Número de telefone:** .
- **Recurso:** DialDirectHotLine

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Discagem de emergência

Disca o número especificado independentemente de qualquer impedimento de chamada aplicável ao usuário.

Em todos os sistemas, independentemente do local, deve-se usar o recurso **Discagem de emergência** a fim de criar códigos curtos do sistema para qualquer serviço de emergência necessário. Usando uma combinação de entradas de Seleção de rota alternativa (Automatic Route Selection, ARS) para local e emergência, qualquer chamada feita que corresponda aos códigos curtos de emergência deve ser roteada para a linha adequada. Consulte [Configuração para chamadas de emergência](#) na página 776.

- É possível exibir os detalhes das chamadas feitas usando essa função usando um botão **Exibição de emergência**. Consulte [Exibição de emergência](#) na página 1149.
- **Número do telefone:** ✓ número do telefone.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✓ Emerg
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Discar ramal

Esse recurso pode ser utilizado para discar um número de ramal interno (usuário ou Grupo de busca).

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número de ramal.
 - É possível adicionar **p(x)** como sufixo ao **Número do telefone** para alterar a prioridade de uma chamada. Os valores permitidos para **x** são **1**, **2** ou **3** para prioridade baixa, média ou alta, respectivamente. Por exemplo, **Np(1)**.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘
- **Consulte também:** Discagem direta, Discar anúncio, DialPhysicalExtensionByNumber, DialPhysicalNumberByID.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo: discar ao retirar o fone do gancho

O código curto do usuário a seguir disca o ramal especificado no momento em que o monofone do usuário é retirado do gancho.

- **Código de acesso:** ?D
- **Número de telefone:** 201
- **ID do Grupo de linhas:** 0
- **Recurso:** Dial Extn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Discar fax

Esse recurso é utilizado para rotear chamadas de fax através do Fax Relay.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número de destino do fax.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘
- **Versão:** 5.0+.

Exemplo

Nesse exemplo, a ID de grupo de linhas corresponde ao URI configurado na linha SIP que foi configurada para Fax Relay.

- **Código de acesso:** 6N
- **Número de telefone::** N"@192.16.42.5"
- **ID do Grupo de linhas:** 17

- **Recurso:** Dial Fax

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Inclusão de discagem

Esse recurso permite a intrusão na chamada de outro usuário para conversar com ele. A chamada atual do usuário é colocada em espera enquanto você fala e automaticamente reconectada quando você encerra a intrusão. O usuário que faz a intrusão e o ramal de destino podem então conversar, mas não podem ser ouvidos pela outra parte. Isso pode incluir a intrusão em uma chamada de conferência, onde a conferência continuará sem o destino da intrusão.

Durante a intrusão, todos os participantes ouvem um tom de intrusão repetidamente. Quando a pessoa que faz a intrusão desliga a chamada original, as partes são reconectadas. Tentar colocar em espera a chamada de inclusão de discagem simplesmente encerra a intrusão. A inclusão não pode ser estacionada.

- A intrusão é controlada pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Esse recurso usa recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Versão:** 1.4+.
- **Consulte também:** Intrusão na chamada, Escutar a chamada, Intrusão de monitoria, Sussurro.
- **Controle de botão programável:** ✓ Inclu.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Número de telefone:** ✓ o número do ramal de destino.

Exemplo

N representa o ramal em que deverá ocorrer a intrusão. Por exemplo, se o usuário discar *97*201# enquanto o ramal 201 estiver em uma chamada, o usuário estará interferindo na chamada atual desse ramal.

- **Código de acesso:** *97*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** DialInclusion

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Discar Anúncio

Esse recurso faz uma chamada de busca para um ramal ou grupo. O ramal alvo ou os membros do grupo deverão suportar chamadas de busca (isto é, deverão poder atender automaticamente as chamadas).

- Ao fazer uma busca, sempre use apenas um codec (o preferencial). É responsabilidade do administrador do sistema garantir que todos os telefones no grupo de busca ofereçam suporte ao codec.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do grupo ou ramal.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✔ anunciar
- **Consulte também:** Discagem direta.
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Discar ramal físico por número

Disca um número de ramal especificado independentemente do usuário que está atualmente conectado no ramal e qualquer configuração de redirecionamento, siga-me ou não perturbe aplicada pelo usuário do ramal. Observe que o número de ramal utilizado é o número do Ramal base definido em relação às definições de configuração do ramal.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do ramal-base.
- **Código curto padrão:** ✔ *70*N# (somente U-Law) (exceto Server Edition)
- **Controle de tecla programável:** ✔ PhyEx
- **Consulte também:** Discar ramal físico por ID, Chamada prioritária.
- **Versão:** 1.4+.

Exemplo

O exemplo abaixo permite que o ramal com o número de ramal base 201 seja chamado independentemente do número de ramal do usuário atualmente conectado a esse ramal.

- **Código de acesso:** *97
- **Número de telefone:** 201
- **Recurso:** DialPhysicalExtnByNumber

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Discar ramal físico por ID

Discar um ramal específico utilizando a sua ID do sistema. Isso poderá ser útil nos ambientes de telefone Hot Desking em que alguns ramos talvez não tenham um número de ramal base dedicado. Sem o número de ramal, a chamada não pode ser feita ao ramal a menos que um código curto seja criado.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ ID do ramal
- **Código curto padrão:** ✓ *71*N# (apenas U-Law)
- **Controle de tecla programável:** ✓ DialP
- **Consulte também:** DialPhysicalExtensionByNumber, Chamada prioritária.
- **Versão:** 1.4+.

Exemplo

No exemplo acima, se o telefone na ID do ramal 16 não for associado a um número de ramal, o usuário poderá discar *97 para se conectar-se ao telefone. Isso poderá ser útil nos ambientes de telefone Hot Desking em que alguns ramos talvez não tenham um número de ramal base dedicado.

- **Código de acesso:** *97
- **Número de telefone:** 16
- **Recurso:** DialPhysicalNumberByID

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Disc voz

Essa função permite criar um código curto para forçar a chamada de saída a usar a capacidade de transmissão de voz.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ número do telefone.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✓ DSpch
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Discar V110

Define os serviços suportados de ISDN para V110. A chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de dados".

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do telefone.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ DV110
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Discar V120

Define os serviços suportados de ISDN para V.120.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do telefone.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ DV120
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Discar vídeo

A chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de vídeo".

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do telefone.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ Dvide
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Desabilitar formulário de ARS

Esse recurso pode ser utilizado para colocar um formulário ARS fora de serviço. Pode ser utilizado com os formulários ARS para os quais a Rota de fora de serviço foi configurada no Manager. O recurso de código de acesso Habilitar formulário ARS pode ser utilizado para retornar um formulário ARS em serviço.

Detalhes

- **Número do telefone** : número do formulário ARS.
- **Código de acesso padrão**: ✘
- **Controle de botão programável**: ✘
- **Consulte também**: Habilitar formulário ARS
- **Versão**: 4.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Desabilitar encaminhamentos internos

Esse recurso desliga o redirecionamento das chamadas internas do usuário. Ele se aplica a Redirecionar incondicional, Redirecionar se ocupado e Redirecionar caso sem resposta.

Detalhes

- **Número de telefone**: ✘
- **Código de acesso padrão**: ✘
- **Controle de botão programável**: ✘
- **Consulte também**: Desabilitar encaminhamento interno incondicional, Desabilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta, Cancelar todos os redirecionamentos, Habilitar encaminhamentos internos, Habilitar redirecionamento interno incondicional, Habilitar encaminhamentos internos quando ocupado ou sem resposta.
- **Versão**: 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Desabilitar redirecionamento interno incondicional

Esse recurso desliga o redirecionamento das chamadas internas do usuário. Ele se aplica somente a Redirecionar incondicional.

Detalhes

- **Número de telefone**: ✘
- **Código de acesso padrão**: ✘
- **Controle de botão programável**: ✘
- **Consulte também**: Desabilitar redirecionamentos internos, Desabilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta, Cancelar todos os encaminhamentos, Habilitar encaminhamento internos, Habilitar redirecionamento interno incondicional, Habilitar encaminhamentos internos quando ocupado ou sem resposta.

- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Desabilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta

Esse recurso desliga o redirecionamento das chamadas internas do usuário. Ele se aplica a Redirecionar se ocupado e Redirecionar caso sem resposta.

Detalhes

- **Número de telefone:** não
- **Código curto padrão:** Não
- **Controle de botão programável:** não
-
- **Consulte também:** Desabilitar redirecionamento internos, Desabilitar redirecionamento interno incondicional, Cancelar todos os redirecionamentos, Habilitar redirecionamentos internos, Habilitar redirecionamento interno incondicional, Habilitar redirecionamento interno quando ocupado ou sem resposta.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Mensagem de exibição

Permite o envio de mensagens de texto para os telefones digitais no sistema local.

Detalhes

- **Número de telefone:** o número do telefone assume o formato `N";T"`, no qual:
 - **N** é o ramal de destino.
 - **T** é a mensagem de texto. Observe que é obrigatório ter `" ;` antes do texto e `"` após o texto.
- **Código curto padrão:** Não
- **Controle de botão programável:** Displ

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto. Quando utilizado, o ramal de destino ouvirá um único toque e, em seguida, verá a mensagem. Se o ramal de destino estiver em uma chamada, talvez seja preciso rolar o display até uma aparência em chamada livre para ver a mensagem de texto.

- **Número de telefone:** `N";Visitor in Reception"`
- **Recurso:** Exibir Msg

- **Código curto:** *78*N#

Exemplo: indicador de mensagem em espera no ramal SIP

É possível usar o código curto Exibir msg para ativar ou desativar o indicador de mensagem em espera (MWI).

- **Número de telefone:** o número do telefone assume o formato N";T", no qual:
 - **N** é o ramal de destino.
 - **T** é a mensagem de texto. Observe que é obrigatório ter ";" antes do texto e " após o texto.
 - Para ativar o MWI, o número do telefone precisa ser N";Mailbox Msgs=1"
 - Para desativar o MWI, o número do telefone precisa ser N";Mailbox Msgs=0"
- **Código curto padrão:** Não

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código breve para ativar o MWI. Quando usado, o ramal de destino receberá uma mensagem direcionando-o a ativar o MWI.

- **Código curto:** *99*N#
- **Recurso:** Display Msg
- **Número de telefone:** N";Mailbox Msgs=1"

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto para desativar o MWI. Quando usado, o ramal de destino receberá uma mensagem direcionando-o a desativar o MWI.

- **Código curto:** *98*N#
- **Recurso:** Display Msg
- **Número de telefone:** N";Mailbox Msgs=0"

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Adicionar exceção de Não perturbe

Esse recurso adiciona um número à "Lista de números de exceção de não perturbe" do usuário. Pode ser um número de ramal interno ou um ICLID externo. As chamadas a partir desse número, exceto as chamadas de grupo, vão ignorar a configuração Não perturbe do usuário. Para obter mais detalhes, consulte Não perturbe (DND).

Detalhes

- **Número de telefone:** número de telefone ou ICLID. Até 31 caracteres. Nos números ICLID, deverá ser incluído qualquer prefixo adicionado pelo sistema.
- **Código curto padrão:** *10*N#
- **Controle de botão programável:** DNDX+
- **Consulte também:** Excluir exceção de Não perturbe, Não perturbe ativado, Não perturbe desativado.

Exemplo

N representa o número a ser adicionado à "Lista de exceções de não perturbe" do usuário. Por exemplo, quando um usuário tem o DND ativado e disca *10*4085551234#, chamadas de entrada do número de telefone (408) 555-1234. Todas as chamadas, exceto aquelas dos números na lista de exceções do usuário, ouvem os sinais de ocupado ou são redirecionadas ao correio de voz, se disponível.

- **Código de acesso:** *10*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** DoNotDisturbExceptionAdd

Exemplo

Nesse exemplo, o último número recebido pelo usuário é adicionado à sua lista de exceções.

- **Código curto:** *89
- **Número de telefone:** L
- **Recurso:** DoNotDisturbExceptionAdd

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Excluir exceção de Não perturbe

Esse recurso remove um número da "Lista de exceções de não perturbe" do usuário. Para obter mais detalhes, consulte Não perturbe (DND).

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ número do telefone ou ICLID.
- **Código curto padrão:** ✓ *11*N#
- **Controle de tecla programável:** ✓ DNDX-
- **Consulte também:** Adicionar exceção de Não perturbe, Não perturbe ativado, Não perturbe desativado.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

N representa o número a ser excluído da "Lista de exceções de não perturbe" do usuário. Por exemplo, quando o usuário tiver o DND ligado e o número de telefone (408) 555-1234 em sua "Lista de exceções de não perturbe", discar *10*4085551234# removerá o número de telefone da lista. As chamadas de entrada de (408) 555-1234 não serão mais permitidas; em vez disso, elas ouvirão um sinal de ocupado ou serão redirecionadas ao correio de voz, quando disponível.

- **Código de acesso:** *11*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** DoNotDisturbExceptionDel

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Não perturbe ativado

Esse recurso coloca o usuário no modo 'Não perturbe'. Quando ativo, todas as chamadas, exceto aquelas dos números na lista de exceções do usuário, ouvem os sinais de ocupado ou são redirecionadas ao correio de voz, se disponível. Para obter mais detalhes, consulte Não perturbe (DND).

- O CCR não é compatível no IP Office partir da versão 9.1.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código curto padrão:** ✔ *08
- **Controle de botão programável:** ✔ DNDOn
- **Consulte também:** Não perturbe desativado, Adicionar exceção de Não perturbe, Excluir exceção de Não perturbe.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código curto:** *08
- **Recurso:** DoNotDisturbOn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Não perturbe desativado

Cancela o modo 'Não perturbe' do usuário, se definido. Para obter mais detalhes, consulte Não perturbe (DND).

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código curto padrão:** ✔ *09
- **Controle de tecla programável:** ✔ DNDOF
- **Consulte também:** Não perturbe ativado, Adicionar exceção de Não perturbe, Excluir exceção de Não perturbe.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código curto:** *09
- **Recurso:** DoNotDisturbOff

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Habilitar formulário ARS

Esse recurso pode ser usado para colocar um formulário ARS em serviço. Ele pode ser utilizado com os formulários ARS que foram colocados fora de serviço através do Manager ou do uso do código de acesso Desativar formulário de ARS.

Detalhes

- **Número do telefone** : número do formulário ARS.
- **Código de acesso padrão**: ✘
- **Controle de botão programável**: ✘
- **Versão**: 4.0+

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Habilitar redirecionamentos internos

Esse recurso liga o encaminhamento das chamadas internas do usuário. Ele se aplica a Redirecionar incondicional, Redirecionar se ocupado e Redirecionar caso sem resposta.

Detalhes

- **Número de telefone**: ✘
- **Código de acesso padrão**: ✘
- **Controle de botão programável**: ✘
- **Consulte também**: Desabilitar redirecionamentos internos, Desabilitar redirecionamentos internos incondicionais, Desabilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta, Cancelar todos os redirecionamentos, Habilitar redirecionamento interno incondicional, Habilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta.
- **Versão**: 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Habilitar redirecionamento interno incondicional

Esse recurso liga o encaminhamento das chamadas internas do usuário. Ele se aplica somente a Redirecionar incondicional.

Detalhes

- **Número de telefone**: ✘
- **Código de acesso padrão**: ✘
- **Controle de botão programável**: ✘
- **Consulte também**: Desabilitar redirecionamentos internos, Desabilitar redirecionamentos internos incondicionais, Desabilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem

resposta, Cancelar todos os redirecionamentos, Habilitar redirecionamentos internos, Habilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta.

- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Habilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta

Esse recurso liga o encaminhamento das chamadas internas do usuário. Ele se aplica a Redirecionar se ocupado e Redirecionar caso sem resposta.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘
- **Consulte também:** Desabilitar redirecionamentos internos, Desabilitar redirecionamentos internos incondicionais, Desabilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta, Cancelar todos os redirecionamentos, Habilitar redirecionamentos internos, Habilitar redirecionamentos internos incondicionais.
- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Logon de ramal

O **Logon de ramal** permite que um usuário que tenha sido configurado com um Código de logon (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) assuma a propriedade de qualquer ramal. O número do ramal desse usuário se torna o número de ramal enquanto ele está conectado. Essa é uma limitação conhecida como "hot desking".

- O recurso de compartilhamento de mesa não é compatível com telefones H175 e J129.
- Quando utilizado, o usuário deverá digitar um número de ramal e em seguida o seu código de logon. Os códigos de logon de até 15 dígitos são suportados com os botões **Logon no ramal**. Os códigos de logon de até 31 dígitos são suportados com códigos curtos de **Logon no ramal**.
- Quando um usuário efetua logon, o máximo possível das configurações de usuário é aplicado ao ramal. A faixa de configurações aplicada depende do tipo de telefone e da configuração do sistema.
- Por padrão, nos telefones das séries 1400, 1600, 9500 e 9600, o log de chamadas e o diretório pessoal do usuário poderão ser acessados enquanto ele estiver conectado. Isso também se aplica aos telefones das séries M e T.

- Em outros tipos de telefone, esses itens, como logs de chamadas e discagens abreviadas, são geralmente armazenados localmente pelo telefone e não mudarão quando os usuários efetuarem logon e logoff.
- Se ao conectar-se o usuário já estiver conectado a ou associado a outro telefone, ele será desconectado automaticamente.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔ Número do ramal*Código de logon. Se apenas um único número for discado sem ter nenhum separador *, o sistema assumirá que o número de ramal a ser utilizado será o número do Ramal Base do ramal físico e o número discado será o código de logon.
- **Código curto padrão:** ✔ *35*N#
- **Controle de botão programável:** ✔ Login
- **Consulte também:** Extn Logout.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo: Telefone hot desk individual

Com base no exemplo de código curto acima, Paul (ramal 204) pode ir para outro telefone (mesmo que já esteja conectado com outro usuário) e efetuar o login como o ramal 204 simplesmente discando 299. Uma vez que Paul esteja registrado para esse telefone, o ramal 204 é desconectado pelo telefone original de Paul. Para que o Paul faça uso desse código curto, seu código de logon deverá corresponder àquele configurado no código curto acima. Quando Paul se desconectar do telefone que "pediu emprestado", seu ramal original será reconectado automaticamente.

- **Código de acesso:** 299
- **Número de telefone:** 204*1234
- **Recurso:** Extnlogin

Exemplo: Login

O código curto padrão para conexão a um telefone é configurado conforme mostrado abaixo. N representa o número de ramal do usuário seguido de um * e, em seguida, o código de logon, por exemplo, *35*401*123#.

- **Código de acesso:** *35*N#
- **Telefone:** N
- **Recurso:** ExtnLogin

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Logoff de ramal

Esse recurso desconecta o usuário do telefone ao qual está conectado. Este recurso não pode ser usado por um usuário que não possui um código de logon nem por um usuário padrão associado a um ramal, a menos que ele esteja definido para forçar o logon.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código curto padrão:** ✔ *36
- **Controle de tecla programável:** ✔ Logof
- **Consulte também:** Logon de ramal.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza o recurso Logout de ramal. Esse código curto é o padrão na configuração do sistema.

- **Código de acesso:** *36
- **Recurso:** ExtnLogout

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Sinal de gancho

Esse recurso envia um sinal de gancho para a linha atualmente conectada caso ela seja analógica. Compatível apenas com linhas analógicas no mesmo sistema do código curto. Consulte [Transferência Centrex](#) na página 918.

Detalhes

- **Número de telefone:** Opcional O campo do número de telefone pode ser utilizado para definir o número de destino da transferência de uma transferência Centrex. Nesse caso, a utilização dos códigos de acesso Código de conta forçado e Código de autorização forçado não é suportada e a ID do grupo de linhas deverá corresponder à linha de saída para o provedor de serviço Centrex.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✔ Flash
- **Versão:** 1.4+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza o recurso Sinal de gancho.

- **Código curto:** *96
- **Recurso:** FlashHook

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Serviço FNE

Esse recurso do código de acesso é utilizado para suporte de Controle de chamada celular e Cliente one-X Mobile.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ esse número define a função FNE necessária.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Versão:** 4.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Siga-me aqui

Faz com que as chamadas para o número de ramal especificado sejam redirecionadas ao ramal iniciando o 'Siga-me aqui'. Se a chamada redirecionada receber um sinal de ocupado ou não for atendida, consequentemente a chamada se comportará como se o ramal do usuário não tivesse respondido. Para obter mais detalhes, consulte [Siga-me](#) na página 873.

Detalhes

Número do telefone: ✓ O ramal para redirecionar ao ramal de discagem.

Código curto padrão: ✓ *12*N#

Controle de tecla programável: ✓ Here+

Consulte também: Cancelar Siga-me aqui, Siga-me até.

Versão: 1.0+.

Exemplo

Esse recurso é utilizado no destino Siga-me. N representa o número de ramal do usuário que quer suas chamadas redirecionadas a esse destino. Por exemplo, o ramal do usuário A é 224. No entanto, eles estão trabalhando no ramal 201 e querem que suas chamadas seja redirecionadas para esse ramal. Se o código curto a seguir estiver disponível, ele poderá fazer isso discando *12*224# no ramal 201.

- **Código de acesso:** *12*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** FollowMeHere

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Cancelar Siga-me aqui

Cancela qualquer Siga-me definido no ramal especificado. Essa ação somente pode ser executada no ramal para o qual se destina o Siga-me aqui. Para obter mais detalhes, consulte [Siga-me](#) na página 873.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ o ramal que está sendo redirecionado ao ramal de discagem.
- **Código curto padrão:** ✔ *13*N#
- **Controle de tecla programável:** ✔ Here-
- **Consulte também:** Siga-me - Siga-me até.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse recurso é utilizado no destino Siga-me. N representa o número de ramal do usuário cujas chamadas estão sendo redirecionadas a esse destino. Por exemplo, o ramal do usuário A é 224. No entanto, ele está trabalhando no ramal 201 e assim criou um Siga-me no seu próprio ramal, para redirecionar as chamadas para o 201. Se o código curto a seguir estiver disponível, ele poderá cancelar o Siga-me discando *13*224# no ramal 201.

Código de acesso: *13*N#

Número de telefone: N

Recurso: FollowMeHereCancel

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Siga-me para

Faz com que as chamadas para o ramal sejam direcionadas ao ramal de destino Siga-me especificado. Para obter mais detalhes, consulte [Siga-me](#) na página 873.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ o número do ramal de destino ou em branco (cancela o Siga-me)
- **Código curto padrão:** ✔ *14*N#
- **Controle de tecla programável:** ✔ FoITo
- **Consulte também:** Siga-me até, Cancelar Siga-me aqui.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse recurso é utilizado no ramal que deseja ser redirecionado. N representa o número de ramal para o qual o usuário quer suas chamadas direcionadas. Por exemplo, o ramal do usuário A é 224. No entanto, eles estão trabalhando no ramal 201 e querem que suas chamadas seja redirecionadas para esse ramal. Se o código curto a seguir estiver disponível, ele poderá fazer isso discando *14*201# no ramal 224.

- **Código curto:** *14*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** FollowMeTo

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Encaminhamento de chamadas de grupo de busca ativado

Redireciona as chamadas de grupo de busca do usuário (internas e externas) para o seu número de encaminhamento quando ele possui Redirecionar incondicional ativo. Para obter mais detalhes, consulte Redirecionar incondicional.

Essa opção só é aplicada às chamadas para os grupos de busca do tipo **Sequencial** e **Circular**. As chamadas dos outros tipos de grupo de busca não são apresentadas ao usuário quando ele possui Redirecionar incondicional ativo. Observe também que as chamadas do grupo de busca não podem ser redirecionadas a outro grupo.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *50
- **Controle de tecla programável:** ✔ FwdH+
- **Consulte também:** Redirecionar chamadas de grupo de busca inativa, Redirecionar incondicional ativo, Redirecionar incondicional desativado.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto será útil se o membro do grupo de busca utilizar temporariamente outra estação de trabalho e, portanto, não exigir uma alteração de ramal permanente.

- **Código de acesso:** *50
- **Recurso:** ForwardHuntgroupCallsOn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Encaminhamento de chamadas de grupo de busca desativado

Esse recurso cancela o redirecionamento das chamadas de grupo do usuário. Para obter mais detalhes, consulte Redirecionar incondicional.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *51
- **Controle de tecla programável:** ✔ FwdH-
- **Consulte também:** Redirecionar chamadas de grupo de busca ativa, Redirecionar incondicional ativo, Redirecionar incondicional desativado.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *51
- **Recurso:** ForwardHuntgroupCallsOff

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Número de encaminhamento

Define o número para o qual as chamadas do usuário são redirecionadas. Pode ser um número interno ou externo. O número ainda está sujeito às configurações de impedimento das chamadas do usuário. Para obter mais detalhes, consulte Redirecionar incondicional.

Esse recurso não ativa redirecionamento, somente define o número para o destino do redirecionamento.

Esse número é utilizado para todos os tipos de redirecionamento, Redirecionar incondicional, Redirecionar se ocupado e Redirecionar caso sem resposta, a menos que o usuário tenha um número separado de redirecionamento se ocupado definido para as funções de redirecionar se ocupado e redirecionar se sem resposta.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ número do telefone.
- **Código curto padrão:** ✓ *07*N#
- **Controle de tecla programável:** ✓ FwdNo
- **Consulte também:** encaminhar caso o número esteja ocupado.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

N representa o destino de redirecionamento. Por exemplo, se o ramal 224 quiser definir o número de redirecionamento para o ramal 201, o usuário poderá discar *07*201#.

- **Código curto:** *07N*#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** ForwardNumber

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Redirecionar se número ocupado

Define o número para o qual as chamadas do usuário são redirecionadas quando Redirecionar se ocupado ou Redirecionar caso sem resposta está ativo. Se não for definido nenhum Número de redirecionamento se ocupado, essas funções utilizarão o Número de redirecionamento. Para obter mais detalhes, consulte [Redirecionar se ocupado](#) na página 878.

Esse recurso não ativa o redirecionamento, somente define o número para o destino do redirecionamento.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ número do telefone.
- **Código curto padrão:** ✓ *57*N#
- **Controle de tecla programável:** ✓ FwBNo
- **Consulte também:** Número de redirecionamento.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

N representa o número do ramal a ser redirecionado. Por exemplo, se o Paul (cujo ramal é o 224) quiser definir o número de redirecionamento do recurso 'Redirecionar se ocupado' e/ou 'Redirecionar caso sem resposta' para o ramal 201, Paul poderá discar *57*201# seguido do código curto para a função de redirecionamento.

- **Código de acesso:** *57N*#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** ForwardOnBusyNumber

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Encaminhar caso ocupado ativado

Esse recurso habilita o redirecionamento quando o ramal do usuário está ocupado. Ele utiliza o destino do Número de redirecionamento ou, se definido, o destino do Número de redirecionamento se ocupado. Se o usuário tiver as teclas de aparência em chamada programadas, o sistema não as tratará como ocupadas até que todas as teclas de aparência em chamada estejam em uso. Para obter mais detalhes, consulte [Redirecionar se ocupado](#) na página 878.

Encaminhar interna (Usuário | Redirecionamento) também pode ser utilizado para controlar se as chamadas internas são encaminhadas.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código de acesso padrão:** ✓ *03
- **Controle de tecla programável:** ✓ FwBOn
- **Consulte também:** Redirecionar se ocupado desativado, Cancelar todos os redirecionamentos, Habilitar redirecionamentos internos quando ocupado ou sem resposta.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código curto:** *03
- **Recurso:** ForwardOnBusyOn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Encaminhar caso ocupado desativado

Essa função cancela o redirecionamento quando o ramal do usuário está ocupado.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *04
- **Controle de tecla programável:** ✔ FwBOF
- **Consulte também:** Redirecionar se ocupado estiver ativo, Cancelar todos os redirecionamentos.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *04
- **Recurso:** ForwardOnBusyOff

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Redirecionar se sem resposta estiver ativado

Esse recurso habilita o redirecionamento quando o ramal do usuário não é atendido no período definido por seu tempo sem resposta. Ele utiliza o destino do Número de redirecionamento ou, se definido, o destino do Número de redirecionamento se ocupado. Para obter mais detalhes, consulte [Encaminhar se sem resposta](#) na página 880.

Encaminhar interna (Usuário | Redirecionamento) também pode ser utilizado para controlar se as chamadas internas são encaminhadas.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *05
- **Controle de tecla programável:** ✔ FwNOn
- **Consulte também:** Redirecionamento caso Sem resposta estiver ativado, Cancelar todos os redirecionamentos.

- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto. Lembre-se de que o número de redirecionamento para esse recurso utiliza o 'Número de redirecionamento se ocupado'.

- **Código de acesso:** *05
- **Recurso:** ForwardOnNoAnswerOn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado

Esse recurso cancela o redirecionamento quando o ramal do usuário não é atendido.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código curto padrão:** ✔ *06
- **Controle de tecla programável:** ✔ FwNOF
- **Consulte também:** Redirecionar caso sem resposta ativado.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *06
- **Recurso:** ForwardOnNoAnswerOff

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Encaminhar incondicionalmente ativado

Esse recurso habilita o redirecionamento de todas as chamadas, exceto as chamadas de grupo, para o Número de redirecionamento definido para o ramal do usuário. Para também redirecionar as chamadas de grupo de busca, a função Redirecionar chamadas de grupo de busca ativa também deverá ser utilizada. Para obter mais detalhes, consulte [Encaminhar incondicional](#) na página 875.

Encaminhar interna (Usuário | Redirecionamento) também pode ser utilizado para controlar se as chamadas internas são encaminhadas.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✔

- **Controle de tecla programável:** ✓ FwUOn
- **Consulte também:** Redirecionar incondicional inativo.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Lembre-se de que esse recurso requer que se tenha um número de redirecionamento configurado.

- **Código de acesso:** *01
- **Recurso:** ForwardUnconditionalOn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Encaminhar incondicionalmente desativado

Esse recurso cancela o redirecionamento de todas as chamadas do ramal do usuário.

- Isso não desabilita as funções Redirecionar caso sem resposta e/ou Redirecionar se ocupado se elas estiverem ativas. Para obter mais detalhes, consulte Redirecionar incondicional.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✓ *02
- **Controle de tecla programável:** ✓ FwUOf
- **Consulte também:** Redirecionar incondicional ativo.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *02
- **Recurso:** ForwardUnconditionalOff

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Escuta no grupo desativado

Desativa a função de escuta no grupo para o ramal do usuário. Consulte [Escuta de grupo ativada](#) na página 1054.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗

- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ Escuta de grupo ativada
- **Versão:** 4.1+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Escuta de grupo ativada

A utilização de escuta no grupo permite que os chamadores sejam ouvidos através do alto-falante de viva-voz do telefone, mas apenas escutarem o microfone do monofone. Quando a escuta no grupo está habilitada, ela modifica a funcionalidade do viva-voz do telefone do usuário da seguinte maneira:

- Quando o telefone do usuário é colocado no modo de viva-voz/alto-falante, o caminho de voz de uma pessoa conectada é transmitido no alto-falante do telefone, mas o microfone de base do telefone é desabilitado.
- A parte conectada só consegue escutar a voz entregue por meio do microfone do monofone do telefone.
- A escuta no grupo não é suportada por telefones IP ou quando se utiliza a tecla **FONEDEOUVIDO** do telefone.
- Nos telefones das Séries T e M, essa opção pode ser ligada ou desligada durante uma chamada. Nos outros telefones, as chamadas atualmente conectadas não são afetadas por alterações nessa configuração; como alternativa, a escuta no grupo deve ser selecionada antes que a chamada seja conectada.

A Escuta no grupo é automaticamente desativada quando a chamada é encerrada.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ Escuta de grupo ativada
- **Versão:** 4.1+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Alternar fone de ouvido

Alterna entre o uso dos fones e do monofone do telefone.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código curto padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ HdSet

- **Versão:** 1.4+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza a função Alternar fones. Esse código curto pode ser utilizado para ativar/desativar o recurso. Se um monofone suportado pela Avaya for conectado ao telefone, esse código de acesso poderá ser utilizado para alternar entre o uso dos fones e do monofone do telefone.

- **Código de acesso:** *55
- **Recurso:** HeadsetToggle

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Reter chamada

Utiliza o recurso Retenção Q.931 e "retém" a chamada entrante na central ISDN, liberando o canal B ISDN. O recurso Reter chamada "retém" a chamada atual em um estacionamento. A chamada atual é sempre colocada automaticamente no estacionamento 0, se não tiver sido colocada em um estacionamento especificado. Disponível somente se suportada na central ISDN.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ número do slot de retenção da Central ou em branco (slot 0).
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✓ espera
- **Consulte também:** Reter chamada em espera, Música em espera, Suspender chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza o recurso Chamada em espera. Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. N representa o número de slot da retenção da central no qual você deseja reter a chamada. Por exemplo, enquanto conectado a uma chamada, discar *24*3# reterá a chamada no slot 3 da ISDN.

- **Código de acesso:** *24*N#
- **Número do telefone:** N
- **Recurso:** HoldCall

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Reter CE

Utiliza o recurso Retenção Q.931 e "retém" a chamada entrante na central ISDN, liberando o canal B ISDN. O recurso Reter chamada em espera "retém" a chamada atual em um slot da central e atende a chamada em espera. A chamada atual é sempre colocada

automaticamente no estacionamento 0, se não tiver sido colocada em um estacionamento especificado. Disponível somente se suportada na central ISDN.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ número do slot da Central ou em branco (slot 0).
- **Código curto padrão:** ✓ *27*N# (somente A-Law) (exceto Server Edition)
- **Controle de tecla programável:** ✓ HoldCW
- **Consulte também:** Reter chamada, Suspende chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza o recurso Reter chamada em espera.

- **Código de acesso:** *27*N#
- **Recurso:** RetChEs

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Música de espera

Esse recurso permite que o usuário verifique a música em espera do sistema. Consulte Música em espera para obter mais informações.

Detalhes

- **Número de telefone:** opcional. Se nenhum número for especificado, a fonte do sistema padrão será assumida. O sistema é compatível com até 4 fontes de música em espera, numeradas de 1 a 4. 1 representa a Fonte do sistema, enquanto 2 a 4 representam as fontes alternativas.
- **Código de acesso padrão:** ✓
- ***34N;** onde N é o número da fonte de música em espera desejada.
- **Controle de tecla programável:** ✓ Music
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza a facilidade Música em espera. Esse código de acesso é o padrão na configuração do sistema.

- **Código de acesso:** *34N;
- **Recurso:** HoldMusic

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Grupo de busca desabilitado

Esse recurso desabilita a participação do usuário no grupo de busca especificado. Ele não receberá mais chamadas para o Grupo de busca até que sua participação seja novamente habilitada. Para utilizar esse recurso, você já deverá pertencer ao grupo de busca. Consulte também [Habilitar grupo de busca](#).

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ número do grupo.
- **Código curto padrão**✗:
- **Controle de tecla programável:** ✓ HGDIs
- **Consulte também:** [Habilitar grupo de busca](#).
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

N representa o número do grupo de busca do qual o usuário deseja ser desabilitado. Por exemplo, se Paulo quiser ser desativado do grupo de busca de vendas (ramal 500), ele precisará discar *90*500#.

- **Código curto:** *90*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** HuntGroupDisable

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Ativação de grupo de busca

Esse recurso habilita a participação do usuário em um grupo de busca de forma que ele possa começar a receber chamadas ao grupo especificado. Para utilizar esse recurso, o usuário já deverá pertencer ao grupo de busca. Esse código de acesso não pode ser utilizado para adicionar alguém a um grupo; isso deverá ser feito no formulário Grupo de busca do Manager.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ número do grupo.
- **Código curto padrão**✗:
- **Controle de tecla programável:** ✓ HGEna
- **Consulte também** [Grupo de busca desabilitado](#).
- **Versão:** 1.0+. Anteriormente, na versão 3.2, os recursos de código de acesso **Ativar serviço noturno do grupo de busca**, **Definir grupo de busca fora de serviço** e **Grupo de busca habilitado** alternavam. Esse comportamento não é suportado no 4.0 e superiores.

Exemplo

Esse código curto pode ser utilizado para ativar o recurso. N representa o número do Grupo de busca para o qual o usuário deseja começar a receber as chamadas. Por exemplo, se Paulo já integrar o grupo de busca de vendas (ramal 500), mas tiver alterado seu status

de disponibilidade para o grupo de busca usando a desativação do grupo de busca, ele poderá ficar disponível novamente para receber chamadas para o grupo de busca de vendas discando *91*500#.

- **Código de acesso:** *91*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** HuntGroupEnable

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Rediscagem do último número

Esse recurso permite que um ramal redisque o último número discado.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘
- **Versão:** 3.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Ativar MCID

Esse recurso só deverá ser utilizado em concordância com o provedor de serviço ISDN e com as autoridades legais locais apropriadas. Permite que usuários com a função **Pode rastrear chamadas (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor)** definida disparem um rastreamento de chamada maliciosa da chamada anterior na central ISDN. Consulte Rastreamento de chamadas maldosas dos Recursos do telefone para obter mais detalhes.

- Atualmente, na rede do Server Edition, há suporte para o MCID somente para os usuários que utilizam um botão MCID r foram registrados no mesmo sistema IP500 V2 Expansion que os troncos MCID.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** Avançado | Diversos | Ativar MCID.
- **Versão:** 4.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Atender chamada Mobile Twinning

Esse código curto permite que o usuário atenda uma chamada tocando ou conectada no destino de seu número de mobile twinning. Ele só pode ser utilizado a partir do ramal principal usado para a operação de twinning.

Observe que a utilização da mobile twinning requer uma licença de mobile twinning e estará sujeita a um perfil de horário.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código curto padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘
- **Consulte também:** Definir número de mobile twinning, Ativar mobile twinning, Desativar mobile twinning.
- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Estação de atendimento automático

Habilita ou desabilita se o ramal do usuário funciona como unidade de viva-voz completa. Normalmente, é usada quando o atendimento e a desconexão das chamadas são feitos através de um aplicativo. Para obter mais detalhes, consulte Ramal de atendimento automático (Usuário | Telefonia | Configurações de chamada).

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔ “Y” para ativado, “N” para desativado.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ OHStn
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo: Como desligar o ramal de atendimento automático

- **Código curto:** *89
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** OffHookStation

Exemplo: Como ligar o terminal de atendimento automático

- **Código de acesso:** *98
- **Número de telefone:** Y
- **Recurso:** OffHookStation

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Bloqueio de chamadas de saída desativado

Permite ao usuário desligar seu status de impedimento de chamadas de saída. O usuário do código de acesso deverá inserir seu código de logon, quando definido, para ser bem-sucedido.

Se o código de acesso for adicionado ao sistema por meio desse recurso, é recomendável que também se atribua um código de logon ao usuário. Nenhum usuário para se evitar que o código de acesso sendo utilizado altere o status do usuário.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ o código de logon do usuário.
 - Os usuários do telefone do sistema podem usar *<usuário de destino>*<código de logon de usuário do telefone do sistema>*.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘
- **Versão:** 4.1+ (adicionado à versão de manutenção da versão 4.1 2008Q2).

Exemplo

O usuário possui um **Código de logon** de **1234**. Para usar o código curto abaixo, o usuário precisa discar ***59*1234#**.

- **Código curto:** *59*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** Bloqueio de chamadas de saída desativado.

Exemplo

Um usuário definido como um telefone do sistema também pode desativar o status de Impedimento de chamadas de saída de outro usuário. Isso é feito utilizando-se o próprio código de logon. Por exemplo, o telefone do sistema 401 com código de logon 1234 pode desligar o status de impedimento de chamadas de saída do ramal 403 como a seguir:

- ***59*403*1234**

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Bloqueio de chamadas de saída ativado

Permite ao usuário ativar seu status de impedimento de chamadas de saída.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘
- **Versão:** 4.1+ (adicionado à versão de manutenção da versão 4.1 2008Q2).

Exemplo

Para usar o código curto abaixo, o usuário precisa discar ***58**.

- **Código de acesso:** *58
- **Número de telefone:** <em branco>
- **Recurso:** Bloqueio de chamadas de saída ativado.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Chamada particular desativada

Os códigos de acesso que usam esse recurso desativam o status de chamada particular do usuário, se definido. Os recursos do código de acesso Chamada particular e Chamada particular ativada podem ser utilizados para ativar a chamada particular.

- Quando ativas, quaisquer chamadas subsequentes não poderão sofrer intrusão até que o status de chamada particular do usuário seja desligado. A exceção é o Sussurro, que pode ser usado para falar com um usuário em uma chamada particular.
- Observe que a utilização das chamadas particulares é separada das configurações de intrusão do usuário. Se a configuração **Intrusão não permitida** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) do usuário for habilitada, desligar as chamadas particulares não afetará o status. Para permitir que as chamadas particulares sejam utilizadas para controlar totalmente o status do usuário, a configuração **Intrusão não permitida** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) deverá ser desabilitada para esse usuário.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** Avançado | Chamada | Chamada particular.
- **Versão:** 4.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Chamada particular ativada

Os códigos de acesso que usam esse recurso são ativados independentemente das configurações de chamada particular do usuário.

- Quando ativas, quaisquer chamadas subsequentes não poderão sofrer intrusão até que o status de chamada particular do usuário seja desligado. A exceção é o Sussurro, que pode ser usado para falar com um usuário em uma chamada particular.
- Observe que a utilização das chamadas particulares é separada das configurações de intrusão do usuário. Se a configuração **Intrusão não permitida** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) do usuário for habilitada, desligar as chamadas particulares

não afetará o status. Para permitir que as chamadas particulares sejam utilizadas para controlar totalmente o status do usuário, a configuração **Intrusão não permitida** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) deverá ser desabilitada para esse usuário.

- O status de chamada particular pode ser desativado por meio de um código de acesso com o recurso Chamada particular desativada ou uma tecla programável definida para a ação Chamada particular. Para ativar o status de chamada particular para uma única chamada, deverá ser usado apenas o código de acesso Chamada particular.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** Avançado | Chamada | Chamada particular.
- **Versão:** 4.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Chamada prioritária

Esse recurso permite que o usuário chame outro usuário mesmo que este esteja definido como “Não perturbe”. As chamadas prioritárias para um usuário sem DND seguirão as configurações de redirecionamento e siga-me, mas não irão para o correio de voz.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número de ramal.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável::** ✔ PCall
- **Consulte também:** DialPhysicalExtensionByNumber, DialPhysicalNumberByID.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

N representa o número de ramal a ser chamada, não importando que o ramal seja definido para 'não perturbe'. Por exemplo, se o ramal 201 tiver o 'não perturbe' habilitado, o usuário poderá discar *71*201# e mesmo assim ser conectado. Esse código curto é útil para as empresas que frequentemente utilizam o recurso 'não perturbe' e pode ser fornecido aos Diretores Gerentes ou pessoas que talvez precisem se conectar a pessoas independentemente de seus status de 'não perturbe'.

- **Código curto:** *71*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** PriorityCall

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Gravar mensagem

Esse recurso de código de acesso é utilizado para gravar anúncios de Grupo de busca no embedded voicemail, consulte Grupo | Anúncios. Versão 5.0+: Ele também é utilizado para gravar os avisos (prompts) do nome de usuário da caixa postal do atendedor automático, da função **Discagem por nome**.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓
 - Para o anúncio de fila do grupo, utilize o número de ramal do Grupo de busca seguido de ".1".
 - Para o anúncio de fila do grupo, utilize o número de ramal do Grupo de busca seguido de ".2".
 - Para o aviso do nome de usuário da caixa postal, utilize o número de ramal do usuário seguido de ".3".
- **Código curto padrão:** ✓ *91N; e *92N; (exceto Server Edition)
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Versão:** 4.0+.

Exemplo

Para um grupo de busca com número de ramal 300, os códigos de acesso padrão ***91N;/gravar mensagem/N".1"** e ***92N;/gravar mensagem/N".2"** podem ser utilizados para permitir a gravação dos anúncios através da discagem de ***91300#** e ***92300#**.

Para permitir que os usuários gravem seus próprios avisos de nome, o código de acesso ***89#/Gravar mensagem/E."3"** poderá ser utilizado. O **E** é substituído pelo número de ramal do usuário da discagem.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Relay ativ.

Esse recurso fecha a central especificada na porta de saída externa do sistema (EXT O/P).

Este recurso não é suportado em sistemas baseados no Linux. No Server Edition, essa opção é aceita somente em unidades do Expansion System (V2) .

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ número do comutador (1 ou 2).
- **Código curto padrão:** ✓ *39 (comutador 1), *42 (comutador 2), *9000*.
- **Controle de tecla programável:** ✓ Rely+
- **Consulte também:** Avançado | Relay | Pulso de relay.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. Esse código de acesso é útil para as empresas que possuem dispositivos externos, como controles de portas, conectados

ao sistema. Com base nesse modelo de código de acesso, o usuário que discar *42 estará fechando a central número 2 para ativar um dispositivo externo.

- **Código de acesso:** *42
- **Número de telefone:** 2
- **Recurso:** RelayOn

Controle de modem analógico

Nos sistemas com placa de tronco analógico na unidade de controle, o primeiro tronco analógico pode ser definido para atender às chamadas do modem V.32. Isso é feito selecionando-se a opção Modem habilitado nas configurações da linha analógica ou utilizando-se o código de acesso padrão *9000* para ativar ou desativar esse serviço. O código de acesso utiliza o recurso **RelayOn** com o Número de telefone definido para "MANUTENÇÃO". Observe que o método do código de acesso sempre retorna para inativo após a reinicialização ou quando é utilizado para acessar o menu de data e hora do sistema.

Suporte ao modem de placa de tronco IP500 ATM4 Uni Não é necessário ligar/desligar a porta do modem da placa. A função do modem V32 da placa de tronco pode ser acessada simplesmente pelo encaminhamento de uma chamada de modem ao número de ramal do serviço RAS. A chamada de modem não precisa utilizar o primeiro tronco analógico; em vez disso, a porta permanece disponível para as chamadas de voz.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Relay desat.

Esse recurso abre a central especificada na porta de saída externa do sistema (EXT O/P).

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔ número do comutador (1 ou 2).
- **Código curto padrão:** ✔ *40 (comutador 1), *43 (comutador 2)
- **Controle de tecla programável:** ✔ Rely-
- **Consulte também:** Relay ativado, Pulso de relay.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. Esse código de acesso é útil para as empresas que possuem dispositivos externos, como controles de portas, conectados ao sistema. Com base nesse modelo de código de acesso, o usuário que discar *43 estará abrindo a central número 2 para ativar um dispositivo externo.

- **Código de acesso:** *43
- **Número de telefone:** 2
- **Recurso:** RelayOff

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Relay pulso

Esse recurso fecha a central especificada na porta de saída externa do sistema (EXT O/P) por 5 segundos e, em seguida, abre a central.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔ número do comutador (1 ou 2).
- **Código curto padrão:** ✔ *41 (comutador 1), *44 (comutador 2)
- **Controle de tecla programável:** ✔ Relay
- **Consulte também:** Relay ativado, Relay desativado.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. Esse código de acesso é útil para as empresas que possuem dispositivos externos, como controles de portas, conectados ao sistema. Com base nesse modelo de código de acesso, o usuário que discar *44 estará abrindo a central número 2 para ativar um dispositivo externo.

- **Código de acesso:** *44
- **Número de telefone:** 2
- **Recurso:** RelayPulse

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Retomar chamada

Continua uma chamada anteriormente suspensa em uma posição especificada da central ISDN. A chamada suspensa pode ser continuada em outro telefone/unidade de controle ISDN na mesma linha.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do slot de suspensão da central.
- **Código curto padrão:** ✔ *23*N# (somente A-Law) (exceto Server Edition)
- **Controle de tecla programável:** ✔ Resum
- **Consulte também:** Suspende chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza o recurso Continuar chamada. N representa o número da posição da central do qual a chamada foi suspensa. Por exemplo, se o usuário tiver suspenso uma chamada no número da posição 4, ele poderá continuar a chamada discando *23*4#.

- **Código de acesso:** *23*N#
- **Número de telefone:** N

- **Recurso:** ResumeCall

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Recuperar chamada

Recupera a chamada anteriormente retida em uma posição especificada da central ISDN.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ número do slot de retenção da central.
- **Código curto padrão:** ✓ *25*N# (somente A-Law) (exceto Server Edition)
- **Controle de tecla programável:** ✓ Retriv
- **Consulte também:** Reter chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza a função Recuperar chamada. N representa o número da posição da central do qual a chamada foi colocada em espera. Por exemplo, se o usuário tiver colocado uma chamada em espera no número da posição 4, ele poderá continuar a chamada discando *25*4#.

- **Código de acesso:** *25*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** RetrieveCall

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Retorno de chamada ao liberar

Esse recurso define um novo toque no ramal especificado. Isso define um 'toque ao liberar' no ramal em uma chamada no momento ou um 'toque quando utilizado da próxima vez' para o ramal que está livre, mas não atende.

Quando o ramal de destino é o próximo utilizado ou encerra sua chamada atual, o usuário do toque é alertado e, quando ele atende, é feita uma chamada para o ramal de destino.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ o número do ramal de destino.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✓ RBak+
- **Consulte também:** Cancelar toque ao liberar.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

N representa o ramal de destino do qual se deseja receber a chamada. Por exemplo, se for chamado o ramal 201, mas a linha estiver ocupada, será preciso desligar e depois discar *71*201#. Quando o ramal 201 se desconecta de sua chamada atual, o telefone toca. Quando o telefone é tirado do gancho, a linha do ramal 201 começa a tocar para indicar uma chamada de entrada.

- **Código curto:** *71*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** RingBackWhenFree

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Tom de discagem secundário

O tom de discagem secundário é um recurso do sistema para gerar um tom secundário após o usuário ter começado a discar um número externo. Assim, o tom de discagem é reproduzido até que a discagem do número e o tronco externo sejam capturados.

- Pré-versão 4.0: O tom de discagem secundário é disparado através da utilização do recurso de código de acesso do sinal.
- Versão 4.0+: A utilização desse recurso de código de acesso foi substituída pela opção da caixa de seleção Tom de discagem secundário nos formulários ARS.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ o dígito que aciona o tom de discagem secundário.
- **Código curto padrão:** ✔ 9 (apenas U-Law)
- **Controle de botão programável:** ✘
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Em sistemas anteriores ao 4.0, o tom de discagem secundário funciona em duas partes. O código de acesso a seguir disparará o tom de discagem secundário. Para utilizá-lo com a intenção de disparar o tom de discagem secundário e, em seguida, continuar a discagem, os outros usuários, direitos do usuário e códigos de acesso do sistema deverão começar com [9].

- **Código de acesso:** 9
- **Número de telefone:** .
- **Recurso:** Tom de discagem secundário

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Definir mensagem de ausência

Esse recurso pode ser utilizado para selecionar a mensagem atual de ausência do usuário. Essa mensagem é exibida aos chamadores internos que possuem aplicativos ou telefones

com displays apropriados. Ela não altera o status do usuário. A mensagem de ausência é limitada a 128 caracteres. Observe que o valor exibido dependerá do dispositivo ou aplicativo do chamador.

O texto será exibido aos chamadores mesmo que o usuário tenha encaminhado as chamadas ou esteja usando Siga-me. A mensagem de ausência é aceita em uma rede multisite.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔ o número de telefone deve adotar o formato "**y,n,texto**", no qual:

- **y** = 0 ou 1 para ativar ou desativar a função.
- **n** = o número da mensagem de ausência a ser utilizada; veja a lista abaixo:

0 = Nenhuma.	4 = Em reunião até.	8 = Com cliente até.
1 = De férias até.	5 = Por favor, chamar.	9 = Volto logo.
2 = Voltarei.	6 = Não perturbe até.	10 = Volto amanhã.
3 = No almoço até.	7 = Com visitas até.	11 = Personalizado.

- **texto** = qualquer texto após a mensagem de ausência.

- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✔ Absnt
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

O seguinte código de acesso pode ser utilizado para ativar o texto de uma mensagem de ausência:

- **Código de acesso:** *88
- **Número de telefone:** "1,5,me em 208"
- **ID do Grupo de linhas:** 0
- **Recurso:** SetAbsentText

Exemplo

O código de acesso a seguir podia ser utilizado para desativar essa facilidade. No Número de telefone, o primeiro 0 é utilizado para desativar a função e o segundo 0 é utilizado para selecionar "Nenhuma" mensagem de ausência.

- **Código curto:** *89
- **Número de telefone:** "0,0"
- **ID do Grupo de linhas:** 0
- **Recurso:** SetAbsentText

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Definir código de conta

Este recurso de código curto é usado para permitir que os usuários do sistema digitem um código de conta válido antes de efetuarem uma chamada. Uma vez definido esse código

curto, qualquer código de conta existente na configuração do sistema pode ser usado em conjunto.

Este recurso de código de acesso é essencial para permitir que os usuários do telefone digitem os códigos de conta, já que eles não podem fazê-lo durante uma chamada ou após discarem um número.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ um código de conta válido.
- **Código curto padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ Acct.
- **Versão:** 2.1+.

Exemplo

Neste exemplo, N representa qualquer valor válido de código de conta. Para este exemplo, vamos imaginar que o código da conta seja 1234. Uma vez que esse código curto é criado, um usuário pode discar 11*1234# para obter um tom de discagem para discar um número de telefone restrito ou que precisa ser monitorado para efeitos de faturamento.

- **Código de acesso:** 11*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** SetAccountCode

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Definir código de autorização

Esse recurso de código de acesso somente está disponível em sistemas configurados para o uso de códigos de autorização. Consulte os códigos de autorização. O recurso é utilizado para permitir que o usuário insira um código de autorização válido antes de fazer uma chamada telefônica.

Esse recurso de código de acesso é essencial para permitir que os usuários de telefones analógicos insiram códigos de autorização. Perceba que o código de autorização deve estar associado ao usuário ou direitos do usuário aos quais o usuário pertence.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ um código de autorização válido.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘
- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Desativar Twinning de fallback

Este recurso pode ser usado pelos usuários para desativar a operação de twinning de fallback. Este recurso exige que o usuário tenha um número de twinning celular definido.

O twinning de fallback redireciona as chamadas para o número de twinning celular configurado pelo usuário quando o sistema não consegue detectar uma conexão com a extensão registrada normal do usuário. Esse recurso pode ser usado sem que o próprio twinning celular seja ativado.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Ativar Twinning de fallback

Este recurso pode ser usado pelos usuários para ativar a operação de twinning de fallback. Este recurso exige que o usuário tenha um número de twinning celular definido.

O twinning de fallback redireciona as chamadas para o número de twinning celular configurado pelo usuário quando o sistema não consegue detectar uma conexão com a extensão registrada normal do usuário. Esse recurso pode ser usado sem que o próprio twinning celular seja ativado.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Definir serviço noturno do grupo de busca

Esse recurso coloca o grupo de busca especificado no modo Serviço noturno.

A configuração e a exclusão do serviço noturno de grupo de busca podem ser feitas através de controles manuais ou de um perfil de horário do sistema. O uso de ambos os métodos para controlar o status do serviço noturno de um determinado grupo de busca não é suportado.

Essa função não é suportada entre sistemas de uma rede multisite. Ela só pode ser utilizada por um usuário atualmente conectado ao mesmo sistema que hospeda o grupo de busca.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número de ramal do grupo de busca. Se deixado em branco, o código de acesso afetará todos os grupos dos quais o usuário for membro.
 - Os recursos de código curto e botão **Definir serviço noturno de um Grupo de busca** e **Cancelar serviço noturno do grupo de busca** podem ser usados para ativar e desativar um serviço de SSL VPN respectivamente. O serviço é indicado definindo-se o nome do serviço como o número do telefone ou os dados da ação. Não use aspas.
- **Código curto padrão:** ✔ *20*N#
- **Controle de botão programável:** ✔ HGNS+
- **Consulte também:** Definir grupo de busca fora de serviço, Cancelar serviço noturno de um grupo de busca, Cancelar grupo de busca fora de serviço.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto é o padrão na configuração do sistema. N representa o número de telefone do grupo de busca a ser colocado do modo "Serviço noturno". Por exemplo, quando se disca *20*201#, o grupo de busca associado ao ramal 201 será colocado no modo "Serviço noturno".

- **Código de acesso:** *20*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** SetHuntGroupNightService

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Definir fora de serviço do grupo de busca

Esse recurso coloca manualmente o grupo de busca especificado no modo Fora de serviço. Se um perfil de horário também tiver sido definido para controlar o serviço noturno do grupo, a ação poderá variar:

- **Definir fora de serviço do grupo de busca** pode ser utilizado para substituir um perfil de horário e alterar o grupo de busca de serviço noturno para fora de serviço.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número de ramal do grupo de busca. Na versão 4.0+, se deixado em branco, o código curto afetará todos os grupos de busca dos quais o usuário for um membro.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✔ HGOS+
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código curto que utiliza a função **Definir grupo de busca fora de serviço**. N representa o número de telefone do grupo de busca a ser colocado do modo "Fora

de serviço". Por exemplo, quando se disca *56*201#, o grupo de busca associado ao ramal 201 será colocado no modo "Fora de serviço".

- **Código de acesso:** *56*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** SetHuntGroupOutOfService

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Definir Seq chamada interna

Este recurso permite que o usuário selecione o toque usado em seu ramal analógico para chamadas internas.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ 0 to 10.
 - O número é definido com o padrão de toque desejado. Consulte [Tons de campainha](#) na página 779.
 - A numeração começa em 0 para Toque padrão, 1 para Toque normal, 2 para RingType1 e assim por diante.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ ICSeq
- **Consulte também:** Definir seq de toque, Definir Seq chamada externa.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código de acesso permite que o usuário altere seu padrão de chamada interna. N representa o número correspondente à sequência sonora do toque que o usuário deseja escolher.

- **Código de acesso:** *80*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** SetInsideCallSeq

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Definir número de Mobile Twinning

Esse recurso de código curto pode ser utilizado para definir um número de mobile twinning. O destino pode ser qualquer número externo que o usuário possa discar normalmente. Se necessário, ele deverá incluir qualquer prefixo.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ destino de geminação.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘
- **Consulte também:** Ativar mobile twinning, Desativar mobile twinning, Atender chamada de mobile twinning.
- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Ativar Mobile Twinning

Esse recurso de código de acesso ativa o mobile twinning do usuário. Ele requer que um número de mobile twinning tenha sido definido para o usuário. Isso pode ser feito através do recurso de código de acesso Definir número de geminação celular ou através da guia Usuário | Geminação no Manager.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘
- **Consulte também:** Desativar a geminação celular, Definir número de geminação celular, Atender chamada de geminação celular.
- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Desativar Mobile Twinning

Esse recurso de código curto desativa o mobile twinning do usuário.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✘
- **Consulte também:** Ativar Mobile Twinning, Definir número de Mobile Twinning, Atender chamada de Mobile Twinning.
- **Versão:** 3.2+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Definir tempo sem resposta

Esse recurso de código de acesso permite que o usuário altere seu Tempo sem resposta (Usuário | Telefonia | Configurações de chamada).

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ tempo em segundos.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ NATim
- **Consulte também:** Definir tempo pós-atendimento.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto permite que o usuário altere o espaço de tempo que ele possui para atender a chamada antes que ela seja desviada ou enviada para o correio de voz. N representa o número de segundos. Por exemplo, se o usuário quiser definir o tempo de atendimento para 15 segundos, as seguintes informações deverão ser inseridas: *81*15#.

- **Código de acesso:** *81*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** SetNoAnswerTime

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Definir seq. de chamada externa

Este recurso permite que o usuário selecione o toque usado em seu ramal analógico para chamadas externas.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ 0 to 10.
 - O número é definido com o padrão de toque desejado. Consulte [Tons de campanha](#) na página 779.
 - A numeração começa em 0 para Toque padrão, 1 para Toque normal, 2 para RingType1 e assim por diante.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ OCSeq
- **Consulte também:** Definir seq de toque, Definir seq. de chamada externa.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código de acesso permite que o usuário altere o tom de toque para uma chamada externa. N representa o número correspondente à sequência sonora do toque que o usuário deseja escolher.

- **Código de acesso:** *81*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** SetOutsideCallSeq

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Definir sequência de chamadas de volta

Este recurso permite que o usuário selecione o toque usado em seu ramal analógico para retornos de chamadas.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ 0 to 10.
 - O número é definido com o padrão de toque desejado. Consulte [Tons de campanha](#) na página 779.
 - A numeração começa em 0 para Toque padrão, 1 para Toque normal, 2 para RingType1 e assim por diante.
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ RBSeq
- **Consulte também:** Definir seq. de chamada externa, Definir seq. de chamada interna.

Exemplo

Esse código de acesso permite que o usuário altere o tom de toque para uma chamada. N representa o número correspondente à sequência sonora do tom de campanha que o usuário deseja escolher.

- **Código de acesso:** *81*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** SetRingbackSeq

Links relacionados

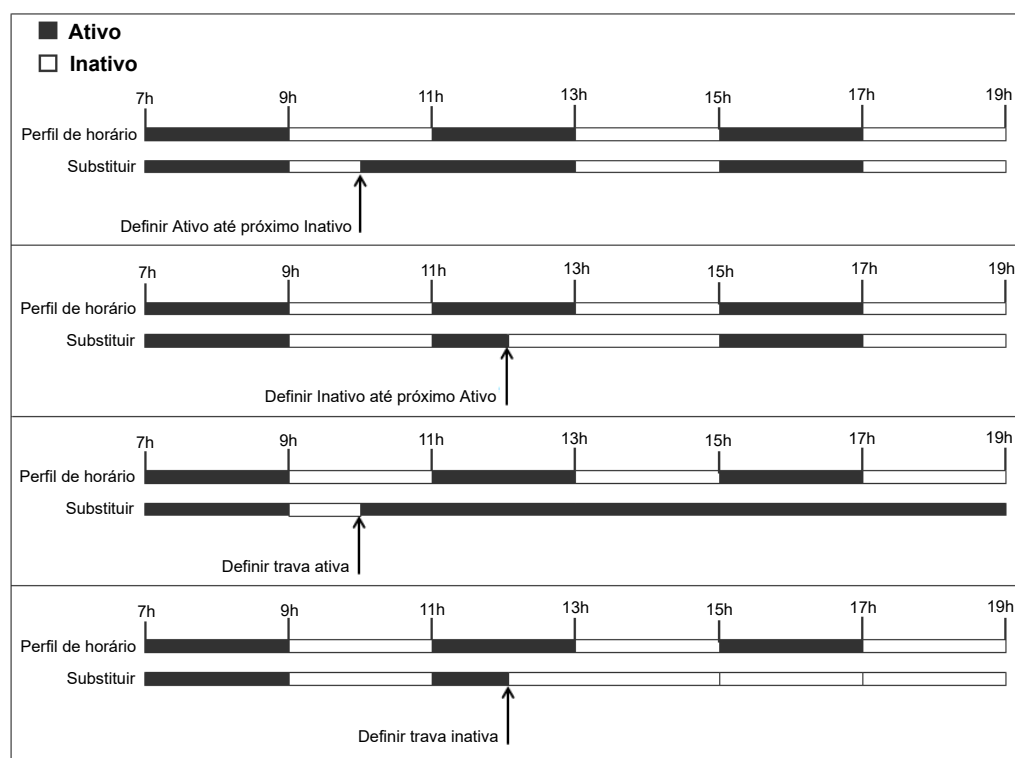
[Recursos de código curto](#) na página 1002

Configurar perfil de horário

É possível substituir manualmente um perfil de horário. As configurações de substituição permitem misturar configurações temporizadas e manuais.

Cinco códigos de acesso podem ser configurados.

Nome do código curto	Descrição
Definir perfil de horário para operação cronometrada	Sem substituição. O perfil de horário funciona conforme configurado.
Definir perfil de horário para ativo até próxima desativação	Use para perfis horários com vários intervalos. Selecione para ativar o intervalo temporizado atual até o próximo intervalo inativo.
Definir perfil de horário para inativo até próxima ativação cronometrada	Use para perfis horários com vários intervalos. Selecione para desativar o intervalo temporizado ativo atual até o próximo intervalo ativo.
Definir perfil de horário para trava ativa	Definir o perfil de horário como ativo. Períodos inativos temporizados são substituídos e permanecem ativos.
Definir perfil de horário para trava inativa	Definir o perfil de horário como inativo. Períodos ativos temporizados são substituídos e permanecem ativos.



Detalhes

- **Número de telefone:** nome do perfil de hora.
-
- **Código curto padrão:** não.
- **Controle de botão programável:** sim: perfil de horário

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Definir tempo de finalização

Permite que os usuários alterem suas configurações de tempo em pós-atendimento (Usuário | Telefonia | Configurações da chamada).

- Os outros telefones e aplicativos que monitoram o status do usuário o indicarão como ainda estando ocupado (em uma chamada).
- As chamadas de grupo de busca não serão apresentadas ao usuário.
- Se o usuário estiver utilizando um aparelho de uma linha, as chamadas diretas também receberão tratamento de ocupadas. Se o usuário estiver utilizando um aparelho de várias linhas (múltiplas aparências em chamada), as chamadas diretas para ele tocarão como normais.
- Recomenda-se que essa opção não seja definida para menos que o valor padrão de 2 segundos. 0 é usado para permitir um toque imediato.
- Para o usuário definido como um CCR Agent, deverá ser utilizada a configuração Tempo de trabalho pós-chamada (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor).

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ tempo em segundos.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✓ WUTim
- **Consulte também:** Definir tempo sem resposta.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

N representa o número de segundos. Por exemplo, se o usuário quiser definir seu tempo em pós-atendimento para 8 segundos, ele discará *82*5#. Esse tempo é útil em um ambiente de "call center", em que os usuários podem precisar de tempo para registrar detalhes antes de receber a próxima chamada. Se definido como 0, o usuário não recebe chamada. Recomenda-se que esta opção não seja definida para menos que o valor padrão de 2 segundos.

- **Código de acesso:** *82*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** SetWrapUpTime

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Discagem rápida

Cada número de diretório do sistema e de diretório particular armazenado na configuração poderá receber opcionalmente um número de índice. Este número de índice pode ser utilizado pelos usuários dos telefones de Série M e Série T para discar o número do diretório. Este recurso de código de acesso permite a criação de códigos de acesso para executar a mesma função. Porém, o código de acesso pode ser discado a partir de qualquer tipo de ramal de telefone no sistema.

Por exemplo:

- Se depois do **recurso 0** houver um número de índice com 3 dígitos no intervalo de 000 a 999, o registro do diretório do sistema com o número de índice correspondente será discado.
- Se depois do **Recurso 0** houver um * e um número de índice de 2 dígitos no intervalo de 00 a 99, o registro do diretório pessoal com o número de índice correspondente será discado. Como alternativa, o Recurso 0 poderá ser seguido por 00# a 99#. Obs.: a versão 10.0 permite que os usuários tenham até 250 entradas de diretório pessoal. Entretanto, apenas 100 delas podem receber números de índice.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✓ número de índice da entrada do diretório do sistema (000 a 999) ou número do índice de entrada do diretório pessoal (00 a 99).
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Versão:** 8.1.

Exemplo

Usando o exemplo a seguir, um usuário pode discar *0 e em seguida um código de 2 dígitos para uma entrada de diretório pessoal indexada ou um código de 3 dígitos para uma entrada de diretório do sistema indexada.

- **Código de acesso:** *0N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** Discagem rápida

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Desligar Embedded Voicemail

Permite que o serviço de Embedded Voicemail fornecido por um cartão de memória Avaya em uma unidade de controle seja desligado. Para reiniciar o serviço, deverá ser utilizado o código de acesso **Iniciar Embedded Voicemail**.

O código de acesso tem os seguintes efeitos:

1. Desconecta imediatamente todos os usuários atualmente no Embedded Voicemail. Esse método causa um desligamento brusco.
2. Marca o Embedded Voicemail como inativo para que ele não receba novas chamadas.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Versão:** 4.0+ (adicionado à versão 4.0 Q2 2007 versão Manutenção).

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Carimbo de Registro

A função de registro de estampa é utilizada para inserir uma linha em qualquer rastreamento do System Monitor que esteja em execução. A linha do rastreamento indica a data, a hora, o nome e o ramal do usuário além de informações adicionais. A linha recebe o prefixo **LSTMP: registro da estampa** e um número de registro da estampa. Quando solicitado em um telefone Avaya com display, o **Nº do registro estampado** também é exibido rapidamente no telefone. Isso permite que os usuários indiquem quando tiveram um determinado problema que o mantenedor do sistema deseja que eles reportem e permite que o mantenedor localize mais rapidamente a seção relevante no rastreamento do Monitor.

O número do registro de estampa é definido como 000 quando o sistema é reiniciado. O número é incrementado após cada uso da função, em um ciclo entre 000 e 999. Ou então, se necessário, um número específico de estampa pode ser atribuído à tecla ou código curto a ser utilizado para o recurso.

Detalhes

- **Número de telefone:** opcional. se não definido, um número na sequência 000 a 999 será automaticamente utilizado. Se definido, o número definido será utilizado.
- **Código curto padrão:** ✓ *55
- **Controle de botão programável:** ✓ log de carimbo
- **Versão:** 8.1+

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Inicializar Embedded Voicemail

Reinicia o serviço de Embedded Voicemail fornecido por uma Memória Avaya em uma unidade de controle.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Versão:** 6.0+

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Suspender chamada

Essa função utiliza o recurso Suspender Q.931. Ela suspende a chamada de entrada na central ISDN, liberando o canal B ISDN. A chamada é colocada na posição da central 0 se o número da posição não estiver especificado.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do slot da Central ou em branco (slot 0).
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de tecla programável:** ✔ Suspe
- **Consulte também:** Continuar chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Suspender CE

Essa função utiliza o recurso Suspender Q.931. Suspende a chamada de entrada na central ISDN e atende a chamada em espera. A chamada é colocada na posição da central 0 se o número da posição não estiver especificado. Disponível somente quando suportada na central ISDN.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✔ número do slot da Central ou em branco (slot 0).
- **Código curto padrão:** ✔ *28*N# (somente A-Law) (exceto Server Edition)
- **Controle de tecla programável:** ✔ SusCW
- **Consulte também:** Continuar chamada.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

O modelo de código de acesso que utiliza a função Suspender chamada em espera.

- **Código de acesso:** *28*N#
- **Recurso:** Suspend CW

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Iniciar pós-atendimento

Este recurso pode ter usuários que foram configurados como Agentes CCR. Permite que eles disquem um código de acesso para inserir o estado do Iniciar atendimento conforme for informado pelo aplicativo Customer Call Reporter (CCR).

- O CCR não é compatível no IP Office partir da versão 9.1.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código de acesso padrão:** ✘
- **Controle de botão programável:** ✔ ACWrk
- **Consulte também:** Limpar pós-atendimento.
- **Versão** 4.2 4Q 2008 versão Manutenção+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Alternar chamadas

Esse recurso percorre cada chamada que o usuário possui em espera no sistema. Esse recurso é útil quando o usuário com um telefone de única linha possui diversas chamadas em espera e precisa atender uma de cada vez.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✘
- **Código curto padrão:** ✔ *29
- **Controle de tecla programável:** ✔ Toggl
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código de acesso que utiliza o recurso Alternar chamadas.

- **Código de acesso:** *29
- **Recurso:** ToggleCalls

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Desestacionar chamada

Recupera a chamada estacionada de uma posição de estacionamento especificada do sistema.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ número do slot de estacionamento do sistema.
- **Código curto padrão:** ✓ *38*N#
- **Controle de tecla programável:** ✓ Ride
- **Consulte também:** Estacionamento de chamadas.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está um modelo de código curto que utiliza a função Cancelar estacionamento de chamada. N representa o número da posição de estacionamento no qual a chamada que se deseja recuperar estava estacionada. Por exemplo, se o usuário tiver estacionado uma chamada no número da posição 9, ele poderá recuperar a chamada discando *38*9#.

- **Código curto:** *38*N#
- **Número de telefone:** N
- **Recurso:** Cancelar estacionamento de chamada

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Coletar correio de voz

Esse recurso conecta ao sistema de correio de voz. O campo número de telefone é utilizado para indicar o nome da caixa postal a ser acessada, p. ex., "?Extn201" ou "#Extn201".

- ? indica "coletar mensagens".
- # indica "deixar uma mensagem". Também instrui o servidor de correio de voz a emitir um breve período de toque antes de conectar o chamador. Isso é útil quando o código curto é utilizado para funções como transferência de chamadas. Caso contrário, o servidor da caixa postal começará a reproduzir os avisos antes de a transferência ser concluída. No entanto, o símbolo # pode ser omitido para a conexão imediata, se necessário.
- É necessário usar " " aspas para delimitar as informações que deverão ser enviadas ao servidor de caixa postal. Qualquer texto que não esteja entre aspas será verificado pelo sistema telefônico quanto às correspondências dos caracteres do código curto que serão substituídas antes de ser enviadas ao servidor do correio de voz.
 - O Manager adiciona automaticamente as aspas ao campo **Número de telefone**, caso elas não tenham sido adicionadas manualmente. Verifique se os caracteres especiais que você deseja substituir pelo sistema telefônico, como **U**, **N** ou **X**, não estão entre aspas. Em cenários em que o número de telefone contém somente caracteres de código curto, adicione um par de aspas vazio, p. ex., ""N.

Ao utilizar o Voicemail Pro, os nomes dos pontos de início do fluxo de chamadas específico podem acessar diretamente os pontos de início através de um código de acesso. Nesses casos, o ? não é utilizado e o # só é necessário se o toque for um requisito antes de o fluxo da chamada do ponto inicial começar.

Os códigos curtos que utilizarem o recurso **Receber recado de caixa postal**, com os registros "Short Codes.name" e "#Short Codes.name" no campo **Número do**

telefone, serão automaticamente convertidos para o recurso e o nome do **Nó de caixa postal**.

A caixa postal CallPilot é usada para implementações do IP Office Branch com CS 1000. Os usuários podem acessar sua caixa postal do CallPilot discando o código curto de **Receber recado de caixa postal**. Para acessar a caixa postal do CallPilot usando um atendente automático, defina uma ação **Transferência normal** para indicar o número do CallPilot.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ veja as observações acima.
- **Código curto padrão:** ✓ *17
- **Controle de botão programável:** ✓ VMCol
- **Consulte também:** Correio de voz ativo, Correio de voz inativo, Nó de correio de voz.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo: recuperar mensagens de uma caixa postal específica

Esse código curto permite que um usuário recupere mensagens da caixa postal do grupo de busca 'Vendas'. Essa utilização não é suportada no Voicemail Pro sendo executado no modo Emulação Intuity, a menos que um fluxo de chamadas personalizado tenha sido criado para o grupo, consulte a ajuda do Voicemail Pro.

- **Código curto:** *89
- **Número de telefone:** "?Sales"
- **Recurso:** VoicemailCollect

Exemplo: gravar mensagem em uma caixa postal específica

Para permitir que os usuários coloquem uma mensagem diretamente na caixa de correio de voz do Ramal201. Esse código curto é útil quando se sabe que a pessoa não está à sua mesa e se deseja deixar uma mensagem imediatamente, em vez de chamar a pessoa e esperar ser redirecionado ao correio de voz.

- **Código curto:** *201
- **Número de telefone:** "#Extn201"
- **Recurso:** VoicemailCollect

Exemplo: como acessar um módulo específico do Voicemail Pro

Esse código de acesso pode ser utilizado em instâncias em que haja uma ponte de conferência configurada no sistema e um módulo tenha sido criado através do Voicemail Pro para acessar essa ponte de conferência. O código de acesso poderá ser criado para o acesso interno ao módulo. No modelo de código de acesso abaixo, o campo número de telefone contém o nome do módulo. Nesse exemplo, se um toque curto rápido for necessário antes da conexão ao módulo, "#conferenc" será utilizado como o número do telefone.

- **Código de acesso:** *100
- **Número de telefone:** "conferenc"
- **Recurso:** VoicemailCollect

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Nó de correio de voz

Semelhante ao Recebimento de correio de voz, mas utilizado para as chamadas que estão sendo direcionadas ao ponto de início dos códigos de acesso do Voicemail Pro. Útil se você tiver configurado um ponto de início do código de acesso no Voicemail Pro e se desejar fornecer acesso interno direto a ele.

Detalhes

- **Número do telefone:** ✓ nome do ponto de início do código curto do Voicemail Pro sem aspas.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de botão programável:** ✗
- **Consulte também:** Receber correio de voz.
- **Versão:** 2.0+.

Exemplo

Após a criação do fluxo de chamadas do ponto de início do código de acesso chamado Vendas, o código de acesso do sistema a seguir poderá ser utilizado para encaminhar as chamadas ao fluxo de chamadas:

- **Código curto:** *96
- **Número de telefone:** Vendas
- **Recurso:** VoicemailNode

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Correio de voz ativo

Essa função habilita a caixa postal do correio de voz do usuário a atender chamadas que tocam e não são atendidas ou chegam quando o usuário está ocupado.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗ nenhum.
- **Código curto padrão:** ✓ *18
- **Controle de botão programável:** ✓ VMOOn
- **Consulte também:** Correio de voz inativo.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Esse código curto pode ser utilizado para alternar o recurso.

- **Código curto:** *18
- **Recurso:** VoicemailOn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Correio de voz desativado

Esse recurso impede que a caixa postal do correio de voz do usuário seja utilizada para atender chamadas. Ele não impede que a caixa postal do correio de voz seja utilizada como o destino de outras funções, tais como gravação de chamadas ou mensagens redirecionadas de outras caixas postais.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗ nenhum.
- **Código curto padrão:** ✔ *19
- **Controle de tecla programável:** ✔ VMOff
- **Consulte também:** Correio de voz ativo.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código curto:** *19
- **Recurso:** VoicemailOff

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Chamada de volta do correio de voz ativa

Esse recurso habilita toque do correio de voz para o ramal do usuário. O toque do correio de voz é utilizado para chamar o usuário quando ele possui novas mensagens de correio de voz. O toque acontece toda vez que o ramal é utilizado. Esse recurso é útil para os usuários que não possuem os indicadores de luz/tecla em seus telefones.

Se o usuário tiver sido configurado para receber a indicação de mensagem em espera de quaisquer grupos, ocorrerá um toque de correio de voz separado para cada um desses grupos e para a própria caixa postal do usuário.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *48
- **Controle de tecla programável:** ✔ VMRB+
- **Consulte também:** Toque do correio de voz inativo.
- **Versão:** 1.0+. Na versão 3.2, os recursos de código de acesso Correio de voz ativo e Rechamada do correio de voz ativa alternavam. Na versão 4.0 e posteriores, eles não se alternam mais.

Exemplo

Esse código curto pode ser utilizado para ativar o recurso.

- **Código de acesso:** *48

- **Recurso:** VoicemailRingbackOn

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Chamada de volta do correio de voz desativada

Esse recurso desabilita o toque do correio de voz para o ramal do usuário.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✗
- **Código curto padrão:** ✔ *49
- **Controle de tecla programável:** ✔ VMRB-
- **Consulte também:** chamada de volta do correio de voz ativa.
- **Versão:** 1.0+.

Exemplo

Abaixo está uma amostra de configuração do código curto.

- **Código de acesso:** *49
- **Recurso:** VoicemailRingbackOff

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Sussurro

Esse recurso permite que você faça a intrusão na chamada de outro usuário, sendo ouvido por ele sem poder ouvir a chamada existente do usuário, que não é interrompida.

Por exemplo: o usuário A está em uma chamada com o usuário B. Quando o usuário C faz a intrusão do usuário A, ele pode ser ouvido pelo usuário A, mas não pelo usuário B que ainda consegue ouvir o usuário A. O sussurro pode ser usado para falar com um usuário que habilitou a chamada particular.

- A intrusão é controlada pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Número de telefone:** ✔ o número do ramal de destino.
- **Código de acesso padrão:** ✗
- **Controle de tecla programável:** ✔ Sussurrar.
- **Consulte também:** Intrusão na chamada, Escutar chamada, Intrusão de coaching, Inclusão de discagem.

- **Versão:** 8.0+.

Links relacionados

[Recursos de código curto](#) na página 1002

Parte 14: Programação de botões

Capítulo 103: Visão geral da programação de botões

Esta seção fornece uma visão geral das ações do sistema que podem ser atribuídas a botões programáveis nos telefones Avaya.

É possível fazer a atribuição de botões por meio da configuração do sistema usando IP Office Manager e IP Office Web Manager. se forem necessárias somente alterações de programação de tecla, as alterações de configuração podem ser mescladas de volta ao sistema sem a necessidade de uma reinicialização.

Os usuários também podem fazer a própria programação de botão usando o aplicativo do portal do usuário ou, em alguns telefones, por meio do menu do telefone. No entanto, os usuários só podem programar um conjunto limitado de funções e não podem substituir botões de aparência e botões definidos por meio de modelos de direitos do usuário.

- **Funções de aparência**

As funções **Aparência de chamada**, **Aparência em ponte**, **Cobertura** e **Aparência de linha** são coletivamente conhecidas como “funções de aparência”. Para obter os detalhes completos sobre a operação e o uso dessas funções, consulte [Botões de apresentação](#) na página 1204.

- **Compatibilidade com telefone**

Observe que nem todas as funções são suportadas em todos os telefones com botões programáveis. Sempre que possível, as exceções são indicadas. Geralmente, esses botões transmitirão um tom de erro quando utilizados naquele telefone. Todavia, a programação desses recursos não está restrita, já que aos usuários podem fazer Hot Deskings entre tipos diferentes de telefones, inclusive alguns nos quais o recurso é compatível.

- **Indicação de status**

As ações que usam o controle do status são suportadas apenas nos botões que fornecem aquele controle por meio de indicadores luminosos ou ícones.

Links relacionados

[Programando botões com o IP Office Web Manager](#) na página 1090

[Menus de teclas interativas](#) na página 1090

[Modelos de etiqueta](#) na página 1091

Programando botões com o IP Office Web Manager

Este processo edita os botões programáveis para usuários individuais.

- Você também pode usar os direitos do usuário para criar um conjunto de botões programáveis que são aplicados simultaneamente a vários usuários. Consulte [Configuração de direitos do usuário](#) na página 865.

Procedimento

1. Use **Gerenciamento de chamadas > Usuários** para exibir a lista de usuários.
2. Clique no ícone ✎ ao lado do usuário que deseja editar.
3. Selecione **Programação de botões**.
4. O número de botões exibidos tem como base as configurações de **Selecionar telefone**. Esse padrão corresponde ao telefone atualmente associado ao usuário. É possível alterar o valor ou defini-lo como **Nenhum** para exibir todos os botões possíveis. Isto pode ser necessário aos usuários que alternam entre telefones diferentes utilizando o Hot Desking ou que têm uma unidade de expansão fixada nos seus telefones.
5. Para o botão desejado, clique no ícone ✎.
6. Adicione um rótulo e selecione a ação desejada. Dependendo da ação selecionada, você poderá ver opções adicionais.
7. Ao concluir, clique em **OK**.
8. Repita para qualquer outro botão.
9. Clique em **Atualizar**.

Links relacionados

[Visão geral da programação de botões](#) na página 1089

Menus de teclas interativas

Um menu para a inserção de números é exibido para certas funções em telefones nos quais um botão foi configurado sem um número específico. O menu inclui uma opção **Dir** para selecionar um número a partir dos diretórios inseridos no sistema.

As funções que utilizam o menu interativo são:

Recurso	O diretório apresenta...	Recurso	O diretório apresenta...
Intercom. automática	Usuários	Cancelar siga-me aqui	Usuários
Adquirir chamada /roubar chamada	Usuários	Siga-me aqui	Usuários
Redirecionar todas as chamadas	Usuários	Siga-me até	Usuários

A tabela continua...

Intrusão na chamada	Usuários		Número de redirecionamento	Usuários/grupos
Estacionar chamada em outro ramal	Usuários		Número de redirecionamento ocupado	Usuários/grupos
Inclusão de discagem	Usuários		Anúncio no grupo	Usuários/grupos
Discar Intercom.	Usuários		Deixar pedido de re-chamada	Usuários/grupos
Captura de chamada direta	Usuários/grupos		Chamada prioritária	Usuários/grupos

Os botões Usuário e Grupo são utilizados para indicar o usuário ou o grupo desejado somente se esses botões estiverem em um módulo de botões associado. Os botões **Usuário** e **Grupo** no ramal do usuário não estarão acessíveis enquanto o menu interativo de botões estiver sendo exibido.

Nas funções suportadas em uma rede multissite, o diretório irá incluir usuário remotos e grupos de busca anunciados.

Em telefones M-Series e T-Series, os botões de volume são utilizados para percorrer a lista de nomes correspondentes. Se isso for feito durante uma chamada ou enquanto uma chamada estiver em alerta, o volume da chamada ou do toque também será ajustado.

Links relacionados

[Visão geral da programação de botões](#) na página 1089

Modelos de etiqueta

Há um arquivo zip disponível com modelos de documentos do Word para os rótulos programáveis de tecla impressos usados nos diversos telefones compatíveis com o sistema. Dois modelos são fornecidos, um para papel de tamanho A4 e outro para papel carta dos EUA. Consulte <https://ipofficekb.avaya.com/businesspartner/ipoffice/user/dsstemplate/index.htm>.

Há várias ferramentas e etiquetas imprimíveis perfuradas disponíveis para os telefones 1400 e 1600. Para mais detalhes, acesse <http://support.avaya.com> e pesquise por informações sobre o DESI. Como alternativa, acesse <http://www.desi.com>.

Links relacionados

[Visão geral da programação de botões](#) na página 1089

Capítulo 104: Ações de Programação de botões


As seções a seguir fornecem detalhes para cada ação dos botões admitidos pelo sistema. Observe que isso não inclui os botões de telefones de um sistema que esteja sendo executado no modo Partner Edition.

Os seguintes detalhes são apresentados para cada um:

- **Ação:** indica o caminho de seleção da ação na lista de ações exibida no Manager.
- **Dados da ação:** indica o tipo de dados exigido pela ação. Para algumas ações, nenhum dado é necessário, e para outras, os dados da ação podem ser opcionais. A opção para digitar os dados após pressionar o botão não está disponível em todos os telefones, consulte os Menus dos botões interativos.
- **Rótulo padrão:** trata-se do rótulo de texto padrão exibido nos telefones que fornece uma área de exibição próxima aos botões programáveis. Etiquetas alternativas podem ser especificadas na configuração do sistema ou inseridas pelo usuário do telefone (consulte o guia de usuário do telefone). Observe que para os botões com dados da ação definidos, esses dados podem ser exibidos como parte da etiqueta padrão. Dependendo da capacidade do display de um determinado telefone, uma etiqueta curta ou longa será exibida.
- **Alternar:** indica se a ação é alternada entre dois estados, geralmente ativado ou desativado.
- **Indicação de status:** indica se o botão fornece a indicação de status relevante ao recurso caso o botão tenha luzes ou exibição de status. Se a **Indicação de status** estiver listada como **Necessária** ela indicará que a ação do botão será suportada apenas nos botões programáveis que podem oferecer a indicação de status.
- **Admin do usuário:** esse item indica que os usuários com um botão Autoadministração podem atribuir a ação a outros botões por conta própria.
- **Compatibilidade com telefone:** trata-se apenas de uma indicação geral de suporte ou, caso contrário, de uma ação dos telefones de uma série específica. Nos telefones com três botões programáveis ou menos, esses botões só podem ser utilizados para a ação de Aparência em chamada. Além disso, algumas ações são suportadas apenas nos telefones nos quais os botões programáveis oferecem uma indicação de status ou uma exibição para a entrada de dados quando o recurso for chamado.

Resumo das ações de programação de botões

As tabelas a seguir listam as ações disponíveis para os botões programáveis no sistema.

-  **Código de logon necessário** Algumas funções exigem que o usuário insira seu código de logon. Geralmente isso se aplica quando os dados da ação são deixados em branco para serem digitados quando o botão for pressionado.

Geral

Ação	Dados de ação	Etiqueta padrão
Discar	Qualquer número.	Discar
Grupo	"Nome do grupo" entre aspas.	<Nome do grupo>
Usuário	"Nome do usuário" entre aspas.	<Nome de Usuário>

Apresentação

Ação	Dados de ação	Etiqueta padrão
Apresentação	Nenhum.	a=
Aparência em ponte	Nome do usuário e número do botão de aparência da chamada.	<nome do usuário><etiqueta de aparência>
Aparência de cobertura	Nome do usuário	<nome de usuário>
Aparência em linha	ID da aparência em linha.	Linha


Emulação

Ação	Dados de ação	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Discagem abreviada	Qualquer número.	AD	Discagem rápida
Pausa de discagem abreviada	Nenhum.	Pausar	–
Programa de discagem abreviada	Nenhum.	Prog	–
Interrupção de discagem abreviada	Nenhum.	Parar	–
Mensagem ausente	Nenhum.	Nenhum.	Nenhum.
Entrada de código de conta	Código de conta ou em branco para digitação quando pressionado.	Cnta	Código de conta
Estatísticas de Agente ACD	Nenhum.	Estatísticas	–
Contagem de acesso DAC	Nenhum.	Contagem	–
Marca de função especial DA	Nenhum.	Marcar	–
Função de Espera Especial DA	Nenhum.	Aguardar	–
Funções especiais DA	Nenhum.	FuEsp	–

A tabela continua...

Ação	Dados de ação	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Supressão de DA	Nenhum.	Supres	Suprimir dígitos
Retorno automático de chamada	Nenhum.	ReCA	Retorno autom. de cham.
Intercomunicação automática	Número ou nome do usuário	lauto	Comunicação interna automática
Encaminhamento de todas as chamadas 📞	Qualquer número ou em branco para digitação quando pressionado.	Enc. Cham.	Encaminhar todas as chamadas
Estac. de chamadas	ID do slot de estacionamento (alfanumérico) ou em branco para menu de slots em uso.	Estac	Estac. de chamadas
Estacionar chamada em outro ramal	Número do usuário.	ReEstac	Estacionar chamada em outro
Atendimento de chamadas	Nenhum.	Capt	Captura de qualquer chamada
Cancelar “Deixar pedido de rechamada”	Nenhum.	CnMsg	–
Consultar	Nenhum.	Cons	–
Discar intercom	Nome ou número do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	IDisc	Comunicação interna automática
Captura de chamada direcionada	Número ou nome do usuário, ou número ou nome do grupo, ou em branco para digitação quando pressionado.	CaptD	Captura de chamadas
Diretório	Nenhum.	Dir	–
Abandonar	Nenhum.	Desconectar	Desligar chamada
Exibição de emergência	Nenhum.	ExibEmergência ou ExibEmerg	
Anúncio em grupo	Número ou nome do grupo, ou nome do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	AncGr	Anúncio
Alternar fone de ouvido	Nenhum ou FF	Fones	–
Inspecionar	Nenhum.	Inspc	–
Atendimento automático interno	Nenhum.	AAuto	Atendimento automático
Deixar pedido de rechamada	Nenhum.	DxMsg	–
Exclusão manual	Nenhum.	Excl	–
Chamada prioritária	Nenhum.	ChPri	–

A tabela continua...

Ação	Dados de ação	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Campainha Desativada	Nenhum.	ToqD	Campainha desativada
Autoadministração 	Em branco ou 1 ou 2	Administrador	Autoadministração
Enviar todas as chamadas	Nenhum.	SAC	Enviar todas as chamadas
Exibir números armazenados	Nenhum.	VerBt	–
Hora do dia	Nenhum.	HrDia	–
Cronômetro	Nenhum.	Cronômetro	–
Twinning	Nenhum.	Twinning	Twinning
Voz visual	Nenhum.	Voz	Voz

Avançado

Ação	Dados de ação	Categoria	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Adquirir chamada	Número do usuário ou em branco para última chamada transferida.	Chamada	Adquir	Adquirir
Interrupção	Nome do sistema ou endereço de IP ou em branco para seleção quando pressionado.	Discar	BkOut	Pausa
Ocupado	Nenhum.	Ocupado	Ocupado	–
Ocupado com chamada em espera	0 (desligado) ou 1 (ligado).	Ocupado	OcupE	–
Intrusão em chamadas	Número de usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	Chamada	Intru	Intrusão em chamadas
Lista de chamadas	Nenhum.	Chamada	Lista	–
Escuta de chamada	Número do usuário.	Chamada	Escut	Ouvir
Registro de chamadas	Nenhum.	Chamada		Log de chamadas
Captura de qualquer chamada	Nenhum.	Chamada	CaptQ	Captura Qualquer
Grupo de captura de chamada	Número ou nome do grupo.	Chamada	CptGr	Grupo de captura
Membros de captura de chamada	Número ou nome do grupo.	Chamada	CaptM	Captura membros

A tabela continua...

Ação	Dados de ação	Categoria	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Fila de chamadas	Número do usuário.	Chamada	Fila	Fila
Registro de chamadas	Nenhum.	Chamada	Grava	Gravar
Triagem de chamada	Nenhum.	Chamada	TriagCham	Triagem de chamada
Reaver chamada	Número do usuário ou em branco para última chamada transferida.	Chamada	Roubar	–
Chamada em espera desativada	Nenhum.	Chamada	ChEsl	–
Chamada em espera ativada	Nenhum.	Chamada	ChEsA	–
Chamada em espera suspensa	Nenhum.	Chamada	SusEs	–
Cancelar todos os encaminhamentos	Nenhum.	Chamada	CanRd	Encaminhamento de chamadas desativado
Cancelar toque ao liberar	Nenhum.	Diversos	CToqL-	–
Monitor de canal	Número do canal.	Chamada	MonCa	–
Limpar cham	Nenhum.	Chamada	Apagar	Apagar
Limpar CE	Nenhum.	Chamada	AbChE	–
Cancelar serviço noturno do grupo de busca	Número do grupo.	Chamada	HGNS-	–
Cancelar Grupo de busca fora de serviço	Número do grupo.	Chamada	HNOS-	–
Limpar cota	"Nome do serviço" entre aspas ou "" para todos os serviços.	Chamada	Cota	–
Intrusão de instrução	Nome ou número do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	Chamada	Orientar	Intrusão de orientação
Conferência	Chamar processo de conferência. (Somente telefones da série M e T)	Chamada	Conf	–
Adic. conferência	Nenhum.	Chamada	Conf+	Adicionar conferência

A tabela continua...

Ação	Dados de ação	Categoria	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Conferência Meet Me	Nome ou número da conferência.	Chamada	CnfMM	Conf. Meet Me
3K1 de discagem	Qualquer número.	Discar	D3K1	Discar 3K1
56K de discagem	Qualquer número.	Discar	D56K	Discar 56K
64K de discagem	Qualquer número.	Discar	D64K	Discar 64K
Discar CE	Número do usuário.	Discar	DChEp	Discar chamada em espera
Discagem direta	Nome ou número do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	Discar	DDiret	Comunicação interna automática
Discagem de emergência	Qualquer número.	Discar	Emerg	Discagem de emergência
Inclusão de discagem	Nome ou número do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	Discar	Inclu	Inclusão de discagem
Discar Anúncio	Número ou nome do grupo, ou nome do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	Discar	Anúncio	Anúncio
Disc ram físic. por número	Porta do ramal - número do ramal base.	Discar	RmIFs	Discar ramal físico
Disc ram físic. por ID	Número de ID da porta do ramal. (Versão 1.4+)	Discar	DiscF	Disc ram por ID
Disc voz	Qualquer número.	Discar	DVoz	Discagem de voz
Discar V110	Qualquer número.	Discar	DV110	Discar V110
Discar V120	Qualquer número.	Discar	DV120	Discar V120
Discar vídeo	Qualquer número.	Discar	Dvide	Discar vídeo
Mensagem de exibição	String de comandos.	Discar	ExMsg	–
Negar intercomunicação automática não perturbe	Nenhum(a)	Não perturbe	NoAI	Sem chamadas de int. automáticas
Adicionar exceção de Não perturbe	Qualquer número.	Não perturbe	NPEX+	–
Excluir exceção de Não perturbe	Qualquer número.	Não perturbe	NPER-	–

A tabela continua...

Ação	Dados de ação	Categoria	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Não perturbe desativado	Nenhum.	Não perturbe	NPerl	–
Não perturbe ativado	Nenhum.	Não perturbe	NPERA	Não perturbe
Logon de ramal	Nenhum.	Ramal	Logon	Logon
Logoff de ramal	Nenhum.	Ramal	Logof	Logoff
Sinal de gancho	Nenhum.	Diversos	Flash	Sinal de gancho
Siga-me aqui 🗝️	Número do usuário.	Siga-me	SgAq+	Siga-me aqui
Cancelar Siga-me aqui	Número de usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	Siga-me	Aqui-	Siga-me aqui-
Siga-me para 🗝️	Número ou nome do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	Siga-me	SgA	Siga-me para
Encaminhamento de chamadas de grupo de busca ativado	Nenhum.	Encaminhar	RGrp+	–
Encaminhamento de chamadas de grupo de busca desativado	Nenhum.	Encaminhar	EncB-	Enc. cham. grupo
Número de encaminhamento 🗝️	Qualquer número ou em branco para digitação quando pressionado.	Encaminhar	NoRdr	Rdr número
Número para encaminhar se ocupado 🗝️	Qualquer número ou em branco para digitação quando pressionado.	Encaminhar	RNoOc	Encam num ocup
Encaminhar caso ocupado desativado	Nenhum.	Encaminhar	EnOcDe	–
Encaminhar caso ocupado ativado	Nenhum.	Encaminhar	EnOcupA	Encaminhar se ocupado
Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado	Nenhum.	Encaminhar	EnReDe	–
Redirecionar se sem resposta estiver ativado	Nenhum.	Encaminhar	EnReAt	Encaminhar se sem resposta

A tabela continua...

Ação	Dados de ação	Categoria	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Encaminhar incondicionalmente desativado	Nenhum.	Encaminhar	EnInDe	–
Encaminhar incondicionalmente ativado	Nenhum.	Encaminhar	EnInAt	Enc. incondicional
Escuta de grupo ativada	Nenhum.	Ramal	Escuta no grupo ativada	–
Colocar chamada em espera	Número do slot da central ISDN.	Retido	Em espera	–
Reter CE	Nenhum.	Retido	RChEs	–
Música de espera	Nenhum.	Retido	Música	Música de espera
Grupo de busca desabilitado	Número ou nome do grupo ou em branco para todos os grupos.	Grupo de extensão	DesGB	
Grupo de busca habilitado	Número ou nome do grupo ou em branco para todos os grupos.	Grupo de extensão	GrupA	Ativação GB
Rediscagem do último número	Rediscar o último número . (Somente telefones da série M e T)	Chamada	Novamente	–
Ativar MCID	Nenhum.	Diversos	MCID	Chamada malic.
Monitorar tronco MWI analógico	ID da aparência em linha.	Caixa postal	TrcMW	Tronco MWI
Estação de atendimento automático	Nenhum.	Diversos	RmAAtm	–
Pausar gravação	Nenhum.	Chamada	PausaGrv	Pausar gravação
Chamada prioritária	Número ou nome do usuário	Chamada	ChPri	Chamada prioritária
Chamada privada	Nenhum. (versão 4.0+)	Chamada	Cpriv	Chamada privada
Relay desat.	1 ou 2.	Relay	Rely-	–
Relay ativ.	1 ou 2.	Relay	Rely+	Relay ativ.
Relay pulso	1 ou 2.	Relay	Relay	Relay pulso
Retomar chamada	Número do slot da central ISDN.	Chamada	Cont	–
Recuperar chamada	Número do slot da central ISDN.	Chamada	Recup	–
Retorno de chamada ao liberar	Nenhum.	Diversos	RechLig+	Retorno autom. de cham.

A tabela continua...

Ação	Dados de ação	Categoria	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Definir mensagem de ausência	String para mensagem selecionada e texto personalizado.	Definir	Ausen	Texto de ausência
Definir código de conta	Código de conta em branco ou válido. (Versão 2.1+)	Definir	Cnta	Código de conta
Definir serviço noturno do grupo de busca	Número do grupo.	Definir	HGNS+	GB serviço noturno
Definir fora de serviço do grupo de busca	Número do grupo.	Definir	FSGB+	GB fora de serviço
Definir Seq chamada interna	Valor 0 a 10.	Definir	ToqIn	–
Definir grupo de serviço noturno	Número do grupo. (versão 4.2+)	Definir	DefSNT	GB grupo SN
Definir tempo sem resposta	Tempo em segundos (faixa de 6 a 99999).	Definir	DefTSR	Tempo sem resposta
Definir seq. de chamada externa	Valor 0 a 10.	Definir	ToqEx	–
Definir grupo de fora de serviço	Número do grupo. (versão 4.2+)	Definir	DefGFS	Grupo GB FS
Definir sequência de chamadas de volta	Valor 0 a 10.	Definir	SqToc	–
Definir tempo de finalização	Tempo em segundos (faixa de 0 a 99999).	Definir	TmpPA	Tempo pós-atendimento
Discagem rápida	Iniciar o processo de seleção de Discagem rápida. (Somente telefones da série M e T)	Discar	DiscRap	–
Carimbo de Registro	Nenhum.	Diversos	LogCrmb	Log de carimbo
Suspender chamada	Número do slot da central ISDN.	Suspender	Susp	–
Suspender CE	Número do slot da central ISDN.	Suspender	SusEs	–
Alternar chamadas	Nenhum.	Chamada	AltCh	–

A tabela continua...

Ação	Dados de ação	Categoria	Etiqueta curta	Etiqueta longa
Transferência	Iniciar processo de transferência de chamada. (Somente telefones da série M e T)	Chamada	Trnsf	-
Atender a chamada	ID do slot de estacionamento (alfanumérico).	Chamada	DstCh	-
Coletar correio de voz	Veja as notas.	Caixa postal	CoICP	Coleta de caixa postal
Correio de voz desativado	Nenhum.	Caixa postal	CPDest	-
Correio de voz ativo	Nenhum.	Caixa postal	CPAtiv	CPost ativada
Chamada de volta do correio de voz desativada	Nenhum.	Caixa postal	CVTql	-
Chamada de volta do correio de voz ativa	Nenhum.	Caixa postal	CVTqA	Chamada de volta CxPost
Sussurro	Nome ou número do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.	Chamada	Sussurro	Anúncio discreto
Monitor de canal	Canal	Chamada	MonCa	-

ExibEmergência

Consulte [Exibição de emergência](#) na página 1149.

Discagem abreviada

Essa função permite a discagem rápida de um número armazenado.

Detalhes

- **Ação:** emulação | Discagem abreviada.
- **Dados de ação:**
 - **Número completo:** o número é discado.
 - **Número parcial:** o número parcial é discado e o usuário pode completar a discagem do número.
- **Rótulo padrão:** AD ou discagem abreviada.

- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Pausa de discagem abreviada

Compatível apenas com emulação de CTI.

Permite ao usuário inserir um caractere de pausa ao programar uma Discagem rápida.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Pausa de discagem rápida.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Pause.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Programa de discagem abreviada

Compatível apenas com emulação de CTI.

Permite ao usuário programar números de Discagem rápida em outras teclas programáveis. Essa função não pode ser utilizada para substituir as teclas de aparência em chamada.

Detalhes

- **Ação:** emulação | Programa de discagem abreviada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Prog.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin de usuário:** sim.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Interrupção de discagem abreviada

Compatível apenas com emulação de CTI.

Permite ao usuário inserir um caractere de interrupção ao programar uma Discagem rápida.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Interrupção de discagem abreviada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** parar.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Mensagem ausente

Esse recurso permite selecionar o texto atual de ausência do usuário. Consulte [Definir mensagem de ausência](#) na página 1181.

Entrada de código de conta

Insira um código curto para a chamada. Essa tecla pode ser utilizada antes de discar um número ou durante a chamada.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Entrada do código de conta.
- **Dados de ação:** opcional. Se o código for definido, ele deverá corresponder ao código de conta definido na lista de códigos da conta. Se nenhum código de conta for definido, a tela do telefone solicitará a entrada de um código válido. A opção não é compatível com os telefones XX02 e o telefone T7000.
- **Rótulo padrão:** Cnta ou Código da conta.
- **Alterna:** não.

- **Indicação de status:** não.
- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Estatísticas de Agente ACD

Compatível apenas com emulação de CTI.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Estatísticas do agente ACD.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** Estatísticas.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Contagem de acesso DAC

Compatível apenas com emulação de CTI.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Contagem de chamadas DAC.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** Cont.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Adquirir chamada

Consulte [Roubar chamada](#) na página 1124.

Funções especiais DA

Compatível apenas com emulação de CTI.

Permite ao usuário inserir um caractere especial (marca, pausa, supressão, espera) durante a inserção da Discagem rápida.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Funções especiais DA.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** Sfunc.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Marca de função especial DA

Compatível apenas com emulação de CTI.

Permite ao usuário inserir um caractere de marca ao programar a Discagem rápida.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Marca de função especial DA.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** Marca.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Função de Espera Especial DA

Compatível apenas com emulação de CTI.

Permite ao usuário inserir um caractere de espera pelo tom de discagem ao programar uma Discagem rápida.

Detalhes




- **Ação:** Emulação | Espera de função especial DA.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** Wait.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Supressão de DA

Ocultar a exibição dos dígitos discados no display do telefone. Dígitos digitados são substituídos por um caractere **s**.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Supressão DA.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Supr ou Suprimir dígitos.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Trabalho pós-chamada

Esse botão é utilizado pelos usuários configurados como Agente Customer Call Reporter (CCR) (**Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor**) e ao trabalhar com o aplicativo CCR. Mostra o CCR Agent, o status atual de seu Trabalho pós-chamada (ACW) e permite a alteração manual do status. Enquanto no estado ACW, o agente não recebe chamadas de Grupo de busca.




Se o usuário for configurado para Trabalho pós-chamada automático os CCR Agents podem ser colocados e removidos automaticamente do ACW pelo sistema, (**Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor**). Esses usuários devem ter um botão **Trabalho pós-chamada**.

* Nota:

O CCR não é compatível no IP Office partir da versão 9.1.

Detalhes

- **Ação:** avançado | Diversos | Pós-atendimento
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** ACWrk ou Pós-atendimento.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim. Requerido.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Apresentação

Cria um tecla de aparência em chamada. Isso pode ser utilizado para atender e fazer chamadas. Os usuários com múltiplas teclas de aparência em chamada podem tratar várias chamadas. Para mais detalhes, consulte [Botões de aparência em chamada](#) na página 1206.

As teclas de aparência em chamada, atribuídas às teclas que não possuem luzes ou ícones de status, são automaticamente desabilitadas até que o usuário faça o logon em um telefone com teclas adequadas.

Botões de aparência são definidos, se desejado, com um atraso de toque ou sem nenhum toque. Isto não afeta o alerta visual exibido próximo ao botão. O atraso usa a configuração **Atraso de toque (Usuário > Telefonia > Opções multilinha)** do usuário.

Detalhes

- **Ação:** Apresentação | Apresentação.
- **Dados da ação:** etiqueta de texto opcional.
- **Rótulo padrão:** a=.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim, obrigatório.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Aparências em chamada virtuais

Os telefones T7000, T7100, M7100 e M7100N são compatíveis com a operação do botão de aparência de chamada virtual. A operação de aparência em chamada virtual é semelhante a um telefone analógico com a chamada em espera habilitada. Contudo, ela não utiliza as configurações de ativar/desativar da chamada em espera; em vez disso, utiliza os botões de aparência em chamada.

O número de aparências em chamadas virtuais é definido pelos botões de aparência em chamada programados nas configurações do usuário. Eles devem ser programados como um único bloco de início no um botão. Recomenda-se que apenas um máximo de três apresentações de chamada sejam usadas, no entanto, o usuário deve ter pelo menos uma apresentação de chamada programada para realizar e receber chamadas.

Usabilidade da aparência em chamada virtual

Se o usuário for para o automático, ele será conectado à chamada que está tocando ou ouvirá o tom de discagem para fazer uma chamada de saída. Será utilizado um de seus botões de aparência em chamada virtual.

Com uma chamada conectada:

- Se outra chamada chegar em outra aparência chamada virtual, o usuário ouvirá um tom de chamada em espera no aparelho. O display, caso o telefone tenha um, alternará entre os detalhes do chamador corrente e daquele em espera.
- Se o usuário pressionar **Espera**, a chamada conectada será colocada em espera e:

Se houver quaisquer aparências em chamada virtual disponíveis, o tom de discagem será ouvido. Isso permite ao usuário fazer uma chamada ou utilizar os códigos de acesso que poderão afetar as chamadas retidas ou em espera. A seguir, alguns dos códigos de acesso padrão que podem ser utilizados:

- ***26: Limpar ChEsp** Abandona a chamada anterior e atende a chamada em espera.
- ***52: Limpar chamada** Abandona a chamada anterior.
- ***47: Adicionar conferência** Inicia uma conferência entre o usuário e quaisquer chamadas retidas.
- Ou se houver uma chamada em espera, ela será atendida.
- Ou se houver uma chamada em espera, ela será reconectada.

Se o usuário pressionar **Liberar** ou **Abandonar**, ou for para o automático durante a chamada, a chamada corrente será encerrada e o telefone do usuário retornará para o estado ocioso. Se

houver uma chamada em espera, ela começará a tocar. O usuário pode atender a chamada indo para o automático ou pressionando **Espera**.

Com o telefone ocioso (livre):

Se o usuário for para o automático:

- A primeira aparência em chamada que está tocando é atendida, caso exista.
- Ou a primeira aparência em chamada livre é capturada e o usuário ouve o tom de discagem.
- O usuário pode pressionar **Espera** para alternar entre as aparências em chamada virtual. Isso irá atender ou recuperar qualquer chamada na próxima aparência em chamada virtual, ou fará ouvir o tom de discagem para fazer uma chamada.

Com o telefone livre, mas a chamada tocando:

Ir para o automático ou pressionar **Espera** atenderá a chamada.

Quando todas as aparências em chamada virtual do usuário estiverem em uso, ele estará ocupado para quaisquer chamadas adicionais. As chamadas seguirão a configuração Encaminhar, se definida, ou irão para correio de voz, se disponível, ou receberão o sinal de ocupado.

Os únicos outros controles do botão de aparência aplicados e suportados são:

Reservar última AC Essa configuração pode ser habilitada para o usuário do ramal. Quando selecionada, a última aparência em chamada disponível é reservada somente para as chamadas de saída. Por exemplo, para o usuário com 3 aparências em chamada, quando 2 apresentações virtuais estão em uso, o tom de ocupado é emitido a quaisquer chamadas adicionais. O usuário do ramal pode pressionar **Espera** para obter o tom de discagem na aparência em chamada reservada. Uma aparência em chamada disponível também é necessária durante a utilização do **Recurso 70** para iniciar a transferência de chamada.

Apresentações de cobertura Os outros usuários podem ter os botões de aparência em cobertura definidos para fornecerem cobertura ao usuário da apresentação da chamada virtual. A configuração **Tempo de cobertura individual** do usuário da aparência virtual é aplicada.




Retorno automático de chamada

Define o toque no ramal sendo chamado. Quando o ramal de destino desliga a sua chamada atual, é feita uma ligação de rechamada aos usuários (no tempo definido como **Tempo sem resposta**) e se à chamada for atendida, uma nova chamada será feita ao ramal de destino.

A chamada de volta também pode ser removida usando a função Cancelar chamada de volta quando livre.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Rechamada automática.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** RChmA ou Rechamada automática.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado




- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Negar intercomunicação automática

Usar a função Negar intercomunicação automática para bloquear chamadas de intercomunicação automática.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Não perturbe | Negar intercomunicação automática.
- **Dados da ação:** em branco.
- **Etiqueta padrão:** NoAI ou Sem chamadas de intercomunicação automática.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Intercomunicação automática

As funções de Intercomunicação automática permitem que você ligue para um ramal e tenha a chamada automaticamente atendida no alto-falante do telefone após 3 avisos sonoros. O ramal chamado deve suportar um alto-falante de viva-voz. Se o ramal não tiver a função viva-voz, o usuário deverá utilizar o monofone se quiser falar. Se o ramal estiver ocupado quando

discado, a chamada será apresentada como uma chamada normal no botão de aparência em chamada, se disponível.

Esse recurso pode ser utilizado como parte das transferências de viva-voz anunciadas.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Intercom. automática
- **Dados da ação:** número ou nome do usuário. Esse campo pode ser deixado em branco para a entrada do número quando pressionado. Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** lauto ou intercomunicação automática.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Interrupção

Esse recurso pode ser usado em uma rede multissite do sistema. Ele permite que o usuário de um sistema na rede especifique que a discagem seguinte seja processada por outro sistema na rede como se o usuário tivesse discado localmente desse outro sistema.

Nos telefones com display multilinhas, se o sistema alvo não for especificado na configuração dos botões, será exibido um menu com os sistemas disponíveis na rede onde uma seleção pode ser realizada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Interrupção.
- **Dados de ação:** opcional. O nome do sistema ou o endereço de IP do sistema necessário podem ser especificados. Se nenhum nome de sistema ou endereço de IP for definido, será exibida uma lista de sistemas da rede nos telefones com visor quando a tecla for pressionada.
- **Etiqueta padrão:** BkOut ou Breakout.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.

- 1400 Series e 1600 Series.

Aparência em ponte

Cria um botão de aparência que segue o estado de outro botão de aparência em chamada do usuário. A aparência em ponte é utilizada para fazer e atender chamadas pelo usuário da aparência em chamada. Para mais detalhes, consulte [Teclas de aparência em ponte](#) na página 1211.

O usuário do botão de aparência em ponte deve ter no mínimo um botão de aparência em chamada programado.

As funções de aparência em ponte, atribuídas aos botões que não têm indicadores luminosos ou ícones, são automaticamente desabilitadas até que o usuário se conecte a um telefone com botões adequados.

Botões de aparência são definidos, se desejado, com um atraso de toque ou sem nenhum toque. Isto não afeta o alerta visual exibido próximo ao botão. O atraso usa a configuração **Atraso de toque (Usuário > Telefonia > Opções multilinha)** do usuário.

Detalhes

- **Ação:** Apresentação | Aparência em ponte.
- **Dados da ação:** Nome do usuário e número do botão de aparência da chamada.
- **Default Label:** <nome do usuário><etiqueta de aparência em chamada>.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim. Requerido.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 1. Não compatível com telefones T7000, T7100, M7100 e M7100N.

Ocupado

Não utilizada.

Ocupado com chamada em espera

Quando ativado, o ocupado com chamada em espera emite um ocupado para todas as chamadas enquanto o usuário tiver uma chamada existente em espera. Apesar de este

recurso ser utilizado por usuários com teclas de aparência, ele não é recomendado, pois substitui a função básica de tratamento de chamada dessas teclas.

Detalhes




- **Ação:** Avançado | Ocupado | Ocupado com chamada em espera.
- **Dados da ação:** 1 para ativo, 0 para inativo.
- **Rótulo padrão:** BusyH.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Redirecionar todas as chamadas

Ativa o redirecionamento incondicional e define o número de encaminhamento para o número especificado, ou solicita ao usuário a inserção de um número se nenhum for especificado.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Encaminhar todas as chamadas.
- **Dados da ação:** número ou nome do usuário ou em branco para digitação quando pressionado.
 - Quando em branco, os usuários com um código de logon serão solicitados a inserir o código para utilizarem essa função.
 - Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** Redir ou Redirecionar todas as chamadas.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Intrusão em chamadas

Esse recurso permite a intrusão na chamada existente conectada do usuário de destino especificado. Todos os participantes da chamada são colocados em uma conferência e podem conversar e escutar uns aos outros. A tentativa de **Intrusão na chamada** para um usuário que está ocioso torna-se uma Chamada prioritária.

- A intrusão é controlada pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Esse recurso usa recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.
- Os usuários podem utilizar os recursos de privacidade para impedir a intrusão e a gravação de uma chamada. Consulte [Chamadas particulares](#) na página 851.
- A intrusão em um usuário com o monitoramento silencioso (consulte [Escuta de chamada](#) na página 1009) é transformada em uma chamada de monitoramento silencioso.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Intrusão na chamada.
- **Dados da ação:** Número de usuário ou em branco para digitação quando pressionado. Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** Intru ou intrusão.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Escuta de chamada

Esse recurso permite que você monitore a chamada de outro usuário sem ser ouvido. O monitoramento pode ser acompanhado de um tom que é ouvido por todos os participantes. O uso do tom é controlado pela configuração Aviso sonoro ao escutar na guia Sistema | Telefonia | Tons e música. O padrão dessa configuração é ativo. Se habilitada, essa será a única indicação de monitoramento dada ao usuário monitorado. Não existe indicação de monitoramento no display do telefone.

Aviso:

- Escutar uma chamada sem que as partes dessa chamada estejam cientes pode estar sujeito aos regulamentos locais. Antes de habilitar o recurso, você deverá garantir que cumpriu todos os regulamentos locais. A não observação disso poderá resultar em penalidades.

A utilização do recurso escuta de chamada depende de:

- O destino ser membro do grupo definido como o **Grupo de monitoramento** do usuário (**Usuário > Telefonia > Configurações de supervisor**). O usuário não precisa ser um membro do grupo.
- A intrusão é controlada pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Esse recurso usa recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.

Diversos recursos são suportados para escuta de chamada:

- Os usuários podem utilizar os recursos de privacidade para impedir a intrusão e a gravação de uma chamada. Consulte [Chamadas particulares](#) na página 851.
- Os ramais IP podem ser monitorados, incluindo aqueles que utilizam mídia direta. Anteriormente, o monitoramento dos ramais IP não podia ser garantido.
- A chamada de monitoramento pode ser iniciada mesmo que o usuário de destino não esteja atualmente em uma chamada, permanecendo ativo até que o usuário de monitoramento abandone a chamada e o monitoramento.
- O usuário que iniciou a escuta de chamadas também pode gravar a chamada.

A intrusão na chamada de um usuário que realiza o monitoramento silencioso (Escutar chamada) é transformada em uma chamada de monitoramento silencioso.

Os telefones das séries 1400, 1600, 9500 e 9600 com um botão de usuário podem iniciar a escuta por meio desse botão se o usuário de destino atender aos critérios de escuta.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

Detalhes

- **Ação:**Avançado | Chamada | Escutar chamada.
- **Dados de ação:** Número de usuário.
- **Rótulo padrão:** Escut. ou Escutar.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Log de chamadas

Essa função dá acesso a uma lista das chamadas recebidas.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Registro de chamadas.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** Registro de chamadas
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - M-Series e T-Series.

Estac. de chamadas

Permite ao usuário estacionar e desestacionar chamadas. O botão pode ser utilizado de duas maneiras: associado a um número de estacionamento especificado ou não especificado.

Quando associado a um número de estacionamento especificado, o botão estacionará e cancelará o estacionamento de chamadas e indicará quando a chamada é estacionada no estacionamento. Do mesmo modo, os botões de estacionamento do aplicativo (por exemplo SoftConsole e one-X Portal) podem ser usados para estacionar, recuperar e indicar chamadas estacionadas.






Quando não associado a um número de estacionamento específico, o botão irá estacionar chamadas atribuindo-as a um número de estacionamento com base no número do ramal do usuário. Por exemplo, para o ramal XXX, a primeira chamada estacionada é atribuída ao estacionamento XXX0, a próxima ao XXX1, e assim por diante até XXX9. O botão indicará quando existem chamadas estacionadas em qualquer um dos estacionamentos. No telefone T7000, apenas um único estacionamento automático XXX0 é suportado.

- Com a chamada conectada, pressionar o botão irá estacionar a chamada através do número de estacionamento atribuído pelo sistema com base no número do ramal.
- Com nenhuma chamada conectada, pressionar o botão irá exibir os detalhes de quaisquer chamadas estacionadas pelo ramal e permitir que sejam recuperadas.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Estacionamento de chamadas.
- **Dados de ação:** opcional. Em branco ou um número de estacionamento específico. As IDs de slot de estacionamento podem ter até 15 dígitos de extensão. Também podem ser usados nomes para os estacionamentos do aplicativo.
- **Rótulo padrão:** Estac ou Estacionar chamada.
- **Alterna:** ✓.

- **Indicação de status:** ✓.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	T-Series, M-Series
- Chamadas estacionadas por ramal	Verde intermitente	Verde intermitente	 Azul	 Piscada lenta
- Chamadas estacionadas por outro ramal	Vermelha intermitente	Vermelha intermitente	 Verde	 Piscada lenta
- Nenhuma chamada estacionada	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 1. O botão é equivalente ao **Recurso 74**.

Estacionar e anunciar chamada

Estaciona a chamada atual do usuário no número do estacionamento especificado na guia **Sistema | Telefonia | Estacionar e Anunciar**, no campo **Alcance do Estacionamento Central**.

Em telefones da série M/T, telefones 14xx/16xx e 9504, o usuário é apresentado a até três grupos de destino de anúncio. Em outros telefones 95xx/96xx, a ação Anunciar exibe uma lista de rolagem de possíveis grupos de destino de anúncio. O usuário também pode inserir o número de destino do anúncio diretamente ou usar o diretório do sistema para encontrar um destino de anúncio.

Uma chamada estacionada no Alcance do Estacionamento Central (independentemente da origem da ação Estacionar) pode ser recuperada discando o slot do Alcance do Estacionamento Central desejado diretamente em que a chamada está estacionada.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Estacionar chamada e anunciar.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** ParkPage
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin de usuário:** sim.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
- 1. O **Recurso 74** é equivalente a esse botão quando o Intervalo de estacionamento central está definido. Em um telefone M7000, se esse recurso for invocado, a chamada sempre tentará estacionar no slot mais alto definido do Alcance do Estacionamento Central. Consulte a descrição do código de acesso de Alcance do Estacionamento Central para obter os detalhes.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Estacionar chamada em outro ramal




Permite ao usuário estacionar a chamada corrente em outro ramal do usuário. Em seguida, a indicação de chamada estacionada nesse ramal é ativada de acordo com o tipo de telefone.

Se o ramal de destino tiver um botão Estacionamento de chamadas sem o número de estacionamento específico, a chamada estacionada será indicada pela tecla e poderá ter o estacionamento cancelado na lista de chamadas estacionadas mostrada quando o botão é pressionado.

O número de estacionamento atribuído à chamada estacionada baseia-se no número do ramal estacionando a chamada. Por exemplo, para as chamadas estacionadas pelo ramal 201 é atribuído a ID de estacionamento 2010, 2011 e assim por diante, até o 2019, dependendo da quantidade de chamadas estacionadas.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Estacionar chamada em outro ramal.
- **Dados de ação:** Número de usuário. Esse campo pode ser deixado em branco para a entrada do número quando pressionado. Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** RPark ou Estacionar chamada em outro ramal.
- **Alterna:** sim .
- **Indicação de status:** sim. Essa é a indicação de status no ramal de estacionamento da chamada.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	T-Series, M-Series
Chamada estacionada	Verde intermitente	Verde intermitente	 Azul	 Piscada lenta
Nenhuma chamada estacionada	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin de usuário:** sim.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Captura de chamadas

Atende uma chamada que está em alerta no sistema.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Captura de chamada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** CpkUp ou Captura de qualquer chamada.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Captura de qualquer chamada

Captura a primeira chamada tocando disponível no sistema.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Capturar qualquer chamada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** CaptQ ou Capturar qualquer.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

- M-Series e T-Series.
- 1100 Series e 1200 Series.

Grupo de captura de chamada

Atenda a uma chamada de qualquer grupo de busca do qual o usuário é membro ou defina para atender chamadas de um grupo específico.

O usuário pode utilizar este recurso mesmo se, neste momento, a sua associação com o grupo estiver definida como desativada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Grupo de captura de chamada.
- **Dados de ação:** opcional. Para atender chamadas de um grupo específico, use o número ou nome do grupo.
- **Rótulo padrão:** PickG ou Grupo de captura.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 1. O botão é equivalente ao **Recurso 75**.

Membros de captura de chamada

Este recurso pode ser utilizado para capturar qualquer chamada para um ramal que seja membro do grupo de busca especificado. A chamada capturada não precisa ser uma chamada de grupo de busca. Esta função inclui membros do grupo mesmo se no momento a sua associação estiver desativada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Membros de captura de chamadas.
- **Dados da ação:** Número ou nome do grupo.
- **Rótulo padrão:** PickM ou membros de captura.
- **Alterna:** não.

- **Indicação de status:** sim (11.1 SP1)
 - Em telefones compatíveis, o acionamento do botão exibe uma lista com qualquer membro do grupo que tem uma chamada aguardando atendimento. O acionamento do botão ao lado do nome do usuário atende a respectiva chamada.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Fila de chamadas

Transfere a chamada para o ramal de destino se ele estiver livre ou ocupado. Se estiver ocupado, a chamada é colocada na fila à espera do telefone ser liberado. É semelhante a uma transferência exceto por permitir a transferência de chamadas para um telefone ocupado.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Fila de chamadas.
- **Dados de ação:** Número de usuário.
- **Rótulo padrão:** Fila.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Registro de chamadas

Este recurso permite gravar uma conversa e exige que o Voicemail Pro esteja instalado.

- Um aviso de notificação de gravação será emitido se configurado no sistema de correio de voz.
- A gravação é colocada na caixa postal especificada pela configuração da **Caixa postal de gravação manual do usuário**.

- Esse recurso usa recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.
- Os usuários podem utilizar os recursos de privacidade para impedir a intrusão e a gravação de uma chamada. Consulte [Chamadas particulares](#) na página 851.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Gravação de chamadas.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Recor ou gravação.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Triagem de chamada

Essa função é utilizada para habilitar ou desabilitar o monitoramento de chamadas. Enquanto estiver habilitado, quando uma chamada cair na caixa postal do correio de voz, e se o telefone do usuário estiver ocioso, o usuário ouvirá através do viva-voz do telefone o chamador deixando a mensagem e poderá selecionar atender ou ignorar a chamada.

Esse recurso pode ser utilizado com o Embedded Voicemail e com o Voicemail Pro. A filtragem de chamadas é aplicada como segue:

- Aplicada apenas a chamadas com alertas audíveis no ramal do usuário e em seguida redirecionadas para o correio de voz. O usuário deve ter a cobertura do correio de voz, a filtragem de chamadas habilitadas e não ter o toque do telefone definido para silencioso. No entanto, ela não será aplicada se o usuário transferir a chamada para o correio de voz.
- Ela só será aplicada se o telefone do usuário estiver ocioso. Ou seja, se o telefone não estiver em chamada ou com uma chamada em espera aguardando transferência ou conferência.
- As chamadas que alertarem o usuário, serão reencaminhadas (por exemplo seguir a configuração Encaminhar se ocupado) e, em seguida, retornarão à caixa postal do usuário e serão filtradas.

Durante a filtragem de chamada, o telefone pode ser utilizado para atender ou ignorar uma chamada filtrada. As opções de autoatendimento serão ignoradas.

Atendendo a uma chamada filtrada

Ao pressionar a tecla programável **Atender** (se exibida) ou tirando o telefone do gancho, será possível atender a uma chamada filtrada. O atendimento da chamada será possível pressionando o botão de linha ou de aparência no qual a chamada está indicada.

Ao atender:

- O microfone do telefone é ativado e existe uma chamada normal entre o usuário e o chamador.
- A gravação do correio de voz é interrompida porém aquela parte da chamada já gravada permanece como uma nova mensagem na caixa postal do usuário.

Ignorando uma chamada filtrada

É possível ignorar uma chamada filtrada pressionando a tecla Ignorar, caso ela seja exibida. Nos telefones de 1400, 1600, Séries 9500 e 9600, ao pressionar o botão **ALTO-FALANTE** a chamada não será atendida. Nos telefones Série M e Série T, ao pressionar a tecla **Liberar** a chamada não será atendida.

Quando não atendida:

- A chamada continua sendo gravada até que o chamador desligue ou transfira para fora da caixa postal.
- O telefone do usuário volta para o estado de inatividade com a filtragem da chamada ainda habilitada. Porém, a chamada redirecionada para o correio de voz não será filtrada.

Operação de chamada filtrada

Durante a filtragem de uma chamada:

- No alto-falante do telefone será possível transmitir a saudação da caixa postal e o chamador ser ouvido. O chamador não pode ouvir o usuário.
- O usuário é considerado ativo na chamada. Ele não receberá chamadas de grupo de busca e chamadas particulares adicionais utilizarão o toque abreviado.
- Telefones das séries 1400/1600/9500/9600: se o caminho de áudio padrão do telefone estiver definido para fone de ouvido ou se o telefone estiver ocioso no fone de ouvido, a chamada filtrada será ouvida pelo fone de ouvido.
- As demais chamadas direcionadas à caixa postal do usuário durante a filtragem permanecerão na caixa postal e não serão filtradas mesmo após o desligamento da chamada filtrada.
- Fazer ou atender uma chamada enquanto estiver ouvindo uma chamada, aquela filtrada será considerada como não atendida. Para usuários com a opção **Seleção prévia de resposta** ativada (Usuário | Telefonía | Opções de várias linhas), pressionar a tecla de aparência para exibir os detalhes de uma chamada também será considerado como ignorar a chamada filtrada.
- Outros usuários não poderão acessar a chamada filtrada. Por exemplo, eles não poderão utilizar a captura de chamadas, tecla de aparência em ponte e de aparência em linha, função de intrusão ou de aquisição de chamadas.
- A administração do telefone não será acessada e os botões reter, transferir e conferência serão ignorados.
- O chamador filtrado que estiver utilizando a interrupção DTMF finalizará a filtragem da chamada.

Habilitar o não perturbe sobrepõe a filtragem da chamada exceto os números indicados na lista de exceções do não perturbe do usuário.

O bloqueio do telefone sobrepõe a filtragem da chamada.

Se uma chamada está sendo filtrada, a gravação manual da chamada não poderá ser aplicada.




Um dos canais do correio de voz é utilizado durante a filtragem de uma chamada. A filtragem da chamada não é realizada se não há canais de correio de voz disponíveis.

 **Aviso:**

A utilização de recursos para escutar uma chamada sem os outros participantes estarem cientes desse monitoramento poderá estar sujeita às leis e regulamentos locais. Antes de habilitar o recurso, você deverá garantir que cumpriu todas as leis e regulamentos locais. Se isso não for feito, severas penalidades poderão ser aplicadas.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Filtragem de chamada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FiltragCham ou Filtragem de chamada.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 1. Não T7406E.

Reaver chamada

Essa função permite que um usuário capture uma chamada atendida ou que esteja tocando em outro ramal. Essa função pode ser utilizada com ou sem um destino de usuário especificado.

- Se o destino possuir chamadas tocando, a função conectará a chamada com a maior espera.
- Se o destino não tiver chamadas tocando, mas tiver uma chamada conectada, a função assumirá a chamada conectada, desconectando o usuário original. O uso está sujeito à configuração **Intrusão permitida** do usuário **Roubar chamada** e à configuração **Intrusão não permitida** do destino.
- Se nenhum destino for especificado, a função tentará resgatar a última chamada do usuário que foi transferida ou que está tocando caso ela não tenha sido atendida ou tenha seguido para a caixa postal.

- Uma chamada de vídeo será revertida para uma chamada de áudio quando for movida usando o recurso de reaver chamada.
- Para o IP Office R11.1 FP2 SP4 e superior, é possível usar o código curto desse recurso com o número do ramal do próprio usuário. Isso permite que usuários de dispositivos geminados e simultâneos movam uma chamada já atendida em outro dispositivo. Quando usada dessa maneira, a função ignora as configurações de privacidade e intrusão do usuário.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Roubar chamada.
- **Dados de ação:**
 - Número do usuário ou em branco para última chamada transferida.
- **Rótulo padrão:** Acquir ou Acquire.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Chamada em espera desativada

Desliga a chamada em espera do usuário. A função deste botão é obsoleta. A função do botão Chamada em espera ativada alterna entre ligado/desligado e indica o status atual.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Chamada em espera desativada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** CWOFF.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Chamada em espera ativada




Habilita a chamada em espera no ramal do usuário. Quando o usuário estiver em uma chamada e outra for recebida, ele ouvirá um tom de chamada em espera.

*** Nota:**

A chamada em espera não funciona nos botões de aparência em chamada do usuário. Consulte Chamada em espera.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Chamada em espera ativada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** ChEsA ou Chamada em espera ativada.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Chamada em espera suspensa

Desabilita a chamada em espera, se ativada, enquanto dura a chamada seguinte do ramal.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Chamada em espera suspensa.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** CWSus.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Cancelar todos os encaminhamentos

Cancela o encaminhamento incondicional, encaminhar se ocupado, encaminhar se sem resposta, siga-me e não perturbe se estiverem ativos no ramal do usuário.

- **Ação:** Avançado | Chamada | Cancelar todos os redirecionamentos.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwdOf ou redirecionamento de chamada desativado.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.

Detalhes

- 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
- 1400 Series e 1600 Series.
- M-Series e T-Series.
- Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Cancelar “Deixar pedido de rechamada”

Compatível apenas com emulação de CTI.

Cancela a última mensagem de Deixar pedido de rechamada originada pelo usuário.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Cancelar pedido de rechamada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** CnLWC.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Cancelar toque ao liberar

Cancela qualquer chamada de retorno definida pelo usuário, consulte Chamada de retorno ao liberar. Observe que o botão Chamada de retorno ao liberar alterna para definir ou cancelar o toque de retorno ao liberar e indica também o status atual.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Diversos | Cancelar chamada de retorno ao liberar.
 - **Dados de ação:** nenhum.
 - **Rótulo padrão:** RBak-.
 - **Alterna:** não.
 - **Indicação de status:** não.
 - **Admin. de usuário:** não.
 - **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.
1. Série-M/Série-T: O botão é equivalente ao **Recurso #2**.

Monitor de canal

Para uso exclusivo da Avaya. Configurável exclusivamente pelo Web Manager.

Limpar cham

Este recurso pode ser utilizado para finalizar a última chamada em espera. Isto pode ser utilizado em cenários onde a primeira chamada já está em espera e a finalização da segunda chamada causará um transferência não supervisionada da primeira chamada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Apagar chamada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Limpar.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

- M-Series e T-Series.

Limpar CE

Finaliza a chamada atual do usuário e atende uma chamada em espera. Exige que o usuário tenha também a indicação de chamada em espera habilitada. Esta função não funciona para usuários com vários botões de aparência em chamada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Limpar CW.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** ClrCW.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Cancelar serviço noturno do grupo de busca

Altera o grupo de busca especificado do modo Serviço noturno para o modo "Em serviço". A função deste botão é obsoleta. A função Configurar grupo de busca de serviço noturno pode ser utilizada para alternar um grupo para em serviço/fora de serviço e fornecer uma indicação de status da luz.

A configuração e a exclusão do serviço noturno de grupo de busca podem ser feitas através de controles manuais ou de um perfil de horário do sistema. O uso de ambos os métodos para controlar o status do serviço noturno de um determinado grupo de busca não é suportado.

Essa função não é suportada entre sistemas de uma rede multisite. Ela só pode ser utilizada por um usuário atualmente conectado ao mesmo sistema que hospeda o grupo de busca.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Cancelar serviço noturno do grupo de busca.
- **Dados de ação:** Número de grupo. Se deixado em branco, o botão afetará todos os grupos de busca dos quais o usuário é um membro.
 - Os recursos de código curto e botão **Definir serviço noturno de um Grupo de busca** e **Cancelar serviço noturno do grupo de busca** podem ser usados para ativar e desativar um serviço de SSL VPN respectivamente. O serviço é indicado definindo-se o nome do serviço como o número do telefone ou os dados da ação. Não use aspas.
- **Rótulo padrão:** HGNS-.
- **Alterna:** não.

- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Cancelar Grupo de busca fora de serviço

Altera o status dos grupos de busca especificados do modo Fora de Serviço para o modo "Em serviço". A função deste botão é obsoleta. A função Configurar grupo fora de serviço pode ser utilizada para alternar um grupo para em serviço/fora de serviço e fornecer uma indicação de luz de status.

Essa função não é suportada entre sistemas de uma rede multisite. Ela só pode ser utilizada por um usuário atualmente conectado ao mesmo sistema que hospeda o grupo de busca.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Cancelar grupo de busca fora de serviço.
- **Dados de ação:** Número de grupo. Se deixado em branco, o botão afetará todos os grupos de busca dos quais o usuário é um membro.
- **Rótulo padrão:** HGOS-.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Limpar cota

As cotas são atribuídas às chamadas de saída direcionadas para serviços de dados tais como conexões com a internet. A cota define o número de minutos disponíveis para o serviço dentro do período de tempo definido no serviço, por exemplo, todos os dias, a cada semana ou a cada mês.

A função Limpar cota pode ser utilizada para redefinir a cota de um serviço específico ou de todos os serviços.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Limpar cota.
- **Dados de ação:** Nome do serviço " ou "" (todos os serviços).
- **Rótulo padrão:** Quota.

- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Intrusão de orientação

Esse recurso permite a intrusão em outra chamada do usuário, e a conversa com ele sem que você seja ouvido por outros participantes da chamada com os quais ele ainda pode falar. Por exemplo: o usuário A está em uma chamada com o usuário B. Quando o usuário C faz a intrusão do usuário A, ele pode ouvir os usuários A e B, mas pode ser ouvido somente pelo usuário A.

- A intrusão é controlada pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Esse recurso usa recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.
- Escutar uma chamada sem que as partes dessa chamada estejam cientes pode estar sujeito aos regulamentos locais. Antes de habilitar o recurso, você deverá garantir que cumpriu todos os regulamentos locais. A não observação disso poderá resultar em penalidades.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Intrusão de coaching.
- **Dados de ação:** O número ou nome do usuário ou em branco para a entrada quando pressionado.
- **Rótulo padrão:** Monitor ou Intrusão de monitoria.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. do usuário:** nenhum feedback fornecido.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - Não há suporte em telefones não IP ao usar fone de ouvido.

Conferência

Esta função destina-se somente ao uso de telefones Avaya Série M e Série T. Ao ser pressionado, o botão invoca o mesmo processo de conferência que a discagem do **Recurso 3**.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Conferência.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Conf ou Conferência Adicional.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - M-Series e T-Series.
 - O botão é equivalente ao **Recurso 3**.

Adicionar conferência

Os controles Adicionar conferência podem ser usados para colocar o usuário, sua chamada atual e quaisquer chamadas que ele tenha em espera em uma conferência. Quando usados para iniciar uma nova conferência, o sistema atribui automaticamente uma ID da conferência à chamada. Chamamos isso de Conferência ad hoc (improvisada).

Se a chamada em espera for uma conferência existente, o usuário e qualquer chamada atual serão adicionados a ela. Isso pode ser utilizado para acrescentar chamadas adicionais a uma conferência ad hoc ou a uma conferência Meet Me. Adicionar conferência pode ser usado para conectar duas partes. Depois de criar a conferência, o usuário pode se desconectar da conferência e as duas chamadas de entrada permanecem conectadas.

No R11.0 e posteriores, o botão tem recursos adicionais:

- Quando pressionado durante uma chamada normal com dois participantes, a chamada é transformada em uma chamada em conferência com dois participantes. Em seguida, é fornecido o acesso ao outro controle de conferência do telefone, como o controle para adicionar participantes, sem interromper a chamada.
- Durante uma conferência existente, o acionamento do botão (em telefones série 1400, 1600, 9500, 9600 e J100) fornece um menu para inserir o número de um participante adicional para adicionar à conferência sem colocá-la em espera. Os outros participantes da conferência podem ouvir o progresso da chamada e, caso seja atendida, a outra parte entra imediatamente na conferência.

Para obter mais detalhes, consulte [Conferência](#) na página 690.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Adicionar conferência.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Conf ou Conferência Adicional.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Conferência Meet Me

A conferência Meet-me refere-se a recursos que permitem ao usuário ou chamador juntar-se a uma conferência específica utilizando o número de ID da conferência (predefinido na configuração do botão ou inserido no momento do ingresso na conferência).

* Nota:

- Os recursos de Conferência Meet Me podem criar conferências que incluem somente um ou dois participantes. Elas ainda serão conferências que utilizarão recursos da capacidade de conferência do sistema host.

Números de identificação da conferência

Cada conferência tem um número de ID da conferência:

- **Conferências ad hoc** - por padrão, as conferências ad hoc recebem atribuições de números começando de 100 para a primeira conferência em andamento. Portanto, para recursos de conferência Meet-me, você sempre deve especificar um número distante dessa faixa para garantir que a conferência não seja uma conferência ad hoc iniciada por outros usuários. Não é possível ingressar em uma conferência utilizando os recursos de conferência Meet-me quando a ID da conferência está em uso por uma conferência ad hoc.
- **Conferências Meet-me pessoais do usuário** - o número de ramal de cada usuário é tratado como seu número pessoal para conferência. Apenas esse usuário pode iniciar uma conferência utilizando esse número como a ID de conferência. Qualquer um que tente iniciar uma conferência com aquele número se encontrará em uma conferência, mas em espera até que o proprietário também se junte. As conferências pessoais são sempre hospedadas no sistema do proprietário.
- **Conferências Meet-me do sistema** - cada uma delas recebe um número de ID da conferência quando as configurações da conferência são definidas.

Para obter mais detalhes, consulte [Conferência](#) na página 690.

*** Nota:**

Quando um usuário efetua uma chamada do seu número de junção móvel, o recurso de conferência pessoal funcionará somente se o usuário acessar a conferência utilizando um serviço FNE 18.

Conferência de rede multissite

As identificações da conferência Meet Me agora são compartilhadas em toda a rede multissite. Por exemplo, se uma conferência com a identificação 500 for iniciada em um sistema, qualquer pessoa que se junte a ela em qualquer sistema se juntará à mesma conferência. Cada conferência continua usando os recursos de conferência do sistema no qual ela foi iniciada e está limitada à capacidade de conferência disponível daquele sistema.




Anteriormente, as conferências separadas, cada uma com a mesma identificação, podiam ser iniciadas em cada sistema de uma rede múltipla.

Outros recursos

- **Botão Transferir para uma conferência:** um chamador atualmente conectado pode ser transferido na conferência pressionando **TRANSFERIR** e depois o botão Conferência Meet-me e **TRANSFERIR** novamente para concluir a transferência. Isso permite que o usuário coloque os chamadores na conferência especificada pelo botão sem ele próprio fazer parte da chamada de conferência. Essa opção é suportada somente em telefones Avaya com um botão **TRANSFERÊNCIA** fixo.
- **Indicação de status do botão de conferência:** quando a conferência está ativa, qualquer botão associado à ID da conferência indica o estado ativo.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Conferência Meet Me.
- **Dados de ação:** Número de conferência. Pode ser um valor alfanumérico de até 15 caracteres.
 - **Número de conferência pessoal do usuário** O número de ramal de cada usuário é tratado como o seu número pessoal para conferência. Apenas esse usuário pode iniciar uma conferência utilizando esse número como a ID de conferência. Qualquer um que tente iniciar uma conferência com aquele número se encontrará em uma conferência, mas em espera até que o proprietário também se junte. As conferências pessoais são sempre hospedadas no sistema do proprietário.
 - Quando um usuário efetua uma chamada do seu número de junção móvel, o recurso de conferência pessoal funcionará somente se o usuário acessar a conferência utilizando um serviço FNE 18.
- **Rótulo padrão:** CnfMM <número de conferência> ou Conf. Meet Me <número da conferência>.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

Para a opção Conferência Meet Me configurada no número do ramal do próprio usuário, o indicador pisca em vermelho quando a conferência está em uso, mas o usuário ainda não se juntou a ela. Também há um toque abreviado quando o indicador muda para a

sinalização em vermelho intermitente. Quando o usuário se junta à conferência, ele muda para vermelho contínuo.

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Consulta

Compatível apenas com emulação de CTI.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Consultar.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Cnslt.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Aparência de cobertura

Cria um botão que alerta quando uma chamada ao usuário coberto especificado não é atendida após o **Tempo de cobertura individual** do usuário expirar. Para mais detalhes, consulte [Teclas de cobertura de chamada](#) na página 1217.

O usuário do botão de aparência em ponte deve ter no mínimo um botão de aparência em chamada programado. O usuário coberto não precisa estar usando botões de aparência em chamada.

As funções de aparência de cobertura atribuídas aos botões não devem ter indicadores luminosos ou ícones de status, elas são desabilitadas até que o usuário se conecte a um telefone com botões adequados.

Botões de aparência são definidos, se desejado, com um atraso de toque ou sem nenhum toque. Isto não afeta o alerta visual exibido próximo ao botão. O atraso usa a configuração **Atraso de toque (Usuário > Telefonia > Opções multilinha)** do usuário.

Detalhes

- **Ação:** Aparência | Aparência de cobertura.
- **Dados de ação:** Nome do usuário.
- **Rótulo padrão:** <nome de usuário>.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discar

Esta ação é utilizada para discar o número incluído no campo Número de telefone. Um número parcial pode ser digitado para ser concluído pelo usuário. Nos botões com área para rótulo de texto é mostrado **Discar** seguido por um número.

Detalhes

- **Dados de ação:** número de telefone ou número parcial de telefone.
- **Rótulo padrão:** Discar.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

3K1 de discagem

A chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de voz 3K1". Útil em alguns casos onde as chamadas de voz custam menos que chamadas de dados.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | 3K1 de discagem.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
- **Rótulo padrão:** D3K1 ou 3K1 de discagem.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

56K de discagem

A chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de dados".

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | 56K de discagem.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
- **Rótulo padrão:** D56K ou Discagem 56K.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

64K de discagem

A chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de dados".

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | 64K de discagem.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
- **Rótulo padrão:** D64K ou Discagem 64K.

- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discar CE

Chama o número de ramal especificado e força a indicação de chamada em espera ativa se o ramal já estiver em uma chamada. A indicação de chamada em espera não funcionará se o ramal chamado tiver vários botões de aparência em uso.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | CW de discagem.
- **Dados de ação:** Número de usuário.
- **Rótulo padrão:** DCW ou Discar chamada em espera.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discagem direta

As funções de Intercomunicação automática permitem que você ligue para um ramal e tenha a chamada automaticamente atendida no alto-falante do telefone após 3 avisos sonoros. O ramal chamado deve suportar um alto-falante de viva-voz. Se o ramal não tiver a função viva-voz, o usuário deverá utilizar o monofone se quiser falar. Se o ramal estiver ocupado quando discado, a chamada será apresentada como uma chamada normal no botão de aparência em chamada, se disponível.

Esse recurso pode ser utilizado como parte das transferências de viva-voz anunciadas.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Discagem direta.

- **Dados de ação:** O número ou nome do usuário ou em branco para a entrada quando pressionado. Se deixado em branco, o botão **Discagem direta** poderá ser utilizado com os botões Usuário para especificar o destino.
- **Rótulo padrão:** Dirct ou Intercom. automático.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Discagem de emergência

Disca o número especificado independentemente de qualquer impedimento de chamada de saída aplicável ao usuário. Consulte [Configuração para chamadas de emergência](#) na página 776.

- É possível exibir os detalhes das chamadas feitas usando essa função usando um botão **Exibição de emergência**. Consulte [Exibição de emergência](#) na página 1149.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discar | Discagem de emergência.
- **Dados de ação:** Número de telefone. Isso precisa corresponder ao roteamento de chamadas de emergência configurado para o sistema ou para o local do ramal.
- **Rótulo padrão:** Emerg ou Discagem de emergência.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Inclusão de discagem

Esse recurso permite a intrusão na chamada de outro usuário para conversar com ele. A chamada atual do usuário é colocada em espera enquanto você fala e automaticamente

reconectada quando você encerra a intrusão. O usuário que faz a intrusão e o ramal de destino podem então conversar, mas não podem ser ouvidos pela outra parte. Isso pode incluir a intrusão em uma chamada de conferência, onde a conferência continuará sem o destino da intrusão.

Durante a intrusão, todos os participantes ouvem um tom de intrusão repetidamente. Quando a pessoa que faz a intrusão desliga a chamada original, as partes são reconectadas. Tentar colocar em espera a chamada de inclusão de discagem simplesmente encerra a intrusão. A inclusão não pode ser estacionada.

- A intrusão é controlada pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Esse recurso usa recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Inclusão de discagem.
- **Dados de ação:** Número ou nome do usuário ou em branco para seleção de usuário quando pressionado. Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** Inclu ou Discagem de inclusão.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discar intercom

As funções de Intercomunicação automática permitem que você ligue para um ramal e tenha a chamada automaticamente atendida no alto-falante do telefone após 3 avisos sonoros. O ramal chamado deve suportar um alto-falante de viva-voz. Se o ramal não tiver a função viva-voz, o usuário deverá utilizar o monofone se quiser falar. Se o ramal estiver ocupado quando discado, a chamada será apresentada como uma chamada normal no botão de aparência em chamada, se disponível.

Esse recurso pode ser utilizado como parte das transferências de viva-voz anunciadas.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Discar Intercom.
- **Dados de ação:** O número ou nome do usuário ou em branco para a entrada do número quando pressionado. Nos telefones com um grande display, se configurados sem um

destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.

- **Rótulo padrão:** Idial ou Intercom. automático.
 - **Alterna:** não.
 - **Indicação de status:** não.
 - **Admin. de usuário:** não.
 - **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
1. O botão é equivalente ao **Recurso 66 <número>**.

Discar Anúncio

Faz uma chamada de busca para um ramal ou grupo especificado. Se nenhum número for especificado, a discagem poderá ser feita pressionando a tecla. O ramal de destino ou os membros do grupo deverão estar livres e suportar o atendimento automático para ouvir a busca.

Nos telefones Avaya com uma tecla de **CONFERÊNCIA**, o usuário anunciado pode converter a chamada de anúncio em uma chamada normal pressionando a tecla.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Discar anúncio.
- **Dados de ação:** O número ou nome do usuário, ou número ou nome do grupo ou em branco para a entrada do número quando pressionado.
- **Rótulo padrão:** Anúncio.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Disc ram físic. por número

Chame o ramal especificado usando sua configuração de número Ramal base. Isto acontece independente do usuário estar atualmente conectado no ramal e qualquer configuração de redirecionamento, siga-me e não perturbe aplicada pelo usuário do ramal. Esta função exige que um número seja atribuído ao ramal seja um número de ramal padrão na configuração do sistema. Se o ramal não tiver um número padrão de ramal, Disc ram físic. por ID deve ser usado.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Discar ramal físico por número.
- **Dados de ação:** Número do ramal de base da porta do ramal.
- **Rótulo padrão:** PhyEx ou Discar ramal físico.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discar número físico por ID

Disca um ramal especificado, se estiver livre, independente do usuário que está atualmente conectado no ramal e qualquer configuração de redirecionamento, siga-me e não perturbe aplicada pelo usuário do ramal. Esta função utiliza a ID de porta mostrada na configuração do sistema.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Discar ramal físico por ID.
- **Dados de ação:** Número da ID da porta do ramal.
- **Rótulo padrão:** DialP ou Discar ramal por ID.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Disc voz

Essa função permite criar um código curto para forçar a chamada de saída a usar a capacidade de transmissão de voz.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Voz de discagem.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
- **Rótulo padrão:** DSpch ou Voz de discagem.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discar V110

A chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de dados".

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | V110 de discagem.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
- **Rótulo padrão:** DV110 ou V110 de discagem.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discar V120

A chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de dados".

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | V120 de discagem.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
- **Rótulo padrão:** DV120 ou V120 de discagem.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discar vídeo

A chamada é apresentada à central local como uma "Chamada de vídeo".

Detalhes

- **Ação:** Avançado | discagem | Vídeo de discagem.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
- **Rótulo padrão:** Dvide ou Vídeo de discagem.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Captura de chamada direcionada

Captura o toque da chamada em um ramal ou Grupo de busca específico.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Captura direta.
- **Dados de ação:** O número ou nome do usuário, ou número ou nome do grupo ou em branco para a entrada do número quando pressionado. Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.

- **Rótulo padrão:** DpkUp ou Captura de chamada.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 1. O botão é equivalente ao **Recurso 76**.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Diretório

O botão **Dir** fornece acesso a vários diretórios e permite a seleção do número de telefone por correspondência de nome discado. Os diretórios disponíveis para pesquisa dependem do tipo de telefone (consulte Acesso ao diretório do usuário). Assim que o usuário tiver selecionado um diretório, a discagem nas teclas de letras do teclado de discagem é utilizada para filtrar a exibição dos nomes correspondentes, com controles para rolar pelos nomes correspondentes e chamar o nome atualmente exibido.

Detalhes

- **Ação:** emulação | Diretório.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Dir.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Mensagem de exibição

Permite o envio de mensagens de texto para os telefones digitais no sistema local.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Exibir mensagem.

- **Dados de ação:** O número de telefone assume o formato N";T", onde:
 - **N** é o ramal de destino.
 - **T** é a mensagem de texto. Observe que são necessários o ";" antes do texto e o " " após o texto.
- **Rótulo padrão:** Displ.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Adicionar exceção de Não perturbe

Adiciona o número à "Lista de exceções de não perturbe" do Usuário. Este pode ser o número de um usuário interno ou um número para corresponder o CLI de um chamador externo específico. As chamadas a partir desse número, exceto as chamadas de grupo, vão ignorar a configuração Não perturbe do usuário. Para obter mais detalhes, consulte Não perturbe (DND).

Detalhes

- **Ação:** Avançado | não perturbe | Adicionar exceção de Não perturbe.
- **Dados de ação:** Número de telefone ou CLI. Até 31 caracteres. Nos números CLI, deverá ser incluído qualquer prefixo adicionado pelo sistema.
- **Rótulo padrão:** DNDX+.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Excluir exceção de Não perturbe

Remove um número da "Lista de exceções de não perturbe" do Usuário. Este pode ser o número de um usuário interno ou um número para corresponder o CLI de um chamador externo específico.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | não perturbe | Excluir exceção de Não perturbe.
- **Dados de ação:** Número de telefone ou CLI.
- **Rótulo padrão:** DNDX-.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Não perturbe desativado

Cancela o modo 'Não perturbe' do usuário, se definido. A função dessa tecla é obsoleta, pois a função não perturbe ativado alterna entre ativa/desativada e indica o status da tecla.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | não perturbe | não perturbe desativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** DNDOf.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Não perturbe ativado

Permite o modo "Não perturbe" do usuário.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Não perturbe | Não perturbe ativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** DNDOOn ou Não perturbe.

- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 1. O botão é equivalente ao **Recurso 85**.
 - 1100 Series e 1200 Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Desconectar

Essa ação é suportada em telefones que não possuem uma tecla **Abandonar** permanente.

- Pressionar **Abandonar** desconecta uma chamada conectada no momento. Quando Abandonar é utilizado para encerrar uma chamada, o silêncio é enviado ao usuário no lugar do tom de discagem. Essa operação é intencional, refletindo que **Abandonar** destina-se, principalmente, à utilização por usuários de fones de ouvido em call centers.
- Se o usuário não tiver uma chamada correntemente conectada, pressionar **Abandonar** redirecionará a chamada que estiver tocando por meio da configuração **Encaminhar sem resposta** quando definida, caso contrário, irá para o correio de voz, quando disponível.
- Para uma chamada de conferência, em telefones com um display adequado, **Abandonar** pode ser utilizada para exibir as pessoas da conferência e permitir a seleção da pessoa a ser abandonada da conferência.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Abandonar.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Abandonar ou Abandonar chamada.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** ✓.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.

Exibição de emergência

Um botão definido para essa função indica quando uma chamada foi feita do sistema no qual o ramal do usuário está registrado. Uma chamada de emergência é definida como uma chamada que usa um número roteado por um botão ou código curto **Discagem de emergência**.

- O acionamento do botão exibe detalhes das chamadas de emergência conectadas (as 10 primeiras).
- Após o acionamento do botão, a opção **Histórico** exibe os detalhes de qualquer chamada de emergência conectada anteriormente (as 30 primeiras) e permite a exclusão dos detalhes dessas chamadas.
- O histórico de chamadas de emergência para um sistema é compartilhado por todos os usuários no mesmo sistema. Portanto, atualizações ou exclusão do histórico afetam os detalhes exibidos em todos os telefones de usuários no mesmo sistema.
- A hora exibida nos detalhes da chamada é a hora UTC das chamadas de alarme. Em telefones J189, isso também inclui o nome do local se uma entrada de **Local** do IP Office tiver sido usada para rotear a chamada.
- Observe que o botão só funciona para um ramal registrado no mesmo sistema que o tronco de saída utilizado para a chamada de emergência.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Exibição de emergência.
- **Dados de ação:** nenhum
- **Rótulo padrão:** ExibEmergência ou ExibEmerg
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim
 - O botão emite um único toque e pisca quando há uma chamada de emergência conectada em andamento.
 - O botão permanece ativado quando há chamadas de emergência anteriores no histórico do alarme.
 - Observe que há um atraso de alguns segundos nas alterações do estado da luz.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Logon de ramal

O **Logon de ramal** permite que um usuário que tenha sido configurado com um **Código de logon** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) assuma a propriedade de qualquer

ramal. O número do ramal desse usuário se torna o número de ramal enquanto ele está conectado. Isso também é conhecido como “hot desking”.

O Hot desking não é compatível com telefones H175, E129 e J129.

Quando utilizado, o usuário digita um número de ramal e em seguida o seu código de logon. Os códigos de logon de até 15 dígitos são suportados com os botões **Logon no ramal**. Os códigos de logon de até 31 dígitos são suportados com códigos curtos de **Logon no ramal**.

Quando um usuário efetua logon, o máximo possível das configurações de usuário é aplicado ao ramal. A faixa de configurações aplicada depende do tipo de telefone e da configuração do sistema.




Por padrão, nos telefones das séries 1400, 1600, 9500 e 9600, o log de chamadas e o diretório pessoal do usuário poderão ser acessados enquanto ele estiver conectado. Isso também se aplica aos telefones das séries M e T.

Em outros tipos de telefone, esses itens, como logs de chamadas e discagens abreviadas, são geralmente armazenados localmente pelo telefone e não mudarão quando os usuários efetuarem logon e logoff.

Se ao conectar-se o usuário já estiver conectado a ou associado a outro telefone, ele será desconectado automaticamente.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Ramal | Logon no ramal.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Logon.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Logoff de ramal

Desconecta o usuário do telefone. Se um número de ramal for definido de acordo com as configurações do ramal físico, o telefone retornará para o seu usuário normal padrão. Caso

contrário, ele assume a configuração do usuário **NenhumUsuário**. Esta ação é obsoleta, pois o Logon do ramal pode ser utilizado para desconectar um usuário ligado existente.

- Se o usuário desligado era o usuário padrão de um ramal, ao discar *36 o ramal será associado ao usuário a menos que a configuração dele seja para logon forçado.
- Um usuário que não tiver um código de logon não poderá utilizar este recurso.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Ramal | Logoff no ramal.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Logof ou Logoff.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Sinal de gancho

Se a linha for analógica, envia um sinal de gancho à linha conectada no momento.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Diversos | Sinal de gancho.
- **Dados de ação:** opcional. Tipicamente, esse campo é deixado em branco. Pode conter o número de destino de uma transferência Centrex para chamadas externas em uma linha analógica local a partir de um provedor de serviços Centrex. Consulte [Transferência Centrex](#) na página 918.
- **Rótulo padrão:** flash ou sinal de gancho.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

- M-Series e T-Series.

Siga-me aqui

Faz com que as chamadas ao número de ramal especificado sejam redirecionadas para o ramal deste usuário. Ao utilizar esta função, os usuários com um código de logon serão solicitados a digitar este código. Para obter mais detalhes, consulte [Siga-me](#) na página 873.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Siga-me | Siga-me aqui.
- **Dados de ação:** Nome de usuário ou número de usuário.
 - Caso um nome ou número de usuário tenha sido inserido no campo **Dados de ação**, quando o menu interativo aparecer, pressione `Enter` para ativar o Siga-me aqui para o número exibido na tela.
 - Esse campo pode ser deixado em branco para a entrada do número quando pressionado.
 - Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** Aqui+ ou Siga-me aqui.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Cancelar Siga-me aqui

Cancela qualquer 'Siga-me aqui' definido em uma ramal especificado. Funciona apenas se digitado no ramal para o qual as chamadas estão sendo enviadas pela ação Siga-me. Para obter mais detalhes, consulte [Siga-me](#) na página 873.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Siga-me | Cancelar Siga-me aqui.
- **Dados de ação:** Número de usuário ou em branco para digitação quando pressionado.
 - Caso um nome ou número de usuário tenha sido inserido no campo **Dados de ação**, quando o menu interativo aparecer, pressione `Enter` para desativar o Siga-me aqui para o número exibido na tela.




- Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** Aqui- ou Siga-me aqui-.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Siga-me para

Ao deixar o ramal em branco o usuário é solicitado a digitar o ramal para o qual suas chamadas devem ser redirecionadas. Ao utilizar esta função, os usuários com um código de logon serão solicitados a digitar este código. Para obter mais detalhes, consulte [Siga-me](#) na página 873.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Siga-me | Siga-me até.
- **Dados de ação:** Número ou nome do usuário ou em branco para entrada de número quando pressionado.
 - Caso um nome ou número de usuário tenha sido inserido no campo **Dados de ação**, quando o menu interativo aparecer, pressione `Enter` para ativar o “Siga-me para” para o número exibido na tela.
 - Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** SigAté ou Siga-me até.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim. A indicação de status ativo/desativado é fornecida se o botão estiver programado com um nome ou número de usuário.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.

- 1400 Series e 1600 Series.
- M-Series e T-Series.
- 1100 Series e 1200 Series.

Encaminhamento de chamadas de grupo de busca desativado

Cancela o redirecionamento das chamadas de grupo de busca do usuário. Esta função é obsoleta, pois a função Encaminhar Chamadas de Grupo de busca alterna entre ativado/desativado e indica o status.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Encaminhar Chamadas de Grupo de busca desativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwdH-.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.




Encaminhamento de chamadas de grupo de busca ativado

Encaminha as chamadas de grupo de busca do usuário (internas e externas). Esta função fica ativa somente quando o redirecionar incondicional estiver ativo também e utiliza o mesmo número de redirecionamento do redirecionar incondicional.

Essa opção só é aplicada às chamadas para os grupos de busca do tipo **Sequencial** e **Circular**. Chamadas de outros tipos de Grupo de busca não serão apresentadas ao usuário quando a opção Redirecionamento incondicional estiver ativa. Observe também que as chamadas do grupo de busca não podem ser redirecionadas a outro grupo.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Redirecionar | Redirecionar chamadas de grupo de busca ativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwdH+ ou Fwd HG Calls.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado




- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Número de encaminhamento

Quando o usuário tiver o redirecionar ativado, define o número para o qual as chamadas são redirecionadas. Utilizado para todas as opções de encaminhamento a menos que uma opção **Encaminhar se número ocupado** separada também seja definida. Se **Inibir transferências fora da central** for selecionado na configuração do sistema, o encaminhamento para um número externo será bloqueado.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Número de encaminhamento.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
- Este campo deve ser deixado em branco para solicitar a entrada pelo usuário quando o botão for pressionado. Se estiver em branco, os usuários com um código de logon serão solicitados a digitar este código.
- Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** FwdNo ou Fwd Número.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim. Para um botão com um número com prefixo, a indicação de status mostrará quando esse número corresponder ao número atual definido do usuário. Para um botão sem número, a indicação de status mostrará quando um número for definido.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

- M-Series e T-Series.
- Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.




Redirecionar se número ocupado

Define o número para o qual as chamadas são redirecionadas ao usar “Encaminhar se ocupado” e/ou “Encaminhar caso sem resposta”. Se **Inibir transferências fora da central** for selecionado na configuração do sistema, o encaminhamento para um número externo será bloqueado.

Para obter mais detalhes, consulte [Redirecionar se ocupado](#) na página 878.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Encaminhar se número ocupado.
- **Dados de ação:** Número de telefone.
 - Este campo deve ser deixado em branco para solicitar a entrada pelo usuário quando o botão for pressionado. Se estiver em branco, os usuários com um código de logon serão solicitados a digitar este código.
 - Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** FwBNo ou Fwd Número ocupado.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim. Para um botão com um número com prefixo, a indicação de status mostra quando esse número corresponde ao número atual definido do usuário. Para um botão sem número, a indicação de status mostra quando um número tiver sido definido.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Encaminhar caso ocupado desativado

Desativa a opção encaminhar se ocupado. A função dessa tecla é obsoleta, pois a opção Encaminhar se ocupado ativada pode ser utilizada para alternar o encaminhamento se ocupado entre ativado/desativado, além de fornecer a indicação de status.

Detalhes




- **Ação:** Avançado | Encaminhar| Encaminhar se ocupado desativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwBOf.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Encaminhar caso ocupado ativado

Permite o redirecionamento quando o ramal do usuário estiver ocupado. Para os usuários com botões de aparência em chamada, eles são emitirão sinal de ocupados quando todos esses botões estiverem em uso. Utiliza o **Número de encaminhamento** como destino a menos que um **Encaminhar se número ocupado** separado estiver definido. Para obter mais detalhes, consulte [Redirecionar se ocupado](#) na página 878.

Detalhes

- **Encaminhar interna (Usuário | Redirecionamento)** também pode ser utilizado para controlar se as chamadas internas são encaminhadas.
- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Encaminhar se ocupado ativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwBOn ou Fwd Ocupado.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

- M-Series e T-Series.
- Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Redirecionamento se Sem resposta estiver desativado

Alterna para encaminhar se sem resposta estiver desativado. A função dessa tecla é obsoleta, pois Encaminhar se sem resposta ativado pode ser utilizado para alternar o encaminhamento se sem resposta entre ativado/desativado, além de fornecer a indicação de status.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Encaminhar se sem resposta desativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwNOF.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.




Redirecionar se sem resposta estiver ativado

Alterna para encaminhar caso sem resposta ativado/desativado. O tempo utilizado para determinar a chamada como não atendida é o tempo sem resposta do usuário. Utiliza o **Número de encaminhamento** como destino a menos que um **Encaminhar se número ocupado** separado estiver definido.

Para obter mais detalhes, consulte [Encaminhar se sem resposta](#) na página 880.

Detalhes

- **Encaminhar interna (Usuário | Redirecionamento)** também pode ser utilizado para controlar se as chamadas internas são encaminhadas.
- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Encaminhar caso sem resposta ativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwNOOn ou Fwd Sem resposta.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Encaminhar incondicionalmente desativado

Desativa o 'redirecionar todas as chamadas'. Se ativos, isso não afeta o 'Redirecionar se sem resposta' e/ou o 'Redirecionar se ocupado'. Esta função é obsoleta, pois uma tecla definida para Redirecionar incondicional ativo alterna entre ativo/desativado e indica quando está ativo.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Encaminhamento incondicional inativo.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwUOf.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.




Encaminhar incondicionalmente ativado

Esta função é conhecida também como “desviar todas” e “redirecionar todas”. Ela redireciona todas as chamadas, exceto as de Grupo de busca e de página, para um número de redirecionamento definido para o ramal do usuário. Para redirecionar chamadas de grupo de busca para o mesmo número, a opção “Encaminhar chamadas de grupo de busca ativado” deve também ser utilizada.

Para obter mais detalhes, consulte [Encaminhar incondicional](#) na página 875.

Detalhes

- **Encaminhar interna (Usuário | Redirecionamento)** também pode ser utilizado para controlar se as chamadas internas são encaminhadas.
 - Além da indicação luminosa mostrada abaixo, a maioria dos telefones exibe **D** quando o encaminhamento incondicional está ativado.
- **Ação:** Avançado | Encaminhar | Redirecionamento incondicional ativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** FwUOn ou Fwd Incondicional.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 1. O botão é equivalente ao **Recurso 4 <número>**.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Grupo

Monitora o status da fila de um grupo de busca. Esta opção é suportada apenas para grupos de busca com fila ativada. O usuário não precisa ser um membro do grupo.

Dependendo do tipo de botão do usuário, a indicação é fornecida quando o grupo tiver chamadas de alerta ou chamadas na fila (neste caso, na fila é definido como mais chamadas em espera de que membros de grupo disponíveis).

Ao pressionar o botão **Grupo**, a chamada com espera mais longa é atendida.

A definição de chamadas na fila inclui as chamadas de grupo que estão tocando. Porém, para a operação do botão **Grupo**, as chamadas que tocarem serão separadas das demais chamadas na fila.

Detalhes

- **Ação:** Grupo.
- **Dados de ação:** Nome do grupo indicado entre aspas " " ou número do grupo.
- **Rótulo padrão:** <nome de grupo>.

- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** obrigatório.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	T-Series, M-Series
- Nenhuma chamada	Desativado	Desativado	■ Cinza	Desativado
- Alerta de chamada	Verde intermitente	Verde intermitente	■ Azul	▲ Piscada lenta
- Chamadas em fila	Vermelha intermitente	Vermelha intermitente	■ Verde	▲ Piscada lenta

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Escuta de grupo ativada

A utilização de escuta no grupo permite que os chamadores sejam ouvidos através do alto-falante de viva-voz do telefone, mas apenas escutarem o microfone do monofone. Quando a escuta no grupo está habilitada, ela modifica a funcionalidade do viva-voz do telefone do usuário da seguinte maneira:

- Quando o telefone do usuário é colocado no modo de viva-voz/alto-falante, o caminho de voz de uma pessoa conectada é transmitido no alto-falante do telefone, mas o microfone de base do telefone é desabilitado.
- A parte conectada só consegue escutar a voz entregue por meio do microfone do monofone do telefone.
- A escuta no grupo não é suportada por telefones IP ou quando se utiliza a tecla **FONEDEOUVIDO** do telefone.
- Nos telefones das Séries T e M, essa opção pode ser ligada ou desligada durante uma chamada. Nos outros telefones, as chamadas atualmente conectadas não são afetadas por alterações nessa configuração; como alternativa, a escuta no grupo deve ser selecionada antes que a chamada seja conectada.

A Escuta no grupo é automaticamente desativada quando a chamada é encerrada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Ramal | Escuta no grupo ativada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo Padrão:** Escuta no grupo ativada.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 9500	Série T,
Ligado.	Verde ligada	▲ Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series, 9500 Series.
 - M-Series e T-Series.
 1. O botão é equivalente ao **Recurso 802** (Ativar) e ao **Recurso #802** (Desativar).

Anúncio em grupo

Faz uma chamada de busca para um ramal ou grupo especificado. Se nenhum número for especificado, a discagem poderá ser feita pressionando a tecla. O ramal de destino ou os membros do grupo deverão estar livres e suportar o atendimento automático para ouvir a busca.

Nos telefones Avaya, o usuário buscado pode converter a chamada de busca em uma chamada normal pressionando a tecla **Conferência**.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Anúncio no grupo.
- **Dados de ação:** O número ou nome do usuário, ou número ou nome do grupo. Nos telefones com um grande display, se configurados sem um destino predefinido, esse tipo de botão exibirá um menu de botões interativos para a seleção do destino.
- **Rótulo padrão:** GrpPg.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim.
- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 1. O botão é equivalente ao **Recurso 60 <número>**.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Alternar fone de ouvido

Essa função destina-se ao uso com telefones Avaya que têm conectores distintos de monofone e fone de ouvido, mas não fornecem um botão exclusivo para fone de ouvido.

Nos telefones sem o soquete de monofone ou com a tecla Fones dedicada, esse controle não terá efeito.

Detalhes

- **Ação:** Diversos | Alterar fones.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** HdSet.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.
- **Admin. de usuário:** não.

Reter chamada

Utiliza o recurso Retenção Q.931 e "retém" a chamada entrante na central ISDN, liberando o canal B ISDN. O recurso Reter chamada "retém" a chamada atual em um estacionamento. A chamada atual é sempre colocada automaticamente no estacionamento 0, se não tiver sido colocada em um estacionamento especificado. Disponível somente se suportada na central ISDN.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Reter | Reter chamada.
- **Dados de ação:** Número do slot de retenção do ISDN Exchange ou em branco (slot 0).
- **Rótulo padrão:** Reter.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Reter CE

Coloca a chamada atual do usuário em espera e atende a chamada em espera. Esta função não é suportada nos telefones com vários botões de aparência em chamada definidos.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Reter | Reter CW.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** ReterCW.
- **Alterna:** não.

- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Música de espera

Este recurso permite que o usuário ouça a música em espera do sistema. Consulte Música em espera para obter mais informações.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Reter | Música de espera.
- **Dados de ação:** opcional. Várias fontes de música em espera são suportadas pelos sistemas. Porém, somente a fonte do sistema é suportada para os botões **Música em espera**.
- **Rótulo padrão:** Música ou Música em espera.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.




Ativação de grupo de busca

A associação individual do usuário de grupos de busca específicos é programada através da configuração do sistema. Este controle permite que o usuário ative ou desative a associação. Enquanto estiver ativado, o usuário pode receber chamadas de grupo de busca quando conectado.

Detalhes

- Além da indicação de luz a seguir, quando uma participação de grupo estiver ativada, os telefones exibem **G**.
- **Ação:** Avançado | Grupo de busca | Grupo de busca habilitado.
- **Dados de ação:** Número ou nome do grupo ou em branco para todos os grupos dos quais o usuário é um membro.
- **Rótulo padrão:** HGE na ou HG Enable.

- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** obrigatório.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Grupo de busca desabilitado

Esta função é obsoleta, a função Grupo de busca habilitado pode alternar a associação entre ativada e desativada e fornecer indicação da luz quando a associação estiver ativada.

A associação individual do usuário de grupos específicos é programada através da configuração do sistema. Este controle permite que o usuário desative a associação. Ele não receberá mais chamadas naquele Grupo de busca até que a sua associação seja ativada novamente.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Grupo de busca | Grupo de busca desabilitado.
- **Dados de ação:** número do grupo ou em branco para todos os grupos dos quais o usuário é um membro.
- **Rótulo padrão:** HGDIs.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Inspecionar

Compatível apenas com emulação de CTI.

Permite que os usuários em telefones com display determinem a identificação de chamadas em espera (retidas). Permite que os usuários em uma chamada ativa exibam a identificação de chamadas de entrada.

Detalhes




- **Ação:** Emulação | Inspeccionar.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Inspt.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Atendimento automático interno

Essa função também é conhecida como atendimento automático. Ela define o ramal do usuário para conectar automaticamente as chamadas internas após um único tom. Essa função somente deverá ser utilizada em telefones que suportam a operação de atendimento automático.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Atendimento automático interno.
- **Dados de ação:** opcional.
 - Se deixada em branco, essa função atua na forma descrita acima para atendimento automático interno.
 - **FF** pode ser inserido. Nesse caso, a tecla irá habilitar/desabilitar a operação de alimentação forçada dos fones para as chamadas externas. Nesse modo, quando o modo de fone é selecionado, mas o telefone está livre, uma chamada externa entrante causará um tom único e, em seguida, será automaticamente conectada. Essa operação somente é suportada nos telefones Avaya com uma tecla **FONE DE OUVIDO** fixa. O atraso de toque é aplicado quando definido na tecla de aparência que recebe a chamada antes de ela ser conectada automaticamente.
- **Rótulo padrão:** HFAns ou Atendimento automático.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** obrigatório.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin de usuário:** sim.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Rediscagem do último número

Esta função destina-se somente ao uso de telefones Avaya Série M e Série T. Quando pressionada, a tecla invoca o mesmo processo de rediscagem do último número como **Recurso 5** de discagem.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Rediscagem do último número.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Novamente.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - M-Series e T-Series.
 - O botão é equivalente ao **Recurso 5**.

Deixar pedido de rechamada

Compatível apenas com emulação de CTI.

Deixa uma mensagem para o usuário associado ao último número discado para chamar o originador.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Deixar pedido de rechamada.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** LWC.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Aparência em linha

Cria um botão de aparência em linha vinculado à atividade de um número de ID de aparência em linha especificado. O botão pode ser utilizado para atender e fazer chamadas naquela linha. Para mais detalhes, consulte [Teclas de aparência em linha](#) na página 1222.

Antes de poder programar os botões de aparência em linha, o usuário deve ter no mínimo um botão de aparência em chamada programado.

As funções de aparência em linha, atribuídas aos botões que não têm indicadores luminosos ou ícones, são automaticamente desabilitadas até que o usuário se conecte a um telefone com botões adequados.

Detalhes

- **Ação:** Apresentação | Aparência em linha.
- **Dados de ação:** Número de ID de linha.
- **Rótulo padrão:** Linha <Número da ID de linha>.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 1. Não compatível com telefones T7000, T7100, M7100 e M7100N.

Apresentação da chamada MADN

O número de diretório de aparência múltipla (MADN) emula uma tecla Avaya Communication Server 1000 e um recurso ao estilo de um indicador luminoso.

Ao usar botões de aparência normal para responder ou efetuar chamadas, as informações (nome e número) apresentadas para o outro lado da chamada são as do usuário do botão (sujeito a quaisquer outras configurações de linha e código curto). Ao usar um botão de apresentação da chamada MADN, as informações apresentadas são as do usuário ao qual o botão está associado, não as do usuário do botão.

O usuário associado a um botão MADN não precisa ter uma licença ou um ramal ativo. Entretanto, é necessário ter um número de ramal. O sistema considera os registros do usuário

quando o usuário faz uma chamada usando os botões MADN. É possível ter até 30 botões MADN associados ao mesmo usuário.

O MADN pode operar em dois modos:

- **Aparência de chamada MADN individual (SCA)**

O botão é configurado com o nome de usuário do usuário associado e uma de suas apresentações da chamada. Isso proporciona os seguintes comportamentos:

- Chamadas recebidas em ramais: o botão atua como um botão de Aparência em ponte para o usuário associado.
- Chamadas recebidas em grupo : o botão emite um alerta se o usuário associado é membro do grupo de busca e dos alertas.
- Chamadas realizadas: o botão atua como uma apresentação da chamada. Apresenta a chamada como se fosse originada do usuário do botão, mas com o número e nome do usuário associado nas informações do chamador.

- **Aparência de chamada MADN múltipla (MCA)**

O botão é configurado apenas com o nome de usuário do usuário associado. Isso proporciona os seguintes comportamentos:

- Chamadas recebidas em ramais: o botão atua como uma apresentação de cobertura para o usuário associado.
- Chamadas recebidas em grupos: o botão não emite o alerta.
- Chamadas realizadas: o botão atua como uma apresentação da chamada. Apresenta a chamada como se fosse originada do usuário do botão, mas com o número do usuário associado nas informações do chamador.

Detalhes

- **Ação** Uma destas:

- Aparência | Aparência em chamada MADN individual
- Aparência | Aparência em chamada MADN múltipla

- **Dados de ação:**

- Aparência em chamada MADN individual: nome do usuário, número do botão de chamada em aparência e atraso no toque.
- Aparência em chamada MADN múltipla: nome do usuário e atraso no toque.

- **Rótulo padrão:**

- MADN SCA: <MADN número S=>
- MADN MCA: <MADN número M=>

- **Alterna:** não.

- **Indicação de status:**

- MADN SCA: Sim. Consulte indicação do botão de aparência em ponte.
- MADN MCA: Sim. Consulte Indicação do botão de cobertura.

- **Admin. de usuário:** não.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Exclusão manual

Compatível apenas com emulação de CTI.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Exclusão manual
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Excl.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Ativar MCID

Esta ação é utilizada com o rastreamento de chamada de ID de chamador malicioso na ISDN. Utilizado para acionar um rastreamento de chamada na central ISDN. As informações do rastreamento de chamadas são fornecidas às autoridades legais apropriadas.

Esta opção requer que a linha à ISDN tenha um MCID habilitado na central ISDN e no sistema. O usuário deve também estar configurado com **Pode rastrear chamadas (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor)** habilitado.

Atualmente, na rede do Server Edition, há suporte para o MCID somente para os usuários que utilizam um botão MCID r foram registrados no mesmo sistema IP500 V2 Expansion que os troncos MCID.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Diversos | Ativar MCID.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** MCID ou Chamada maliciosa.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim.
- **Admin. de usuário:** não.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Monitorar tronco MWI analógico

Permite que o usuário receba os sinais indicadores de espera da mensagem (MWI) de troncos analógicos que terminam no cartão ATM4U-V2. MWI é um recurso do telefone que ativa um indicador visual no telefone em que existem mensagens gravadas.

Detalhes




- **Ação:** Avançado | Caixa postal | Monitorar tronco MWI analógico.
- **Dados de ação:** ID da aparência em linha da linha analógica para a qual o MWI será recebido.
- **Rótulo padrão:** Tronco MWI.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.

Estação de atendimento automático

Permite que o ramal do usuário seja controlado por um aplicativo, por exemplo, SoftConsole. As chamadas podem ser atendidas e limpas através do aplicativo sem ter que desligar ou tirar manualmente do gancho. Exige que o telefone suporte toda a operação automática.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Diversos | Estação fora do gancho.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** OHStn.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Pausar gravação

Este recurso pode ser utilizado para pausar qualquer gravação de chamada. Ela pode ser utilizada durante uma chamada que está sendo gravada para omitir as informações sensíveis, como as informações do cartão de crédito do cliente. Essa facilidade (ou recurso) pode ser utilizada com as chamadas que são gravadas tanto manual como automaticamente.

O botão de status indica quando a gravação da chamada foi pausada. O botão pode ser usado para reiniciar a gravação da chamada. A configuração de **Gravação pausada de reinício automático** (Sistema | Correio de voz) do sistema pode ser utilizada para definir um atraso após o qual a gravação é automaticamente continuada.

Se o sistema de correio de voz for configurado para fornecer avisos de advertência das gravações das chamadas, a pausa na gravação vai, conseqüentemente, disparar uma mensagem de "Gravação pausada" e uma repetição de aviso de advertência da gravação da chamada quando a gravação for continuada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Pausar gravação.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** PauseRec ou Pausar gravação.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Chamada prioritária

Esse recurso permite que o usuário chame outro usuário mesmo que este esteja definido como "Não perturbe". A chamada de prioridade seguirá as configurações do redirecionamento e siga-me, mas não irá para o correio de voz.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Chamada prioritária.

- **Dados da ação:** número ou nome do usuário.
- **Rótulo padrão:** PCall ou Chamada prioritária.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Chamada prioritária

Compatível apenas com emulação de CTI.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Chamada prioritária.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Pcall.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Compatibilidade com telefone:** a tabela a seguir indica os telefones que têm suporte para o botão programável:
 - 1400 Series e 1600 Series.

Chamada privada




Quando ativas, quaisquer chamadas subsequentes não poderão sofrer intrusão até que o status de chamada particular do usuário seja desligado. A exceção é o Sussurro, que pode ser usado para falar com um usuário em uma chamada particular.

Observe que a utilização das chamadas particulares é separada das configurações de intrusão do usuário. Se a configuração **Intrusão não permitida** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) do usuário for habilitada, desligar as chamadas particulares não afetará o status. Para permitir que as chamadas particulares sejam utilizadas para controlar totalmente o status do usuário, a configuração **Intrusão não permitida** (Usuário | Telefonia | Configurações de supervisor) deverá ser desabilitada para esse usuário.

Se habilitada durante uma chamada, qualquer registro corrente, intrusão ou monitoramento será encerrado.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Chamada particular.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** PrivC ou chamada privada.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Relay desat.

Abre o switch especificado na porta de saída externa do sistema (**EXT O/P**).

Este recurso não é suportado em sistemas baseados no Linux. No Server Edition, essa opção é aceita somente em unidades do Expansion System (V2).

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Relay | Relay desativado.
- **Dados de ação:** Número switch (1 ou 2).
- **Rótulo padrão:** Rely-.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Relay ativ.

Fecha o switch especificado na porta de saída externa do sistema (**EXT O/P**).

Este recurso não é suportado em sistemas baseados no Linux. No Server Edition, essa opção é aceita somente em unidades do Expansion System (V2) .

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Relay | Relay ativado.
- **Dados de ação:** Número switch (1 ou 2).
- **Rótulo Padrão:** Relay+ ou Relay ativado.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Relay pulso

Fecha o switch especificado na porta de saída externa (**EXT O/P**) por 5 segundos e, em seguida, abre o switch.

Este recurso não é suportado em sistemas baseados no Linux. No Server Edition, essa opção é aceita somente em unidades do Expansion System (V2) .

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Relay | Pulso de relay.
- **Dados de ação:** Número switch (1 ou 2).
- **Rótulo Padrão:** Relay ou Pulso de relay.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Retomar chamada

Continua uma chamada anteriormente suspensa em uma posição especificada da central ISDN. A chamada suspensa pode ser continuada em outro telefone/unidade de controle ISDN na mesma linha.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Continuar chamada.
- **Dados de ação:** ISDN Exchange suspende número de slot.
- **Rótulo padrão:** Continuar.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Solicitar intrusão para instrução

Este recurso permite que um usuário solicite que outro usuário faça intrusão em uma chamada e converse com um participante sem ser ouvido por outros participantes com os quais ele ainda possa conversar.

- A intrusão é controlada pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.
- Esse recurso usa recursos de conferência do sistema durante a chamada. Se não houver recursos suficientes de conferência disponíveis, não será possível usar o recurso.

Aviso:

- Escutar uma chamada sem que as partes dessa chamada estejam cientes pode estar sujeito aos regulamentos locais. Antes de habilitar o recurso, você deverá garantir que cumpriu todos os regulamentos locais. A não observação disso poderá resultar em penalidades.
-

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada. O recurso Solicitar intrusão de coaching exibe o seguinte comportamento:

- Uma solicitação de coaching pode ser enviada a um usuário ou grupo.
- Enquanto a solicitação estiver pendente, o usuário poderá cancelá-la pressionando novamente o botão **Solicitar orientação**.
- Quando a sessão de coaching for estabelecida, o usuário que iniciou a solicitação poderá incluir o coach na chamada, transferir a chamada para o coach ou cancelar o coach da chamada.
- Quando uma sessão de coaching é estabelecida, o coach pode participar da chamada ou roubá-la. O coach não pode transferir ou colocar uma chamada em conferência.

- Quando a primeira chamada é encerrada, a chamada de coaching continua.

Detalhes

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Solicitar intrusão de monitoria.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Solicitar monitor ou Solicitar intrusão de monitoria.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Recuperar chamada

Recupera a chamada anteriormente retida em uma posição especificada da central ISDN. Disponível somente quando suportada na central ISDN.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamar | Recuperar chamada.
- **Dados da ação:** número de slot de retenção da central.
- **Etiqueta padrão:** Recup.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.




Retorno de chamada ao liberar

Define o toque no ramal sendo chamado. Quando o ramal de destino desliga a sua chamada atual, é feita uma ligação de rechamada aos usuários (no tempo definido como Tempo sem resposta) e se à chamada for atendida, uma nova chamada será feita ao ramal de destino.

O toque de rechamada pode ser cancelado através da função Cancelar rechamada quando liberado.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Diversos | Rechamada ao liberar.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** RChmA ou Rechamada automática.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado




- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 1. O botão é equivalente ao **Recurso 2**.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Campainha Desativada

Alterna o toque de alerta da chamada entre ativo/inativo.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Toque desativado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** RngOf ou Toque desativado.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim, necessário.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.









Autoadministração

Permite ao usuário programar as facilidades nas outras teclas programáveis.

A Aparência não pode mais ser utilizada para criar botões de aparência em chamada. Da mesma forma, a tecla de aparência em chamada existente não pode ser substituída por meio de qualquer uma das outras funções do botão Admin.

Os usuários com um código de logon serão solicitados a inseri-lo ao utilizarem essa ação do botão.

Em telefones 4412D+, 4424D+, 6408D, 6416D, 6424D:

- **Admin** pode ser acessada permanentemente em **Menu** , , , Admin. Consulte Como utilizar uma tecla de menu.
- **Admin1** pode ser acessada permanentemente usando **Menu** , **Menu** , , **ProgA**, , , **DSS**.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Autoadministração.
- **Dados da ação:** consulte abaixo.

Valor	Telefones das Séries T e M	Outros telefones
Nenhum	O processo do Recurso *3 é iniciado com um conjunto alternativo de funções possíveis.	Se nenhum valor estiver definido, a tecla permite que o usuário programe as seguintes ações de emulação: - Discagem rápida, Programa de discagem rápida, Entrada de código de conta, Supressão AD, Retorno automático de chamada, Interrupção, Encaminhamento de chamada para todos, Estacionar chamada, Estacionar chamada e anunciar, Estacionar chamada para outro ramal, Captura de chamada, Captura de chamada qualquer, Conferência Meet-me, Anúncio de discagem, Captura direcionada de chamada, Diretório, Desconectar, Anúncio de grupo, Alternância de fone de ouvido, Flash de gancho, Atendimento automático interno, Campanha desativada, Autoadministração, Enviar todas as chamadas, Definir texto ausente, Definir serviço noturno do grupo de busca, Hora do dia, Temporizador, Geminação.
1	O processo do Recurso *1 é iniciado para a atribuição do botão Discagem rápida .	Quando 1 é inserido como o número do telefone, permite a programação do usuário das seguintes funções do sistema. - Discagem rápida, Grupo, CPark, Usuário, Flash de gancho.

A tabela continua...

Valor	Telefones das Séries T e M	Outros telefones
2	O processo do Recurso *6 é iniciado para configurar o tipo de toque.	Quando 2 é inserido, o botão pode ser utilizado para exibir os detalhes do tipo de unidade de controle e a versão do software. Esta opção está disponível. Se o usuário tiver um código de logon definido, ele será solicitado a inseri-lo. Os usuários do Telefone do sistema (consulte Recursos de telefone do sistema na página 852) também podem usar o botão para definir manualmente a data e a hora do sistema.
3	A opção 3 é utilizada com os conjuntos das Séries M e T para habilitar o controle de contraste de exibição.	Não utilizada.

- **Rótulo padrão:** Admin ou Autoadministração.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.




Enviar todas as chamadas

Define o ramal do usuário no modo “Não perturbe”. Os chamadores, com exceção daqueles na lista de exceções de não perturbe do usuário, recebem o sinal de ocupado ou são desviados para a caixa postal do correio de voz do usuário. Perceba que com a chamada já conectada e outras chamadas que já estão tocando, a ativação do Não perturbe não afetará as chamadas já existentes. Para obter os detalhes completos, consulte Não perturbe.

Quando ativo, a maioria dos telefones exibe um **N** no display. Essa função e a função Não perturbe ativado funcionam em paralelo, ou seja, definir um define o outro.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Enviar todas as chamadas.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** EnvTC ou Enviar todas as chamadas.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Definir mensagem de ausência

Esse recurso pode ser utilizado para selecionar a mensagem atual de ausência do usuário. Essa mensagem é exibida aos chamadores internos que possuem aplicativos ou telefones com displays apropriados. Ela não altera o status do usuário. A mensagem de ausência é limitada a 128 caracteres. Observe que o valor exibido dependerá do dispositivo ou aplicativo do chamador.

O texto será exibido aos chamadores mesmo que o usuário tenha encaminhado as chamadas ou esteja usando Siga-me. A mensagem de ausência é aceita em uma rede multisite.

Para exibir ou ocultar o texto, o usuário ainda deve selecionar **Definir** ou **Limpar** no seu telefone.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Definir | Definir mensagem de ausência.
- **Dados de ação:** opcional. Em certos telefones, se o botão for definido sem nenhum dado de ação, o usuário será solicitado a selecionar seu texto de ausência e ativá-lo/desativá-lo por meio de um menu apresentado na tela do telefone.

O número do telefone deve estar no formato "**y,n,text**" onde:

- **y** = 0 ou 1 para ativar ou desativar esse recurso, respectivamente.
- **n** = o número da declaração de ausência a ser utilizada:

0 = Nenhuma.	4 = Em reunião até.	8 = Com cliente até.
1 = De férias até.	5 = Por favor, chamar.	9 = Volto logo.
2 = Voltarei.	6 = Não perturbe até.	10 = Volto amanhã.
3 = No almoço até.	7 = Com visitas até.	11 = Personalizado.

text = qualquer texto após a mensagem de ausência.

- **Etiqueta padrão:** Ausen ou Mensagem de ausência.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.

- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Definir código de conta

Disca um código de conta e emite o tom de discagem para que o usuário disque um número. Pode ser utilizado também para inserir um código de conta após a conexão da chamada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Definir | Definir código da conta.
- **Dados da ação:** código da conta ou em branco. Se estiver em branco, o usuário será solicitado a discar um código de conta após pressionar o botão. Esta opção não é suportada nos módulos dos telefones XX02.
- **Rótulo padrão:** Cnta ou Código da conta.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Definir serviço noturno do grupo de busca

Coloca o grupo de busca especificado no modo de Serviço noturno. As chamadas para um grupo definido para serviço noturno recebem um tom de ocupado ou são desviadas para o correio de voz se disponível ou redirecionadas para o grupo alternativo de serviço noturno se configurado.




A configuração e a exclusão do serviço noturno de grupo de busca podem ser feitas através de controles manuais ou de um perfil de horário do sistema. O uso de ambos os métodos para controlar o status do serviço noturno de um determinado grupo de busca não é suportado.

Essa função não é suportada entre sistemas de uma rede multisite. Ela só pode ser utilizada por um usuário atualmente conectado ao mesmo sistema que hospeda o grupo de busca.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Definir | Definir serviço noturno do grupo de busca.

- **Dados da ação:** número de ramal do grupo de busca.
 - Se deixado em branco, o botão afetará todos os grupos de busca dos quais o usuário é um membro.
 - Os recursos de código curto e botão **Definir serviço noturno de um Grupo de busca** e **Cancelar serviço noturno do grupo de busca** podem ser usados para ativar e desativar um serviço de SSL VPN respectivamente. O serviço é indicado definindo-se o nome do serviço como o número do telefone ou os dados da ação. Não use aspas.
- **Rótulo padrão:** HGNS+ ou GB em serviço noturno.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** obrigatório. Se o botão estiver em branco (nenhum grupo específico) ele indicará ativo se um dos grupos de busca dos quais o usuário é membro estiver definido para serviço noturno. Se o botão estiver definido para vários grupos de busca, ele indicará ativo se um daqueles grupos estiver ativado para serviço noturno.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.




Definir fora de serviço do grupo de busca

Coloca o grupo de busca especificado no modo de Fora de serviço. Chamadas para um grupo definido para fora de serviço, recebem um tom de ocupado ou são desviadas para o correio de voz se disponível ou redirecionadas para o grupo alternativo de fora de serviço se configurado.

Esta função pode ser utilizada para substituir grupos já definidos para o modo de serviço noturno por um perfil de horário associado.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Definir | Definir grupo de busca fora de serviço.
- **Dados da ação:** número de ramal do grupo de busca. Se deixado em branco, o botão afetará todos os grupos de busca dos quais o usuário é um membro.
- **Rótulo padrão:** HGOS+ ou GB fora de serviço.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** obrigatório. Se o botão estiver em branco (nenhum grupo específico) ele indicará ativo se um dos grupos dos quais o usuário é membro estiver definido para fora de serviço. Se o botão estiver definido para vários grupos, ele indicará ativo se um daqueles grupos estiver definido para fora de serviço.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Definir Seq chamada interna

Este recurso permite que o usuário selecione o toque usado em seu ramal analógico para chamadas internas.

Detalhes

- **Ação :** Avançado | Definir | Definir sequência de chamada interna
- **Dados de ação:** 0 a 10.
 - O número é definido com o padrão de toque desejado. Consulte [Tons de campanha](#) na página 779.
 - A numeração começa em 0 para Toque padrão, 1 para Toque normal, 2 para RingType1 e assim por diante.
- **Rótulo padrão:** ICSeq.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.

Definir destino do serviço noturno

Esse botão permite que o usuário altere o destino Serviço noturno de um grupo. O usuário do botão não precisa ser um membro do grupo de busca. Em uma rede multissite, essa função pode ser utilizada para grupos de busca de sistemas remotos.

Alterar o destino não afeta as chamadas já tocando nos grupos de busca antes do destino serviço noturno.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Definir | Definir grupo de serviço noturno.
- **Dados da ação:** número de ramal do grupo de busca. Esse é o grupo para o qual o destino serviço noturno está sendo definido.

- **Rótulo padrão:** DefSNT ou Grupo SN GB.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Definir tempo sem resposta

Permite que o usuário altere a sua configuração de tempo sem resposta. Este é o tempo durante o qual as chamadas tocam antes de ir para a caixa postal ou antes de ser desviadas, se a opção sem resposta estiver configurada.

Em situações em que a cobertura de chamada também é utilizada, o tempo sem resposta do usuário deve ser maior do que o seu tempo de cobertura individual para que a cobertura ocorra.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Definir | Definir tempo sem resposta.
- **Dados de ação:** tempo em segundos.
- **Rótulo padrão:** DefTSR ou Tempo sem resposta.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Definir destino fora de serviço

Esse botão permite que o usuário altere o destino Fora de serviço de um grupo. O usuário do botão não precisa ser um membro do grupo de busca. Em uma rede multissite, essa função pode ser utilizada para grupos de busca de sistemas remotos.

Alterar o destino não afeta as chamadas já tocando nos grupos antes do destino Fora de serviço.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Definir | Definir grupo fora de serviço.
- **Dados da ação:** número de ramal do grupo de busca. Esse é o grupo para o qual o destino serviço noturno está sendo definido.
- **Rótulo padrão:** DefGFS ou Grupo FS GB.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Definir seq. de chamada externa

Este recurso permite que o usuário selecione o toque usado em seu ramal analógico para chamadas externas.

Detalhes

- **Ação :** Avançado | Definir | Definir sequência de chamada externa
- **Dados de ação:** 0 a 10.
 - O número é definido com o padrão de toque desejado. Consulte [Tons de campanha](#) na página 779.
 - A numeração começa em 0 para Toque padrão, 1 para Toque normal, 2 para RingType1 e assim por diante.
- **Rótulo padrão:** OCSeq.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.

Definir sequência de chamadas de volta

Este recurso permite que o usuário selecione o toque usado em seu ramal analógico para retornos de chamadas.

Detalhes

- **Ação :** Avançado | Definir | Definir sequência de chamada de volta

- **Dados de ação:** 0 a 10.
 - O número é definido com o padrão de toque desejado. Consulte [Tons de campainha](#) na página 779.
 - A numeração começa em 0 para Toque padrão, 1 para Toque normal, 2 para RingType1 e assim por diante.
- **Rótulo padrão:** RBSeq.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.

Definir tempo de finalização

Permite que os usuários alterem suas configurações de tempo em pós-atendimento (Usuário | Telefonia | Configurações da chamada). Os outros telefones e aplicativos que monitoram o status do usuário o indicarão como ainda estando ocupado (em uma chamada). As chamadas de grupo de busca não serão apresentadas ao usuário.

Se o usuário estiver utilizando um aparelho de uma linha, as chamadas diretas também receberão tratamento de ocupadas. Se o usuário estiver utilizando um aparelho de várias linhas (múltiplas aparências em chamada), as chamadas diretas para ele tocarão como normais.

Recomenda-se que essa opção não seja definida para menos que o valor padrão de 2 segundos. 0 é usado para permitir um toque imediato.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Definir | Definir tempo pós-atendimento.
- **Dados de ação:** tempo em segundos. Faixa de 0 a 99999 segundos.
- **Rótulo padrão:** WUTim ou Tempo pós-atendimento.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Discagem rápida

Quando pressionado, este botão chama o mesmo processo da discagem do **Recurso 0**.

- Se depois do **Recurso 0** houver um número de índice com 3 dígitos no intervalo de 000 a 999, a entrada do diretório do sistema com o número de índice correspondente será discado.
- Se depois do **Recurso 0** houver um * e um número de índice de 2 dígitos no intervalo de 00 a 99, a entrada do diretório pessoal com o número de índice correspondente será discado. Obs.: a versão 10.0 permite que os usuários tenham até 250 entradas de diretório pessoal. Entretanto, apenas 100 delas podem receber números de índice.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Discagem | Discagem rápida.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** SpdDial.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Compatibilidade com telefone**
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Carimbo de Registro

A função de registro de estampa é utilizada para inserir uma linha em qualquer rastreamento do System Monitor que esteja em execução. A linha do rastreamento indica a data, a hora, o nome e o ramal do usuário além de informações adicionais. A linha recebe o prefixo **LSTMP: registro da estampa** e um número de registro da estampa. Quando solicitado em um telefone Avaya com display, o **Nº do registro estampado** também é exibido rapidamente no telefone. Isso permite que os usuários indiquem quando tiveram um determinado problema que o mantenedor do sistema deseja que eles reportem e permite que o mantenedor localize mais rapidamente a seção relevante no rastreamento do Monitor.

O número do registro de estampa é definido como 000 quando o sistema é reiniciado. O número é incrementado após cada uso da função, em um ciclo entre 000 e 999. Ou então, se necessário, um número específico de estampa pode ser atribuído à tecla ou código curto a ser utilizado para o recurso.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Diversos | Log de estampa.
- **Dados de ação:** opcional. Em branco ou qualquer número com 3 dígitos.

- **Rótulo padrão:** Registrar estampa.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 1. Não compatível com telefones T7000, T7100, M7100 e M7100N.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Exibir números armazenados

Compatível apenas com emulação de CTI.

Permite ao usuário exibir o conteúdo de qualquer tecla programada de facilidade.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Exibir número armazenado.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** VerBt.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Suspender chamada

Usa o recurso suspender Q.931. Suspende a chamada entrante na central ISDN, liberando o canal B da ISDN. A chamada é colocada na posição da central 0 se o número da posição não estiver especificado. Disponível somente quando suportada na central ISDN.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Suspender | Suspender.
- **Dados da ação:** número do slot da central ou em branco (slot 0).
- **Etiqueta padrão:** Suspe.

- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Suspendar CE

Usa o recurso suspendar Q.931. Suspende a chamada de entrada na central ISDN e atende a chamada em espera. A chamada é colocada na posição da central 0 se o número da posição não estiver especificado. Disponível somente quando suportada na central ISDN.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Suspendar | Suspendar ChEsp.
- **Dados da ação:** número do slot da central ou em branco (slot 0).
- **Etiqueta padrão:** SusEs.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Alternar Nome/Número CLID

Permite ao usuário alternar entre o Nome e a ID do autor da chamada.

Detalhes




- **Ação:** Emulação | Alternar Nome/Número CLID
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:**
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - M-Series e T-Series.

Hora do dia

Exibe a hora e a data no telefone do usuário. Essa função é ignorada nos telefones Avaya que exibem a data/hora por padrão.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Hora do dia.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** TmDay.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

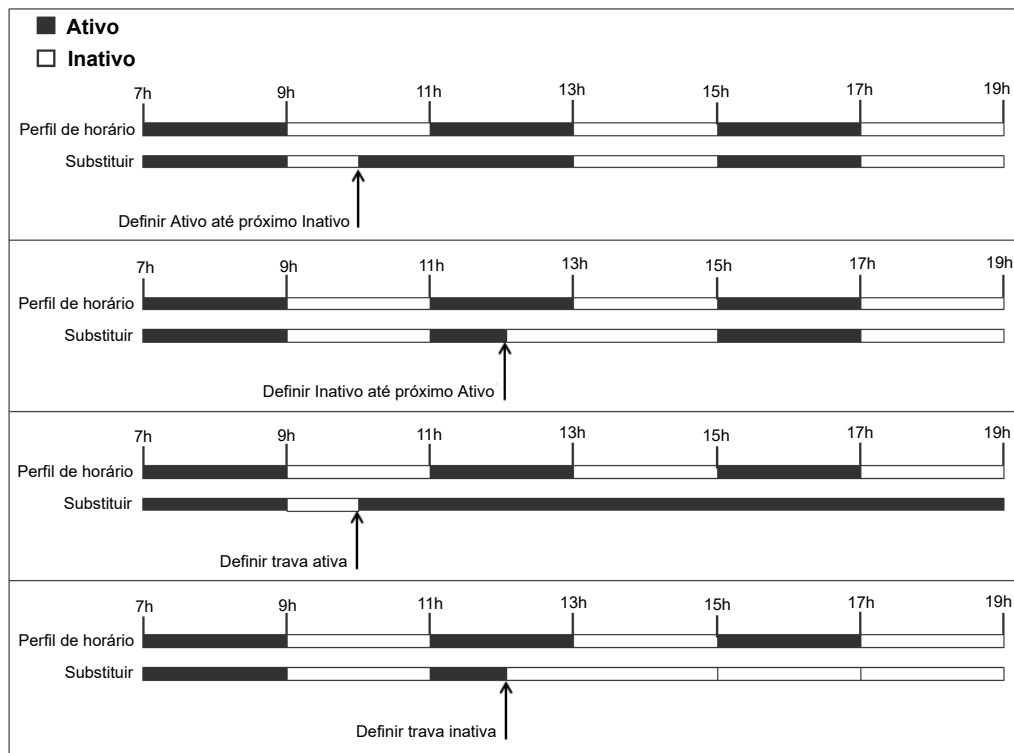
- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Perfil horário

É possível substituir manualmente um perfil de horário. As configurações de substituição permitem misturar configurações temporizadas e manuais.

O indicador de botão mostrará o estado do perfil horário. Pressionar o botão apresentará um menu com cinco opções e uma indicação do estado atual. As opções do menu estão listadas abaixo.

Opção do menu	Descrição
Operação cronometrada	Sem substituição. O perfil de horário funciona conforme configurado.
Ativo até a próxima inativação programada	Use para perfis horários com vários intervalos. Selecione para ativar o intervalo temporizado atual até o próximo intervalo inativo.
Inativo até a próxima ativação programada	Use para perfis horários com vários intervalos. Selecione para desativar o intervalo temporizado ativo atual até o próximo intervalo ativo.
Trava ativa	Definir o perfil de horário como ativo. Períodos inativos temporizados são substituídos e permanecem ativos.
Trava inativa	Definir o perfil de horário como inativo. Períodos ativos temporizados são substituídos e permanecem inativos.



Detalhes

- **Ação:** Emulação | Perfil horário.
- **Dados da ação:** nome do perfil horário.
- **Rótulo padrão:** PH ou Perfil horário
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:**

Status	1400, 1600,	9608, 9611, J100	9621, 9641
Ativado	Verde	Verde ativado	Verde
Desativado	Desativado	Desativado	Cinza

- **Admin de usuário:** não
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Cronômetro

Inicia um temporizador que roda no display do ramal do usuário. O temporizador desaparece quando o usuário encerra a chamada.

Essa função pode ser utilizada em telefones Avaya (exceto a Série 9600) que exibem um temporizador de chamada ao lado de cada aparência em chamada. A tecla irá ativar ou desativar temporariamente o temporizador de chamada para a aparência em chamada correntemente selecionada. A alteração somente se aplica à duração da chamada corrente.

- **Ação:** Emulação | Temporizador.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Temporizador.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** não.

Detalhes

- **Admin de usuário:** sim.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Transferir

Esta função destina-se somente ao uso de telefones Avaya Série M e Série T. Quando pressionado, o botão chama o mesmo processo de transferência da discagem do **Recurso 70**.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Transferência.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** Transf.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.

Alternar chamadas

Ciclo entre a chamada atual do usuário e as demais chamadas em espera.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Alternar chamadas.

- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** AltCh.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Twinning

Essa ação pode ser utilizada pela configuração do usuário para mobile twinning. Essa ação não é utilizada para twinning interno.

Quando o telefone está livre, a tecla permite ao usuário definir e alterar o destino de suas chamadas de geminação. Também pode ser utilizada para alternar a geminação celular entre ativa/inativa e indicar o status dessa definição.

Quando a chamada tiver sido roteada pelo sistema para o destino twinned do usuário, o botão **Twinning** poderá ser utilizado para recuperar a chamada no ramal principal do usuário.

Nas configurações onde a chamada chega sobre um tronco IP e a chamada de saída está em um tronco IP, a rede multissite pode otimizar o roteamento e, nesse caso, a tecla pode não ser usada para recuperar a chamada.






Transferência de Mobile Twinning Durante uma chamada no ramal principal, o acionamento do botão **Twinning** resultará em uma transferência não supervisionada para o destino de twinning. Esse recurso pode ser utilizado mesmo que a configuração **Mobile twinning** do usuário não tenha sido habilitada.

Durante o processo de transferência, o botão piscará. Pressionar o botão de twinning novamente interromperá a tentativa de transferência e reconectará a chamada no ramal principal.

A transferência retornará caso não se conecte ao destino de twinning ou seja atendida no **Tempo de retorno de transferência** configurado do usuário (se o usuário não tiver um **Tempo de retorno de transferência** configurado, será utilizado um tempo forçado de 15 segundos).

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Twinning.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** Twinning.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série M, série T
- Ativado.	Verde ativado	Verde ativado	 Verde	 Ativo
- Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado
- Chamada geminada no secundário	Vermelho ativado	Vermelho ativado	 Azul	 Ativo

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Desestacionar chamada

Esta função é obsoleta, pois a função Estacionamento de chamada pode ser utilizada para estacionar e recuperar chamadas e fornece uma indicação visual quando as chamadas são estacionadas. Recupera a chamada estacionada de uma posição de estacionamento especificada do sistema.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Desestacionar chamada.
- **Dados da ação:** número de estacionamento do sistema. Para estacionar a chamada, ele deve corresponder a um ID do slot de estacionamento.
- **Rótulo padrão:** UnPark.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Usuário

Monitora se o telefone de outro usuário está inativo ou em uso. O campo **Número de telefone** deve conter o nome do usuário colocado entre aspas. O botão pode ser utilizado para fazer

chamadas ao usuário ou capturar a chamada em espera mais longa quando estiver tocando. O nome do usuário está indicado nos botões com uma etiqueta de texto.

As ações realizadas quando o botão é pressionado dependendo estado do usuário de destino e do tipo de telefone sendo utilizado. Depende também de o usuário ser um usuário local ou estar em um sistema de rede multisite.

Telefone	Telefones com tela grande 1400, 1600, 9500, 9600, M-Series e T-Series	Outros telefones ou em uma rede multisite
Ocioso	Chama o usuário. Enquanto toca, o telefone exibe opções para Retorno de chamada (definir um retorno de chamada automático) e Abandonar (encerrar a tentativa de chamada).	
Campainha	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de chamada: capturar a chamada que está tocando. • Chamada: fazer uma chamada para o usuário. 	Captura a chamada.
Em uma chamada	<p>As opções a seguir são exibidas (o comprimento do nome pode variar dependendo do display do telefone):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chamada: fazer uma chamada para o usuário. • Mensagem: emite um único toque rápido no telefone de destino. Em alguns telefones, ao desligar da chamada atual, o telefone poderá exibir FAVOR CHAMAR e o número de seu ramal. • Correio de voz: chama a caixa de correio de voz do usuário. • Rechamada: define uma rechamada automática. • Abandonar: desconecta a chamada atual do usuário. • Adquirir: é exibido caso seja possível fazer uma intrusão no usuário. Assumir o controle da chamada. • Intrusão: é exibido caso seja possível fazer uma intrusão no usuário. Fazer intrusão na chamada, tornando-a uma conferência a três. • Ouvir: é exibido caso esteja configurado, permitindo ouvir (monitorar) o usuário. Inicia o monitoramento silencioso da chamada do usuário. 	As opções Chamada , Caixa postal e Retorno de chamada são compatíveis.

Um botão de usuário pode ser utilizado junto com demais botões para indicar o usuário de destino quando esses botões foram configurados sem pré-definição do destino do usuário. Nos casos em que outro botão utiliza o display do telefone para a seleção de destino, isto só será possível utilizando os botões do **Usuário** em um módulo de botões associado.

As alterações a seguir foram introduzidas na indicação do status do usuário através dos indicadores BLF (busy lamp field) tais como o botão Usuário:

O status exibido de um usuário desconectado sem mobile twinning dependerá de a opção **Redirecionamento incondicional** estar habilitada ou não.

- Se o **Redirecionamento incondicional** estiver habilitado, o usuário aparecerá como ocioso.
- Se o **Redirecionamento incondicional** não estiver habilitado, aparecerá como em Não Perturbe.

O status exibido para um usuário desconectado com mobile twinning será o seguinte:

- O status do usuário será exibido como em alerta ou em uso conforme adequado, se houver chamadas de alerta ou em andamento para o destino twinned no sistema. Isso inclui o usuário exibido como ocupado/em uso se tiver essa chamada em espera e tiver a opção **Ocupado com chamada em espera** habilitada.
- Se o usuário habilitar o Não Perturbe através do Controle de chamada móvel ou de um cliente one-X Mobile o seu status será indicado como Não Perturbe.
- O status do cliente não será alterado pelas chamadas do sistema enviadas diretamente para o número de destino de geminação do usuário em vez de serem redirecionadas pela geminação.

Detalhes

- **Ação:** Usuário.
- **Dados da ação:** nome do usuário entre "aspas".
- **Rótulo padrão:** <o nome do usuário>.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	T-Series, M-Series
– Ocioso.	Desativado	Desativado	■ Cinza	Desativado
– Alertando.	Vermelha intermitente	Vermelha intermitente	■ Azul	▲ Piscada lenta
– Em uso/ Ocupado.	Piscada vermelha	Piscada vermelha	■ Azul	▲ Piscada rápida
- DND	Vermelho ativado	Vermelho ativado	■ Verde	▲ Ativo

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Voz visual

Essa ação proporciona ao usuário um menu para acesso às caixas de correio do correio de voz. O menu oferece ao usuário opções de escutar mensagens, deixar mensagens e

gerenciar a caixa postal. Se nenhum dado de ação for especificado, será a caixa de correio do usuário. Os Dados de ação podem ser usados para especificar a caixa de correio de outro usuário ou grupo.

*** Nota:**

Também se pode usar os números de fonte do usuário “H” e “U” para adicionar outra caixa de correio ao seu menu de Voz visual. Consulte **Gerenciamento de chamadas > Usuários > Adicionar/editar usuários > Números de origem**

Se nenhum Dado de ação tiver sido configurado, pressionar a tecla para uma chamada de entrada ou enquanto uma chamada é conectada a enviará à caixa de correio especificada nos dados da ação. Se nenhum dado de ação estiver configurado, o usuário será solicitado a inserir uma caixa de correio.

Em telefones que têm uma tela, mas não são compatíveis com a operação integral de voz visual, conforme indicado abaixo, há compatibilidade com a utilização do botão de acesso à caixa postal do usuário usando avisos de voz e para direcionar a transferência à caixa postal durante uma chamada.

O acesso ao Visual Voice nos telefones compatíveis pode ser acionado pela tecla **MENSAGENS** do telefone, sem precisar de uma tecla programável separada do Visual Voice. Isto é feito usando-se a opção **Configurações do sistema > Sistema > Caixa postal > Botão de mensagens vai para Voz visual**.

Detalhes

- **Ação:** Emulação | Voz visual.
 - **Dados da ação:** todos os usuários e grupos locais e todos os usuários e grupos em sistemas da rede, exceto para o usuário ao qual a tecla está sendo programada.
 - **Rótulo padrão:** Voz.
 - **Alterna:** não.
 - **Indicação de status** Quando há dados de ação configurados, a lâmpada de status fornece um indicador de mensagem em espera para a caixa postal monitorada.
 - **Admin. de usuário:** não.
 - **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
1. Leva o usuário diretamente para a opção de escuta do Visual Voice. Para obter as opções de menu completas do recurso Voz visual, o usuário deve utilizar **Menu | Configurações | Configurações de caixa postal**.

Controles do Visual Voice

A organização das opções na tela irá variar dependendo do tipo de telefone e tamanho do display.

Opção	Descrição
Ouvir	Acessa sua própria caixa postal do correio de voz. Quando pressionado, a tela mostra o número de mensagens Novas , Antigas e Salvas . Selecione uma das opções para iniciar a reprodução das mensagens na categoria. Utilize a seta para cima ▲ e as teclas direcionais ▼ para navegar pela mensagem. Utilize as opções abaixo.
Ouvir	Reproduz a mensagem.
Pausar	Pausa a reprodução da mensagem.
Excluir	Apaga a mensagem.
Salvar	Marca a mensagem como uma mensagem salva.
Chamada	Chama o remetente da mensagem se o número de identificação estiver disponível.
Copiar	Copia a mensagem para outra caixa de correio. Quando pressionado, algumas opções adicionais são exibidas.
Mensagem	Gravar e enviar uma mensagem de correio de voz para outras caixas postais.
Saudação	Alterar a saudação principal utilizada para os chamadores de sua caixa postal. Se nenhuma saudação tiver sido gravada, a saudação padrão da caixa postal do sistema será utilizada.
Nome da caixa postal	Grave o nome da caixa postal. Esse recurso está disponível somente em sistemas que usam o Embedded Voicemail.
E-mail	Essa opção somente é mostrada se você tiver sido configurado com um endereço de e-mail para uso do correio eletrônico para o correio de voz na configuração do sistema. Esse controle permite que você envie e altere o modo corrente de correio eletrônico para o correio de voz sendo utilizado para as novas mensagens recebidas pela sua caixa postal do correio de voz. Utilize Alterar para modificar o modo selecionado. Pressione Concluído quando o modo desejado for exibido. Os modos possíveis são:
Senha	Alterar a senha da caixa postal do correio de voz. Para fazer isso, é necessário inserir a senha existente.
Caixa postal	Liga/desliga a cobertura do correio de voz.

Coletar correio de voz

Conecta-se ao servidor do correio de voz. O número de telefone deve indicar o nome da caixa postal de voz a ser acessada, por exemplo, "?Extn201" ou "#Extn201". O símbolo ? indica "receber correio de voz" e o símbolo # indica "depositar correio de voz". Esta ação não é permitida pelo correio de voz utilizando o modo de emulação Intuity.

Quando utilizados com o Voicemail Pro, os nomes específicos do ponto inicial do fluxo de chamadas pode também ser usado para acessar diretamente esses pontos por meio de um código de acesso. Nesses casos ? não é utilizado e # é usado somente se o toque for necessário antes de iniciar o fluxo de chamadas dos pontos iniciais.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Correio de voz | Receber correio de voz.
- **Dados da ação:** consulte acima.

- **Rótulo padrão:** RecCV ou Receber correio de voz.
 - **Alterna:** não.
 - **Indicação de status:** não.
 - **Admin. de usuário:** não.
 - **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
1. Para acesso à caixa postal do próprio usuário, esse botão é equivalente ao **Recurso 65** e ao **Recurso 981**.

Correio de voz desativado

Desativa a caixa do correio de voz do usuário impedindo o atendimento das chamadas não atendidas no ramal do usuário. Isso não desativa a caixa postal do usuário, nem outros métodos de envio de mensagens para a sua caixa postal.

A função dessa tecla é obsoleta, pois a função Correio de voz ativo alterna entre ativo/desativado.

Detalhes




- **Ação:** Avançado | Correio de voz | Correio de voz inativo.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** CVozl.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.

Correio de voz ativo

Permite que a caixa postal do correio de voz do usuário atenda às chamadas que não são atendidas nem recebidas quando o usuário estiver ocupado.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Correio de voz | Correio de voz ativo.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** CVozA ou Correio de voz ativo.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.
 - 1100 Series e 1200 Series.
 - Essa ação de botão também é compatível com o aplicativo Vantage Connect Expansion.

Chamada de volta do correio de voz desativada

Desativa o toque do correio de voz no ramal do usuário. A função dessa tecla é obsoleta, pois a função Rechamada do correio de voz ativa alterna entre ativa/desativa.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Correio de voz | Toque do correio de voz inativo.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Etiqueta padrão:** RchCVI-
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.
- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 1400 Series e 1600 Series.

Chamada de volta do correio de voz ativa




Ativa o rechamada de correio de voz no ramal do usuário. O rechamada do correio de voz é utilizado para chamar o usuário quando novas mensagens de voz são recebidas na sua

caixa postal ou na caixa postal do grupo para o qual foi configurado com uma indicação de mensagem em espera.

A rechamada ocorre quando o telefone do usuário retorna para inativo após uma chamada terminar.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Correio de voz | Chamada de volta do correio de voz ativa.
- **Dados de ação:** nenhum.
- **Rótulo padrão:** VMRB+ ou Chamada de volta do VMail.
- **Alterna:** sim.
- **Indicação de status:** sim.

Status	1400, 1600, 9500	9608, 9611, J100	9621, 9641	Série T,
Ligado.	Verde ligada	Verde ligada	 Verde	 Ativo
Desativado.	Desativado	Desativado	 Cinza	Desativado

- **Admin. de usuário:** não.
- **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
 - M-Series e T-Series.

Anúncio discreto

Esse recurso permite que você faça a intrusão na chamada de outro usuário, sendo ouvido por ele sem poder ouvir a chamada existente do usuário, que não é interrompida.

Por exemplo: o usuário A está em uma chamada com o usuário B. Quando o usuário C faz a intrusão do usuário A, ele pode ser ouvido pelo usuário A, mas não pelo usuário B que ainda consegue ouvir o usuário A. O sussurro pode ser usado para falar com um usuário que habilitou a chamada particular.

- A intrusão é controlada pela configuração **Intrusão permitida** do usuário intrusor e a configuração **Intrusão não permitida** do destino da intrusão. Por padrão, nenhum usuário pode realizar a intrusão e todos os usuários não podem receber intrusão.

Além desse recurso, o sistema suporta diversos outros métodos de intrusão na chamada.

Detalhes

- **Ação:** Avançado | Chamada | Sussurro.
- **Dados de ação:** O número ou nome do usuário ou em branco para a entrada quando pressionado.
- **Rótulo padrão:** Sussurro ou Anúncio de sussurro.
- **Alterna:** não.
- **Indicação de status:** não.

- **Admin. de usuário:** não.
 - **Suporte para telefone:** observe que o suporte para modelos específicos de telefone também depende do nível de software do sistema.
 - 9500 Series, 9600 Series e J100 Series.
 - 1400 Series e 1600 Series.
1. Não há suporte em telefones não IP ao usar fone de ouvido.

Parte 15: Botões de aparência em chamada

Botões de apresentação

Diversos telefones Avaya compatíveis com o sistema têm teclas ou botões programáveis (os termos “tecla” e “botão” significam a mesma coisa nesse contexto). Há uma ampla gama de ações que podem ser atribuídas a esses botões, consulte [Ações de Programação de botões](#) na página 1092.

Essas ações podem ser atribuídas aos botões programáveis do telefone do usuário. Esses botões de “apresentação” podem, portanto, ser utilizados para atender, compartilhar, alternar e, em alguns casos, fazer chamadas. Esse tipo de processamento de chamada é frequentemente chamado de “modo de tecla e luz”.

As seções a seguir nesta documentação estão relacionadas a um conjunto de ações de botão coletivamente chamadas de ações de “apresentação”. Essas são:

Tipo de botão de apresentação	Descrição
Aparências de chamada	As teclas de apresentação da chamada são utilizadas para exibir alertas para as chamadas entrantes em ramal de usuário ou em um grupo do qual ele é membro. As teclas de apresentação da chamada também são utilizadas para fazer chamadas externas. Com as diversas teclas de apresentação da chamada, o usuário pode ser alertado sobre as chamadas, selecionar a chamada a ser atendida, alternar entre as chamadas a realizar outras ações. Consulte Botões de aparência em chamada na página 1206.
Aparências em ponte	Um botão de apresentação em ponte mostra o estado de um dos botões de apresentação de chamada de outro usuário. Ele pode ser usado para atender ou ingressar de chamadas no botão de apresentação da chamada do respectivo usuário. Também pode ser usado para fazer uma chamada na qual o usuário da apresentação da chamada pode ingressar ou recuperar da espera. Consulte Teclas de aparência em ponte na página 1211.

A tabela continua...

Tipo de botão de apresentação	Descrição
Aparências de linha	<p>Se um usuário tiver uma chamada não atendida, a cobertura de chamada permite que um outro usuário seja alertado.</p> <p>Consulte Teclas de aparência em linha na página 1222.</p>
Aparências de cobertura de chamada	<p>Os botões de apresentação de linha permitem que uma linha individual específica seja utilizada ao fazer ou atender chamadas quando ela tiver uma chamada de entrada. Também permitem que os usuários façam a ponte para as chamadas em uma determinada linha.</p> <p>Consulte Teclas de cobertura de chamada na página 1217.</p>

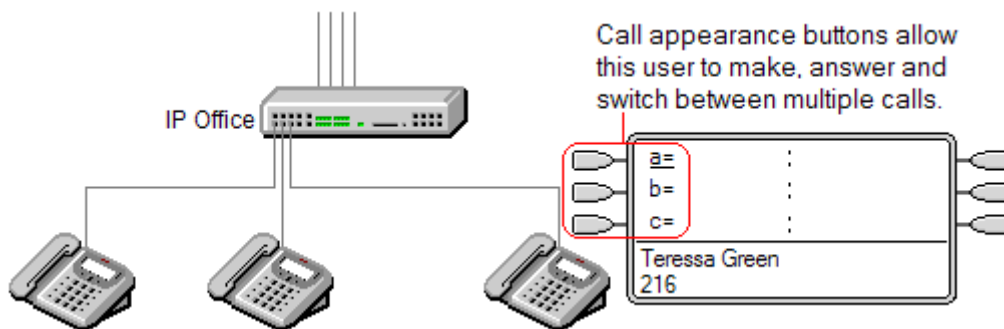
*** Nota:**

- Para todos os exemplos nessa documentação, presume-se que a **Espera automática** esteja ativa e a **Pré-seleção de resposta** esteja inativa, salvo indicação em contrário.
- O texto mostrado nas telas dos telefones nos exemplos é o normal e poderá variar entre os tipos de telefone, locais e versões do software do sistema.

Capítulo 105: Botões de aparência em chamada

As teclas de apresentação da chamada são utilizadas para exibir alertas para as chamadas entrantes em ramal de usuário ou em um grupo do qual ele é membro. As teclas de apresentação da chamada também são utilizadas para fazer chamadas externas.

Com as diversas teclas de apresentação da chamada, o usuário pode ser alertado sobre as chamadas, selecionar a chamada a ser atendida, alternar entre as chamadas a realizar outras ações.



Quando todas as teclas de aparência em chamadas estiverem em uso ou em estado de alerta, as demais chamadas para o ramal recebem um sinal de ocupado. No lugar do tom de ocupado, a facilidade redirecionar se ocupado do usuário é utilizada quando habilitada, caso contrário, o correio de voz, se disponível.

As teclas de aparência em chamada são os principais recursos do funcionamento dos indicadores luminosos e das teclas. Nenhum recurso desses botões pode ser utilizado até que o usuário programe algumas dessas teclas de aparência em chamada [1].

Existem vários requisitos para programar dos botões de aparência em chamada:

- As teclas de aparência em chamada devem ser os primeiros botões a serem programados.
- A programação de uma única tecla de aparência em chamada não é mais suportada. O padrão normal é de três teclas de aparência em chamada por usuário exceto nos telefones onde apenas dois botões físicos estão disponíveis.

Links relacionados

[Aparência em chamada - exemplo 1](#) na página 1207

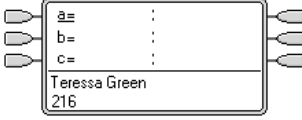
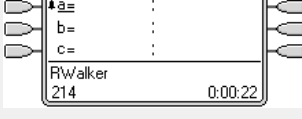
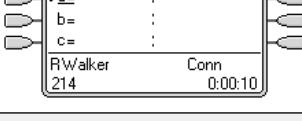
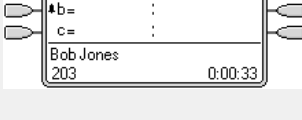

[Aparência em chamada - exemplo 2](#) na página 1207

[Como são tratadas as teclas de aparência em chamada?](#) na página 1208

[Indicação da tecla de aparência em chamada](#) na página 1209

Aparência em chamada - exemplo 1

Nesse exemplo, o usuário possui diversas teclas de aparência em chamada.

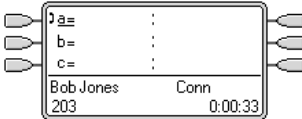
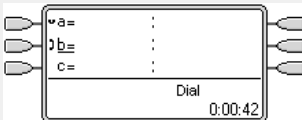
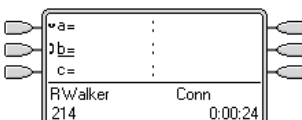
	<p>Telefone ocioso O telefone está ocioso no momento.</p>
	<p>Alertas da primeira chamada Chega uma chamada. Ela faz o alerta em relação à primeira tecla de aparência em chamada disponível. Pressionar essa tecla atenderá a chamada.</p>
	<p>Chamada atendida A chamada agora está conectada.</p>
	<p>Alertas da segunda chamada Chega a segunda chamada enquanto a primeira ainda está conectada. Ela faz o alerta na próxima tecla de aparência em chamada disponível. Uma vez que o usuário possui uma chamada em andamento, o alerta emite apenas um único toque e exibe brevemente os detalhes do chamador.</p>
	<p>Acionamento da segunda aparência de chamada Pressionar a segunda tecla de aparência em chamada colocará em espera a primeira chamada e atenderá a segunda.</p>

Links relacionados

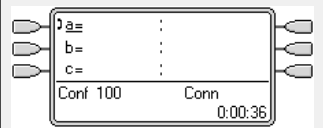
[Botões de aparência em chamada](#) na página 1206

Aparência em chamada - exemplo 2

Nesse exemplo, o usuário utilizará suas aparências de chamada para fazer duas chamadas e iniciar uma conferência entre essas chamadas.

	<p>Chamada inicial O usuário possui uma chamada em andamento, mostrada em sua primeira tecla de aparência em chamada. Ele está decidido a trazer para conferência outro usuário na chamada.</p>
	<p>Fazer consulta de conferência O acionamento do botão CONFERÊNCIA no telefone do usuário vai colocar automaticamente a chamada atual em espera e tirar o telefone fora do gancho na próxima aparência de chamada disponível.</p>
	<p>Consulta em andamento O outro ramal foi discado e convidado para se juntar à chamada de conferência. O usuário pressiona novamente o botão CONFERÊNCIA em seu telefone.</p>

A tabela continua...

	<p>Início da conferência</p> <p>A chamada de conferência começou. As aparências de chamada separadas foram reduzidas a uma única apresentação que representa a conferência.</p>
---	--

Links relacionados

[Botões de aparência em chamada](#) na página 1206

Como são tratadas as teclas de aparência em chamada?

Para as chamadas de entrada

- As configurações de **Chamada em espera** são ignoradas, exceto para a chamada do grupo esperando em que lugar o tom de chamada em espera será substituído por um alerta em uma tecla de aparência em chamada, quando disponível.
- **Siga-me**, **Redirecionar incondicional** e **Redirecionar chamadas de grupo de busca** são utilizadas quando definidas.
- Se a configuração **Não perturbe** estiver definida, somente as chamadas de números na Lista de exceções de Não perturbe do usuário alertarão se uma aparência em chamada estiver disponível.

Status de ocupado

Em ambos os casos abaixo, o usuário ainda poderá receber alertas em outros botões de aparência mesmo que esteja ocupado.

- **Para as chamadas direcionadas ao número de ramal do usuário:** o usuário está ocupado quando todas as suas aparências de chamada disponíveis estiverem em uso. No lugar do tom de ocupado, a facilidade redirecionar se ocupado do usuário é utilizada quando habilitada, caso contrário, o correio de voz, se disponível.
- **Para chamadas para um grupo de busca do qual o usuário é um membro** O usuário está ocupado com outras chamadas do grupo de busca, quando ele tem qualquer botão de apresentação em uso em seu telefone. A única exceção são as chamadas para um Grupo de busca com chamada em espera.

Impedir chamadas de saída

- As chamadas de saída são tratadas exatamente como as chamadas feitas por usuários de teclas de não apresentação.
- As chamadas externas feitas em uma aparência em chamada, que são encaminhadas em uma linha para a qual o usuário também possui uma aparência em linha, permanecerão na aparência em chamada. A aparência em linha indicará 'Em uso em outro lugar'.

Nas teclas de aparência em chamada correspondidas por uma tecla de aparência em ponte

- Se a aparência em ponte for utilizada para fazer ou atender chamadas, o estado da aparência em chamada corresponderá a essa aparência em ponte.
- Se a chamada for colocada em espera pelo usuário de aparência em ponte, a aparência em chamada mostrará 'Em espera em outro lugar'.

Outro

- **Tempo limite da chamada retida/estacionada** Se o usuário tiver uma chamada estacionada, o temporizador da chamada estacionada somente iniciará quando o usuário estiver livre, em vez de em outra chamada.
- As chamadas de entrada roteadas diretamente ao usuário como o destino das rotas para chamadas de entrada em uma linha para a qual o usuário também possui uma aparência em linha somente alertarão na aparência em linha. Essas chamadas não seguem nenhum redirecionamento definido, mas podem ser cobertas.

Links relacionados

[Botões de aparência em chamada](#) na página 1206

Indicação da tecla de aparência em chamada

Nos telefones com uma área de exibição de texto ao lado da tecla, será exibido, por padrão, **a=**, **b=** e assim por diante. Se necessário, poderá ser substituída por uma outra etiqueta.

Quando o usuário não está conectado a uma chamada, o botão indicado como selecionado é o botão que será utilizado se o usuário for para o automático sem pressionar um botão de aparência. Quando o usuário está conectado a uma chamada, essa chamada é a tecla selecionada.

A tabela a seguir mostra como os diferentes estados das teclas de aparência em chamada (que está tocando, retida etc.) são indicados. É uma tabela geral, portanto nem todos os tipos de tecla de telefone estão cobertas. O toque que acompanha a indicação visual pode ser atrasado ou desligado. Consulte [Atraso de toque](#) na página 1234.

Tecla ícone	Tecla LED Duplo	Estado do botão de aparência
CA1	Vermelho desligado, Verde desligado.	Ociosos A apresentação da chamada não está em uso e não foi atualmente selecionada.
<u>CA1</u>	Vermelho ligado, Verde desligado.	Ociosos + selecionado A aparência de chamada não está em uso, mas é o botão atualmente selecionado que será utilizado se o usuário ficar fora do gancho.
*CA1 Ícone piscando.	Vermelho desligado, Piscada verde estável.	Alertando A aparência de chamada correspondente está alertando para uma chamada de entrada. É acompanhada por toque. Se o usuário estiver em outra chamada, apenas um toque será emitido.
* <u>CA1</u> Ícone piscando.	Vermelho ligado, Piscada verde estável.	Alerta + selecionado Semelhante ao anterior, mas a Preferência da linha de toque fez com que esse passasse a ser o botão atualmente selecionado pelo usuário.

A tabela continua...

Botões de aparência em chamada

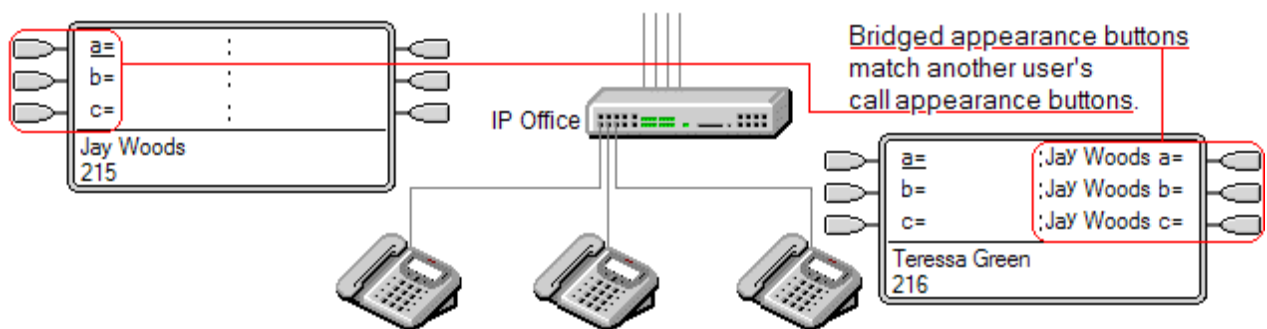
Tecla ícone	Tecla LED Duplo	Estado do botão de aparência
↵ CA1	Vermelho ligado, Verde ligado.	Em uso aqui O usuário tem uma chamada conectada à aparência em chamada ou está discando.
↵ CA1	Vermelho desligado, Verde ligado.	Em uso em outro local A tecla de apresentação de chamada está em uso em uma apresentação em ponte.
↵ CA1	Vermelho desligado, Piscada verde rápida.	Em espera aqui A chamada foi colocada em espera por esse usuário.
↵ CA1	Vermelho pisca rápido, Verde pisca rápido	Em espera pendente de transferência Aplica-se aos telefones 1400, 1600, 9500 e 9600 Series.
↵ CA1	Vermelho desligado, Piscada verde intermitente.	Em espera em outro local A chamada no botão de apresentação em ponte que correspondeu à apresentação em chamada foi colocada em espera. As chamadas em uma aparência em chamada que são colocadas em espera por outro usuário continuarão a mostrar o status de luz conectada, mas o display do telefone indicará uma chamada retida.
↵ CA1 Ícone pisca.	Vermelho desligado, Piscada verde interrompida.	Inacessível O botão pressionado não está acessível. A chamada ainda está discando, tocando ou não pode ser feita a ponte.

Links relacionados

[Botões de aparência em chamada](#) na página 1206

Capítulo 106: Teclas de aparência em ponte

Um botão de aparência em ponte mostra o estado de um dos botões de aparência em chamada de outro usuário. Pode ser usado para atender ou participar de chamadas na tecla de aparência em chamada desse usuário. Também pode ser usado para fazer uma chamada de que o usuário da aparência em chamada pode participar ou recuperar da espera.



Quando o botão de aparência em chamada do usuário emite um alerta, os botões de aparência em ponte associados nos telefones do outro usuário também o emitem. Os botões de aparência em ponte podem ser usados para atender a chamada na tecla de aparência em chamada em nome do usuário.

Quando o usuário do botão de aparência de chamada atende ou faz uma chamada, todos os botões de aparência em ponte associados aos telefones de outros usuários mostram o status da chamada, isto é, ativa, em espera, etc. O botão de aparência em ponte pode ser usado para recuperar a chamada em espera ou entrar na chamada, se ativa (sujeito a permissões de intrusão).

Nota Os botões de aparência em ponte são diferentes da ação de colocação em ponte em uma chamada (participar de uma chamada). Consulte [Juntar-se a outras chamadas \(conexão\)](#).

As teclas de aparência em ponte não são suportadas entre usuários de diferentes sistemas em uma rede multissite.

Links relacionados

[Aparência em ponte - Exemplo 1](#) na página 1212

[Aparência em ponte - Exemplo 2](#) na página 1212

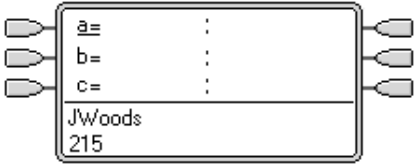
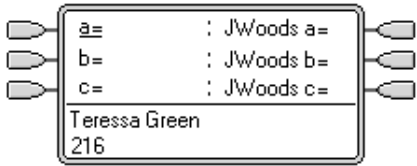
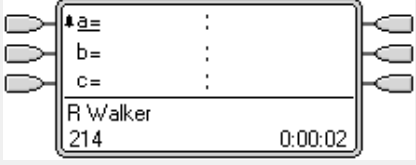
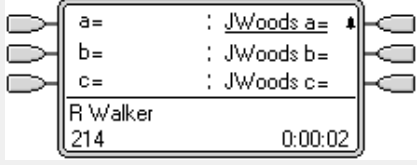
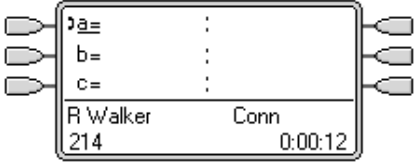
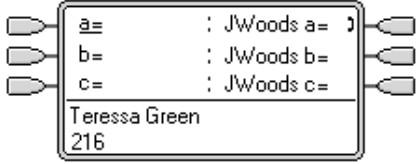
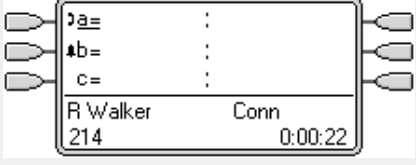
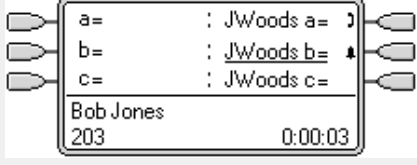
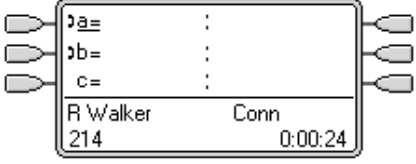
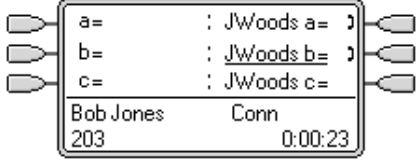
[Aparência em ponte - Exemplo 3](#) na página 1213

[Como são tratadas as apresentações em ponte?](#) na página 1214

[Indicação da tecla de aparência em ponte](#) na página 1215

Aparência em ponte - Exemplo 1

Nesse exemplo, um usuário é capaz de ver o status das aparências em chamada de outro usuário e, quando necessário, atender as chamadas para o outro usuário. Ambos os usuários possuem a **Preferência de toque de linha** e a **Espera automática** ativas.

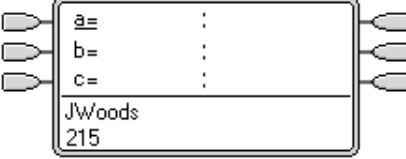
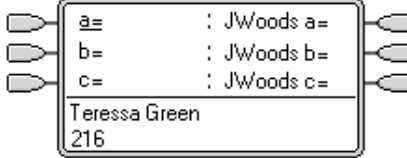
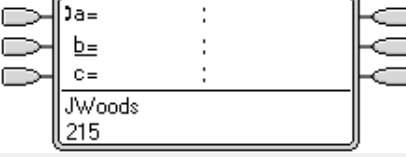
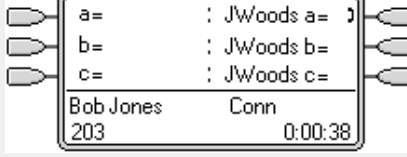
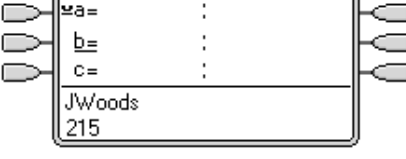
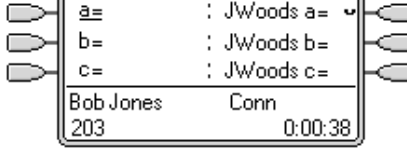
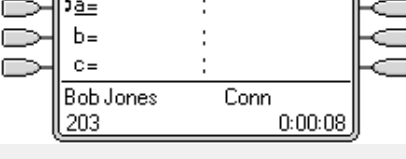
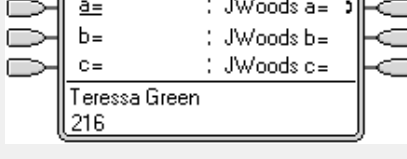
Usuário de aparência de chamada	Usuário de aparência em ponte	Ambos os telefones ociosos
		<p>Ambos os telefones ociosos Nosso usuário tem botões de aparência em ponte que correspondem aos botões de aparência em chamada do colega.</p>
		<p>Primeira chamada O colega tem uma chamada que está sendo alertada em seu primeiro botão de aparência em chamada. Ela também emite alerta na tecla de aparência em ponte do nosso usuário.</p>
		<p>Chamada atendida O colega atendeu a chamada. A aparência em ponte indica "Em uso em outro local".</p>
		<p>Segunda chamada Outra chamada emite um alerta no telefone do colega e é espelhada novamente no segundo botão de aparência em chamada em ponte de nosso usuário.</p>
		<p>Chamada atendida Nosso usuário tirou o telefone do gancho e atendeu a chamada de entrada que estava em alerta na aparência em chamada em ponte.</p>

Links relacionados

[Teclas de aparência em ponte](#) na página 1211

Aparência em ponte - Exemplo 2

Nesse exemplo, o usuário de aparência em ponte faz uma chamada em nome do usuário de aparência em chamada. Quando a chamada é conectada, ele a coloca em espera. O usuário de aparência em chamada é capaz de tirar a chamada da espera utilizando sua tecla de aparência em chamada. Ambos os usuários possuem a **Preferência de toque de linha** e a **Espera automática** ativas.

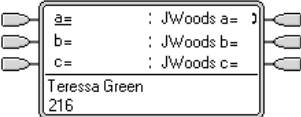
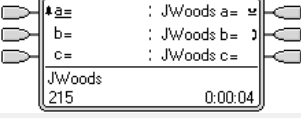
<p>Usuário de aparência de chamada</p> 	<p>Usuário de aparência em ponte</p> 	<p>Ambos os telefones ociosos Nosso usuário tem botões de aparência em ponte que correspondem aos botões de aparência em chamada do colega.</p>
		<p>Usuário em ponte faz chamada Nosso usuário pressionou uma aparência em ponte e fez uma chamada nela. A aparência de chamada correspondente mostra 'Em uso em outro local'.</p>
		<p>Chamada colocada em espera Tendo feito a chamada, o usuário em ponte a coloca em espera. A aparência de chamada correspondente indica 'Em espera em outro local'.</p>
		<p>Chamada retirada da espera Ao pressionar a aparência em chamada, o primeiro usuário atendeu a chamada retida. O usuário de aparência em ponte retorna ao status livre.</p>

Links relacionados

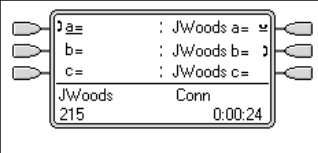
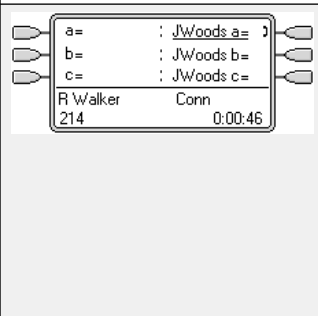
[Teclas de aparência em ponte](#) na página 1211

Aparência em ponte - Exemplo 3

Nesse exemplo, a chamada é passada do usuário de aparência em chamada ao usuário de aparência em ponte. Ambos os usuários possuem a **Preferência de toque de linha** e a **Espera automática** ativas.

<p>Usuário de aparência em ponte</p> 	<p>Chamada no telefone do colega O usuário de aparência em chamada atendeu a chamada em uma de suas aparências em chamada. A aparência em ponte correspondente do usuário de aparência em ponte mostra 'Em uso em outro local'.</p>
	<p>Chamada retida pelo colega O usuário de aparência em chamada colocou a chamada em espera e chamou o usuário de aparência em ponte. A primeira aparência em chamada em ponte mostra uma chamada 'Em espera em outro local', enquanto que a segunda corresponde à chamada entre os usuários.</p>

A tabela continua...

	<p>Chamada de consulta entre colegas</p> <p>Ao ter entrado em atendimento automático, o usuário de aparência em ponte atendeu a chamada do usuário de aparência em chamada. Ele é solicitado a atender a chamada na primeira aparência em chamada do colega.</p>
	<p>Chamada retirada da espera</p> <p>Pressionar a primeira tecla de aparência em ponte tira a chamada da espera e a conecta ao usuário de aparência em ponte.</p> <p>Nesse exemplo, a Espera automática não está definida para o sistema, portanto, ter pressionado a tecla de aparência em ponte desconectou a chamada do colega.</p> <p>Se a Espera automática tivesse sido definida, a chamada do colega teria sido colocada em espera até que o nosso usuário tivesse desligado.</p>

Links relacionados

[Teclas de aparência em ponte](#) na página 1211

Como são tratadas as apresentações em ponte?

As teclas de aparência em ponte funcionam em paralelo com sua tecla de aparência em chamada correspondente.

- **Quais configurações de usuário controlam a chamada?** Até que seja atendida em uma tecla de aparência em ponte, as chamadas que estão tocando em uma tecla de aparência em ponte seguem as configurações do usuário ou do grupo para o qual a chamada foi direcionada originalmente.
- Se a aparência em chamada estiver em uso, qualquer aparência em ponte correspondente indicará o mesmo.
- Se uma aparência em ponte estiver em uso, a aparência em chamada correspondida indicará o mesmo.
- A aparência em ponte somente alertará se a aparência em chamada estiver tocando. Por exemplo, a intercomunicação direta e a chamada de busca para a aparência em chamada serão mostradas na aparência em ponte, mas não emitirão nenhum alerta audível.
- Se o usuário de aparência em ponte colocar a chamada em espera, a aparência da chamada indicará “Em espera em outro lugar”.
- As aparências em ponte para um usuário que se desconectou, ou se conectou a um telefone sem botões de aparência, não funcionarão.
- Se o usuário de aparência em ponte tiver “Não perturbe” (DND) ativado, o ícone ou as luzes da tecla de aparência em ponte ainda funcionarão, mas a seleção das preferências de alerta e toque da linha não será aplicada a menos que o chamador esteja na lista de exceções ao modo Não perturbe.
- As teclas de aparência em ponte não são suportadas entre usuários de diferentes sistemas em uma rede multissite.

Links relacionados

[Teclas de aparência em ponte](#) na página 1211

Indicação da tecla de aparência em ponte

Nos telefones com uma área de exibição de texto ao lado da tecla, o nome do usuário em ponte e a etiqueta da tecla de aparência em chamada em ponte do usuário são exibidos.

A tabela a seguir mostra como os diferentes estados das teclas de aparência em chamada (que está tocando, retida etc.) são indicados. É uma tabela geral, portanto nem todos os tipos de tecla de telefone estão cobertas. O toque que acompanha a indicação visual pode ser atrasado ou desligado. Consulte [Atraso de toque](#) na página 1234.

Tecla ícone	Tecla LED Duplo	Estado do botão de aparência
JWoods CA1	Vermelho desligado, Verde desligado.	Ocioso A aparência em ponte não está em uso.
#JWoods CA1 Ícone piscando.	Vermelho desligado, Piscada verde estável.	Alertando A aparência de chamada correspondente está alertando para uma chamada de entrada. É acompanhada por toque. Se o usuário estiver em outra chamada, apenas um toque será emitido.
#JWoods CA1 Ícone piscando.	Vermelho ligado, Piscada verde estável.	Alerta + selecionado Semelhante ao anterior, mas a Preferência da linha de toque fez com que esse passasse a ser o botão atualmente selecionado pelo usuário.
JWoods CA1	Vermelho desligado, Verde ligado.	Em uso em outro local O botão de aparência em chamada correspondente está em uso.
JWoods CA1	Vermelho ligado, Verde ligado.	Em uso aqui O usuário fez ou atendeu uma chamada na aparência em ponte, ou fez uma ponte até ela.
vJWoods CA1	Vermelho desligado, Piscada verde rápida.	Em espera aqui A chamada foi colocada em espera por esse usuário.
vJWoods CA1	Vermelho desligado, Piscada verde intermitente.	Em espera em outro local A chamada nessa aparência em chamada foi colocada em espera por outro usuário.
JWoods CA1 Ícone pisca.	Vermelho desligado, Piscada verde interrompida.	Inacessível O botão pressionado não pode ser usado. A chamada ainda está discando, tocando ou não pode ser feita a ponte.

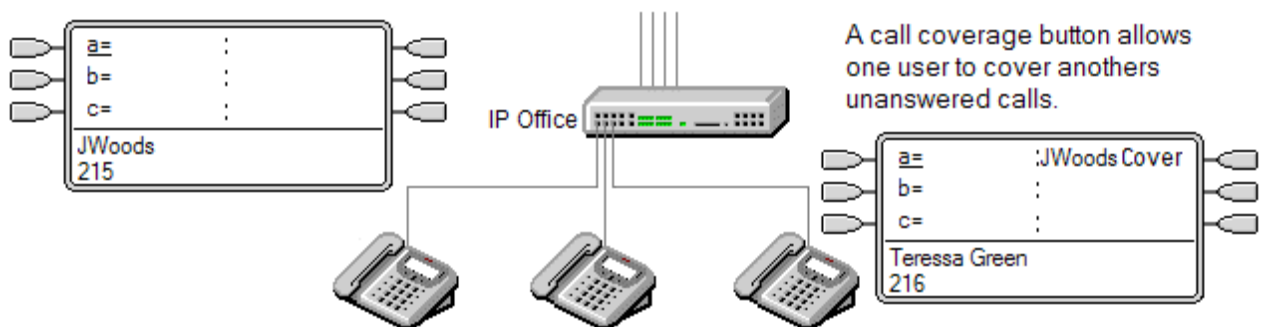
Teclas de aparência em ponte

Links relacionados

[Teclas de aparência em ponte](#) na página 1211

Capítulo 107: Teclas de cobertura de chamada

Se um usuário tiver uma chamada não atendida, a cobertura de chamada permite que um outro usuário seja alertado.



O usuário coberto não precisa ser um usuário que tenha luz e tecla nem ter botões de aparência programados. A configuração do tempo de cobertura individual (padrão 10 segundos) define o tempo de alerta no ramal antes do alerta nos botões de cobertura de chamada estabelecido para o usuário.

A cobertura do usuário deve ter botões de apresentação bem como um botão de apresentação do cobertura de chamada programado para o nome dos usuários cobertos.

As teclas de aparência em chamada não são suportadas entre usuários de diferentes sistemas de uma rede multissite.

Links relacionados

[Cobertura de chamada - Exemplo 1](#) na página 1217

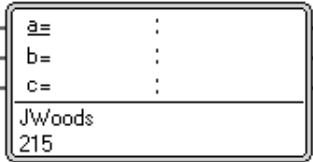
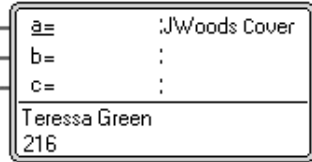
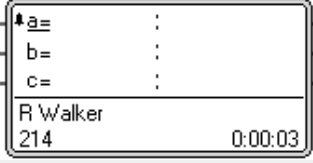
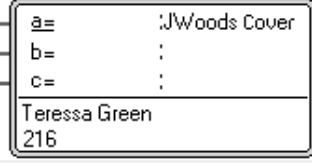
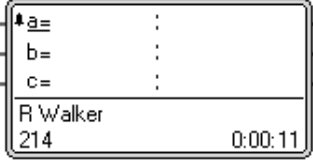
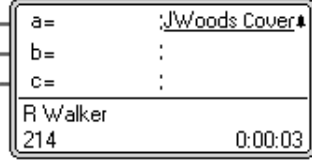
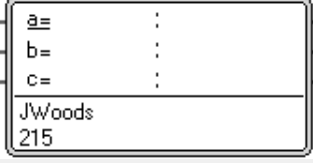
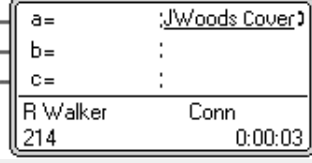
[Cobertura de chamada - Exemplo 2](#) na página 1218

[Como é tratada a cobertura de chamada?](#) na página 1219

[Indicação da tecla de cobertura de chamada](#) na página 1220

Cobertura de chamada - Exemplo 1

Nesse exemplo, o usuário de cobertura é capaz de responder à chamada de seus colegas quando ela toca sem ser atendida. Ambos os usuários possuem a **Preferência de toque de linha** e a **Espera automática** ativas.

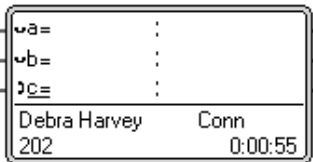
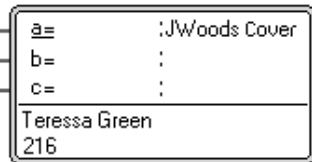
<p>Usuário coberto</p> 	<p>Usuário de cobertura</p> 	<p>Ambos os telefone ociosos</p> <p>Nosso usuário possui uma tecla de cobertura de chamada para cobrir seu colega.</p>
		<p>Chamada para usuário coberto</p> <p>A chamada chega para o usuário coberto.</p>
		<p>Alertas de chamada para cobertura</p> <p>Após tocar pelo Tempo de cobertura individual do usuário coberto, a chamada também começa a alertar na tecla de cobertura de chamada.</p>
		<p>Respostas do usuário de cobertura</p> <p>Ao ter ido para o automático ou pressionado a tecla de alerta, o usuário de cobertura atendeu a chamada.</p>

Links relacionados

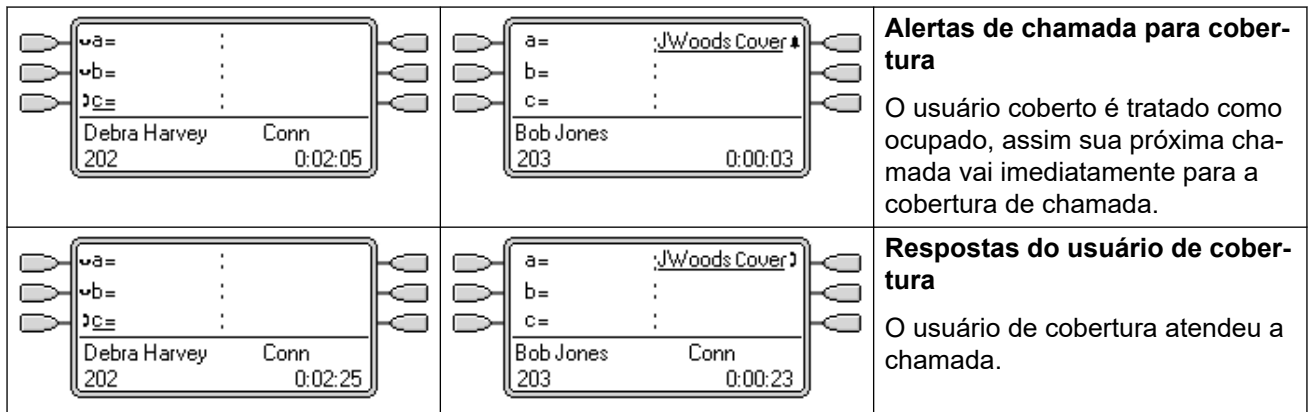
[Teclas de cobertura de chamada](#) na página 1217

Cobertura de chamada - Exemplo 2

Nesse exemplo, o usuário coberto possui chamadas em todas as aparências em chamada disponíveis. Ambos os usuários possuem a **Preferência de toque de linha** e a **Espera automática** ativas.

<p>Usuário coberto</p> 	<p>Usuário de cobertura</p> 	<p>Chamadas em andamento</p> <p>O usuário coberto já possui diversas chamadas em andamento em todas suas teclas de aparência em chamada.</p>
---	--	---

A tabela continua...



Links relacionados

[Teclas de cobertura de chamada](#) na página 1217

Como é tratada a cobertura de chamada?

As configurações de qual usuário controlam a chamada ?

Até que seja atendida, as chamadas que estão tocando em uma tecla de cobertura de chamada seguem as configurações do usuário para o qual a chamada foi direcionada originalmente.

Uma vez atendida, a chamada segue as configurações do usuário que a atendeu.

A cobertura é aplica a :

- Chamadas internas discadas para o número de ramal do usuário coberto.
- Chamadas externas roteadas ao usuário coberto por uma rota de chamada de entrada.
- Chamadas encaminhadas internamente pelo usuário coberto ou em siga-me do usuário coberto.

A cobertura não é aplicada a :

- Chamadas de Grupo de busca para um Grupo de busca do qual o usuário coberto seja membro.
- Chamadas encaminhadas ao usuário coberto utilizando as funções redirecionar ou siga-me.
- Alerta de chamada nas teclas de apresentação em ponte e de cobertura de chamada do usuário coberto.
- A cobertura somente será aplicada às chamadas que emitem alerta em uma aparência em linha se a chamada também tiver sido roteada ao usuário por uma rota de chamada de entrada.
- Chamadas de busca e internas.
- Chamadas estacionadas, transferidas e retidas sendo tocadas novamente ao usuário.
- Rechamadas automáticas definidas pelo usuário coberto.

- Chamadas com toque do correio de voz.
- As teclas de aparência em chamada não são suportadas entre usuários de diferentes sistemas de uma rede multisite.

A cobertura é aplicada a :

- Se o telefone do usuário coberto estiver disponível, a cobertura de chamada será aplicada somente após o Tempo de cobertura individual do usuário coberto tiver expirado.
- Se o telefone do usuário coberto estiver ocupado, a cobertura de chamada será aplicada imediatamente.
- Se o usuário coberto estiver utilizando as funções siga-me ou redirecionar todas para um número interno para desviar suas chamadas, a cobertura de chamada ainda será aplicada.
- Se o usuário tiver a função "Não perturbe" ativa, a cobertura de chamada será aplicada imediatamente, exceto para as chamadas de números na lista de exceções de não perturbe do usuário coberto.

Outros itens :

Se a chamada não for atendida após o **Tempo sem resposta** do usuário coberto, ela irá para o correio de voz do usuário coberto, quando disponível, ou seguirá as configurações do usuário de redirecionar se sem resposta.

Se o usuário coberto tiver diversas chamadas emitindo alertas, a chamada atendida pela tecla de cobertura de chamada será a que estiver tocando por mais tempo do usuário coberto.

As chamadas não alertarão em um usuário de cobertura que tenha a função "Não perturbe" habilitada, exceto quando o número do chamador estiver na lista de exceções de não perturbe do usuário de cobertura.

Links relacionados

[Teclas de cobertura de chamada](#) na página 1217

Indicação da tecla de cobertura de chamada

Nos telefones com uma área de exibição de texto ao lado da tecla, o nome do usuário coberto é exibido seguido pela palavra **Cobertura**.

Quando o usuário não está conectado a uma chamada, o botão indicado como selecionado é o botão que será utilizado se o usuário for para o automático sem pressionar um botão de aparência. Quando o usuário está conectado a uma chamada, essa chamada é a tecla selecionada.

A tabela a seguir mostra como os diferentes estados das teclas de aparência em chamada (que está tocando, retida etc.) são indicados. É uma tabela geral, portanto nem todos os tipos de tecla de telefone estão cobertas. O toque que acompanha a indicação visual pode ser atrasado ou desligado. Consulte [Atraso de toque](#) na página 1234.

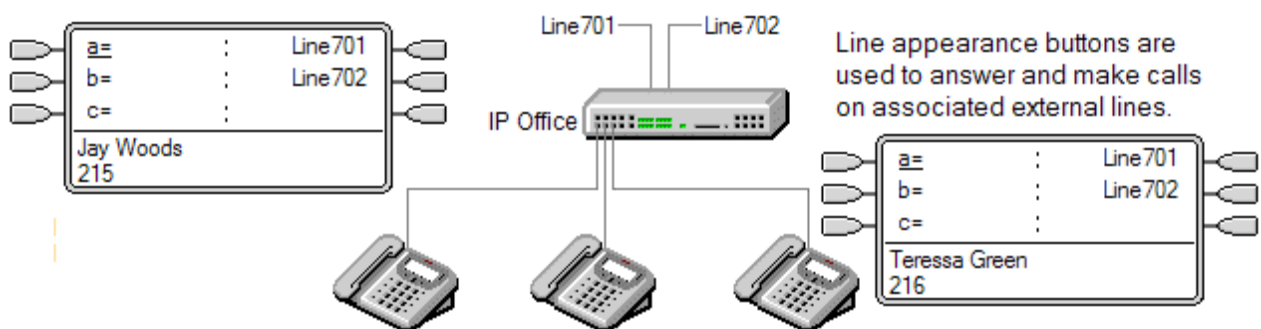
Tecla ícone	Tecla LED Duplo	Estado do botão de aparência
JWoods Cover	Vermelho desligado, Verde desligado.	Ocioso O botão não está em uso.
# JWoods Cover Ícone piscando.	Vermelho desligado, Piscada verde estável.	Alertando A cobertura de chamada está alertando para uma chamada não atendida no telefone coberto do usuário. É acompanhada por toque. Se o usuário estiver em outra chamada, apenas um toque será emitido.
# JWoods Cover Ícone piscando.	Vermelho ligado, Piscada verde estável.	Alerta + selecionado Semelhante ao anterior, mas a Preferência da linha de toque fez com que esse passasse a ser o botão atualmente selecionado pelo usuário.
J JWoods Cover	Vermelho ligado, Verde ligado.	Em uso aqui O usuário atendeu a chamada que exigia cobertura.
v JWoods Cover	Vermelho desligado, Piscada verde rápida.	Em espera aqui A chamada coberta foi colocada em espera pelo usuário do botão de cobertura de chamada.

Links relacionados

[Teclas de cobertura de chamada](#) na página 1217

Capítulo 108: Teclas de aparência em linha

Os botões de apresentação de linha permitem que uma linha individual específica seja utilizada ao fazer ou atender chamadas quando ela tiver uma chamada de entrada. Também permitem que os usuários façam a ponte para as chamadas em uma determinada linha.



O roteamento de chamadas de entrada ainda é utilizado para determinar o destino de todas as chamadas de entrada. Os botões de aparência em linha permitem que uma chamada em uma linha específica alerte o usuário da tecla, assim como o destino pretendido da chamada. Quando eles são a mesma e única coisa, a chamada somente alertará na aparência em linha, mas ainda poderá receber a cobertura de chamada.

Ao alertar nos telefones adequados, os detalhes do chamador e o destino da chamada são mostrados durante o alerta inicial.

Os números de ID da aparência em linha individuais a serem atribuídos às linhas selecionadas em um sistema. Os botões da aparência em linha somente são suportados para troncos analógicos PRI E1, T1, PRI T1 e BRI PSTN; não são suportados para outros troncos, incluindo os troncos E1R2, QSIG e IP.

As teclas de aparência em linha não são suportadas em linhas de sistemas remotos de uma rede multisite.

Como usar aparências em linha para chamadas de saída

Para utilizar uma aparência em linha para fazer chamadas de saída, são necessárias alterações nos códigos de acesso normais de discagem externa. Para os detalhes completos, consulte [Programação de linha de saída](#) na página 1250.

Linhas privadas

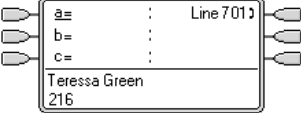
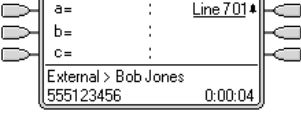
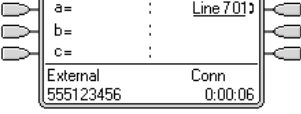
Um comportamento especial é aplicado a chamadas nas quais o usuário tem uma aparência em linha para a linha envolvida e também é o destino da Rota de chamada de entrada da chamada. Tais chamadas serão indicadas somente no botão de apresentação de linha e em nenhum outro botão. Elas também não seguirão regras de redirecionamento.

Links relacionados

- [Aparência em linha - exemplo 1](#) na página 1223
[Aparência em linha - Exemplo 2](#) na página 1223
[Como são tratadas as apresentações de linha?](#) na página 1224
[Indicação da tecla de aparência em linha](#) na página 1225

Aparência em linha - exemplo 1

Neste exemplo, o usuário pode atender uma chamada que está sendo alertada em uma linha particular.

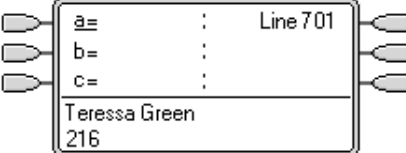
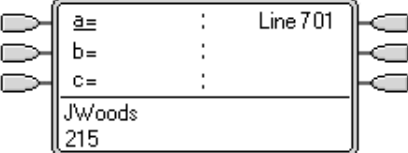
	<p>Linha fica ativa</p> <p>A chamada está ativa na linha com ID de linha número 601. Isso é indicado como “Em uso em outro local”.</p> <p>Para uma chamada de entrada, a linha será exibida como ativa, mas não emitirá um alerta até que o roteamento da chamada tenha sido determinado. Em linhas ICLID analógicas, o alerta é atrasado até que a ICLID que possa ser usada para fazer o roteamento da chamada tenha sido recebida.</p>
	<p>Alerta de aparência de linha</p> <p>O roteamento da chamada foi concluído e está tocando em seu destino. No telefone do nosso usuário, a aparência em linha também emite o alerta e a preferência da linha de toque tornou ela o botão atualmente selecionado.</p>
	<p>Atender chamada</p> <p>Ao ter ido para o automático ou pressionado a aparência em linha, nosso usuário atendeu a chamada na linha.</p>

Links relacionados

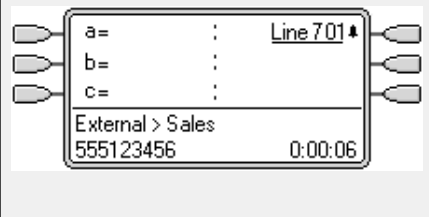
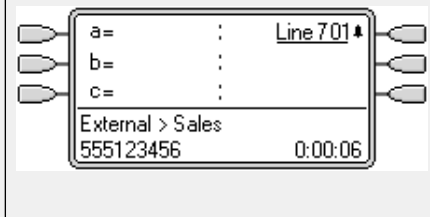
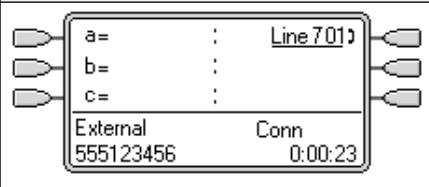
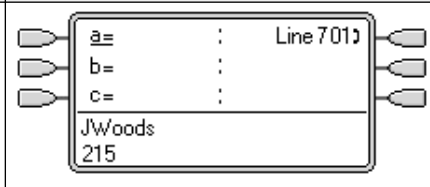
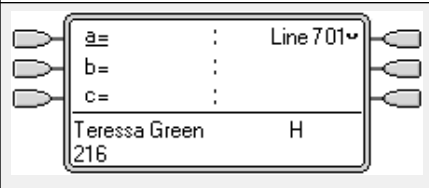
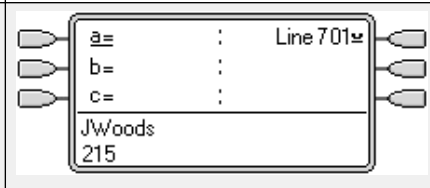
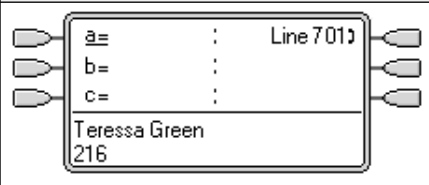
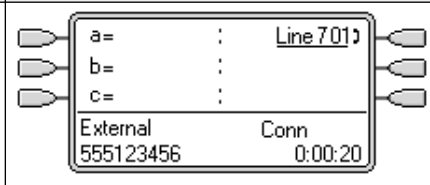
- [Teclas de aparência em linha](#) na página 1222

Aparência em linha - Exemplo 2

Nesse exemplo, dois usuários trocam uma chamada utilizando as teclas de aparência em linha definidas para a mesma linha. Perceba que isso requer que o usuário que atende primeiro a chamada tenha a **Intrusão não permitida** inativa. Ambos os usuários possuem a **Preferência de toque de linha** e a **Espera automática** ativas.

		<p>Ocioso</p> <p>Os dois usuários possuem as aparências em linha para a mesma linha.</p>
---	--	---

A tabela continua...

		<p>Alertas de chamada</p> <p>Chega uma chamada. Qualquer um dos dois usuários pode atender a chamada pressionando a apresentação da linha que está tocando</p>
		<p>Chamada atendida</p> <p>O primeiro usuário atendeu a chamada.</p>
		<p>Linha retida</p> <p>O primeiro usuário colocou a chamada em espera.</p>
		<p>Linha recuperada</p> <p>O segundo usuário recuperou a chamada retida pressionando a aparência em linha.</p>

Links relacionados

[Teclas de aparência em linha](#) na página 1222

Como são tratadas as apresentações de linha?

Chamadas recebidas

- Até que sejam atendidas por um botão de aparência de linha, as chamadas de entrada que estão tocando em uma aparência de linha seguem as configurações do grupo ou usuário do destino da rota de chamadas de entrada. Elas não seguem as configurações de qualquer usuário da aparência em linha.
- Se o destino da chamada de entrada for o correio de voz, ou após a chamada de entrada ter passado de seu destino para o correio de voz, ela não poderá ser atendida ou fazer a ponte utilizando uma tecla de aparência em linha.
- Se o usuário da aparência em linha também for o destino da rota de chamadas de entrada da chamada, esta alertará apenas em sua aparência em linha. Nesse caso:
 - Ela alertará na aparência em linha mesmo que todas as aparências em chamada estiverem em uso.
 - A chamada não seguirá configurações de encaminhamento do usuário.
 - A chamada receberá cobertura de chamada dos outros usuários com teclas de cobertura de chamada definidas para o usuário da aparência em linha.
 - O atraso de toque utilizado é aquele da primeira aparência em chamada livre.
- Nas linhas analógicas definidas para ICLID, quaisquer aparências em linha se mostram ativas enquanto o sistema aguarda pelas informações ICLID. Durante esse período, a linha não foi roteada e não pode ser atendida por meio da tecla de aparência em linha.

- As chamadas que estão tocando em uma aparência em linha também podem alertar em uma aparência de cobertura de chamada no mesmo telefone. Se a Preferência da linha de toque estiver definida, o botão atualmente selecionado mudará de aparência em linha para aparência de cobertura de chamada.
- Se o usuário de aparência em linha tiver o Não perturbe (DND) habilitado, o ícone ou as luzes da tecla de aparência em linha ainda funcionarão, mas a seleção das preferências de alerta e toque da linha não será aplicada, a menos que o chamador esteja na lista de exceção DND.

Chamadas realizadas

- Para poder fazer chamadas de saída, talvez seja necessário uma programação adicional. Consulte Programação de linhas de saída.
- As chamadas feitas em uma aparência em chamada, que são encaminhadas em uma linha para a qual o usuário também possui uma aparência em linha, permanecerão na aparência em chamada. A aparência em linha indicará 'Em uso em outro lugar'.

Notas adicionais

- As teclas de aparência em linha não são suportadas em linhas de sistemas remotos de uma rede multisite.
- Quando for utilizada uma tecla de aparência em linha para atender a chamada para a qual a gravação automática de chamadas é solicitada, a gravação irá para a definição de caixa postal com gravação automática do destino original da chamada.
- Se a chamada indicada por uma aparência em linha estiver estacionada, ela não poderá se juntar ou ter o estacionamento cancelado por meio de uma outra aparência em linha.
- As chamadas que estão tocando em uma aparência em linha não recebem cobertura de chamada ou seguem para o correio de voz do usuário, a menos que ele fosse o destino original da rota de chamadas de entrada da chamada.

Links relacionados

[Teclas de aparência em linha](#) na página 1222

Indicação da tecla de aparência em linha

Nos telefones com uma área de exibição de texto ao lado da tecla, a etiqueta **Linha** e o número da linha são exibidos.

Quando o usuário não está conectado a uma chamada, o botão indicado como selecionado é o botão que será utilizado se o usuário for para o automático sem pressionar um botão de aparência. Quando o usuário está conectado a uma chamada, essa chamada é a tecla selecionada.

A tabela a seguir mostra como os diferentes estados das teclas de aparência em chamada (que está tocando, retida etc.) são indicados. É uma tabela geral, portanto nem todos os tipos de tecla de telefone estão cobertas. O toque que acompanha a indicação visual pode ser atrasado ou desligado. Consulte [Atraso de toque](#) na página 1234.

Tecla ícone	Tecla LED Duplo	Estado do botão de aparência
Line 601	Todas desligadas.	Ocioso A linha associada não está em uso.
<u>Line 601</u>	Vermelho ligado. Verde desligado.	Ocioso + selecionado A linha associada não está em uso, mas o botão é o que está selecionado pelo usuário no momento.
⬆Line 601 Ícone piscando.	Vermelho desligado Piscada verde estável.	Alertando A linha está tocando em seu destino de rota de chamada de entrada. É acompanhada por toque. Se o usuário estiver em outra chamada, apenas um toque será emitido.
⬆Line 601 Ícone piscando.	Vermelha ligada Piscada verde estável.	Alerta + selecionado Semelhante ao anterior, mas a Preferência da linha de toque fez com que esse passasse a ser o botão atualmente selecionado pelo usuário.
↗Line 601	Vermelho desligado Verde ligado.	Em uso em outro local A linha está em uso.
↗Line 601	Vermelha ligada Verde ligado.	Em uso aqui O usuário atendeu linha, fez uma chamada nela ou fez uma ponte para a chamada na linha.
↘Line 601	Vermelho desligado Piscada verde rápida.	Em espera aqui A chamada na linha foi colocada em espera por esse usuário.
↘Line 601	Vermelho desligado Piscada verde intermitente.	Em espera em outro local A chamada na linha foi colocada em espera por outro usuário do botão de aparência.
⬅Line 601 Ícone pisca.	Vermelho desligado Piscada verde interrompida.	Inacessível O botão pressionado não está acessível. A chamada ainda está discando, tocando, roteando ou não pode ser feita a ponte.

Links relacionados

[Teclas de aparência em linha](#) na página 1222

Capítulo 109: Recursos das teclas de aparência

As funções de aparência somente são suportadas nos telefones Avaya que possuem teclas programáveis e também suportam chamadas múltiplas. As funções de aparência também são somente suportadas naquelas teclas que possuem luzes indicadoras adjacentes adequadas ou uma área de exibição. As teclas de aparência não são suportadas em rede multissite.

Links relacionados

- [Indicação de tecla selecionada](#) na página 1227
- [Preferência de linha ociosa](#) na página 1228
- [Preferência da linha de toque](#) na página 1230
- [Seleção prévia de resposta](#) na página 1232
- [Espera Automática](#) na página 1233
- [Atraso de toque](#) na página 1234
- [Preferência de atraso de toque](#) na página 1236
- [Como recolher apresentações](#) na página 1238
- [Como juntar chamadas](#) na página 1238
- [Teclas de aparência de alertas múltiplos](#) na página 1241
- [Geminção](#) na página 1242
- [Ocupado com chamada em espera](#) na página 1242
- [Como reservar uma tecla de apresentação de chamada](#) na página 1242
- [Como desconectar e Telefone Hot Desking](#) na página 1243
- [Aplicativos](#) na página 1243

Indicação de tecla selecionada

Durante o uso da tecla de aparência, uma das teclas de aparência do usuário pode ser indicada como a tecla selecionada atual do usuário. Essa é a tecla de aparência já em uso ou, se livre, a tecla de aparência que será utilizada se o usuário for para o automático ao levantar o monofone.

Em telefones com uma área de exibição ao lado de cada botão, o botão atualmente selecionado é indicada por um (sublinhado) do rótulo da tecla ou um fundo sombreado. Nos telefones com dois LEDs, a tecla selecionada atual é indicada pela luz vermelha estando ligada .

O sistema define qual tecla de aparência é a tecla selecionada atual utilizando os seguintes métodos:

Método	Descrição
Preferência de linha ociosa	Esse recurso pode ser definido para ativo ou inativo a cada usuário individual (o padrão é ativo). Quando ativo, define a tecla selecionada atual como a primeira tecla de aparência em chamada/linha livre disponível. Consulte Preferência de linha ociosa na página 1228.
Preferência da linha de toque	Esse recurso pode ser definido para ativo ou inativo a cada usuário individual (o padrão é ativo). Quando ativo, define o botão atualmente selecionado como o botão que está em alerta há mais tempo no telefone do usuário. A Preferência de toque da linha substitui a Preferência de linha ociosa . Consulte Preferência da linha de toque na página 1230.
Preferência de toque atrasado	Essa configuração é utilizada em conjunto com as teclas de preferência de linha de toque e aparência definidas para atrasado ou nenhum toque. Ela define se a preferência de toque da linha deverá observar ou ignorar o toque atrasado aplicado às teclas de aparência do usuário ao determinar qual tecla deverá ter o status da tecla selecionada atual.
Seleção do usuário	<p>O usuário do telefone pode substituir tanto a Preferência de linha ociosa quanto a Preferência da linha de toque pressionando o botão de aparência que deseja utilizar ou atender. Assim, essa tecla permanecerá como a tecla selecionada atual enquanto ativa.</p> <p>Se o usuário tiver uma chamada conectada, o acionamento de outro botão de aparência desconectará ou colocará essa chamada em espera. A ação é determinada pela configuração Espera automática do sistema.</p>

Seleção prévia de resposta

Normalmente, quando um usuário possui várias chamadas de alerta, somente os detalhes da chamada na tecla atualmente selecionada são mostrados. Pressionar qualquer uma das teclas de alerta atenderá a chamada nessa tecla e tirar o fone do gancho atenderá na tecla atualmente selecionada.

A habilitação da configuração de telefonia do usuário **Seleção prévia de resposta** permite que o usuário pressione qualquer tecla de alerta para torná-la a tecla atual selecionada, exibindo os detalhes da chamada sem atendê-la. Para atender uma chamada quando o usuário possui a **Seleção prévia de resposta** habilitada, o usuário deve pressionar a tecla de alerta para exibir os detalhes da chamada e, em seguida, pressionar a tecla novamente, ou tirar o fone do gancho.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1227

Preferência de linha ociosa

Preferência de linha livre determina a tecla selecionada pelo usuário no momento como a primeira tecla de aparência em chamada/linha livre. A indicação de tecla selecionada é aplicada a essa tecla, e se o usuário for para o automático, por exemplo, levantando o monofone, uma chamada de saída será iniciada na tecla.

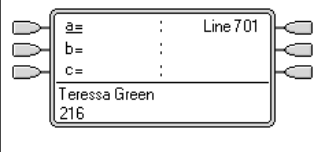
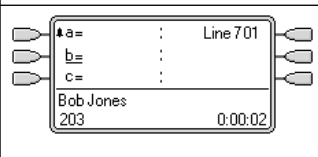
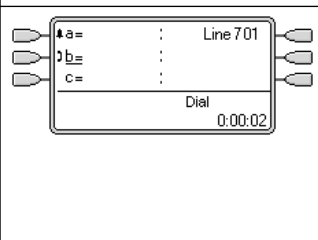
- **Porque eu deveria usar somente a Preferência de linha livre** Em ambientes que estão focados em realizar chamadas de saída, por exemplo, telemarketing, onde as chamadas de entrada são infrequentes e os usuários costumam ir para o automático esperando a possibilidade de fazerem uma chamada? Utilizar a **Preferência de linha livre** sem a

Preferência de toque de linha garante que o usuário não atenda inadvertidamente a chamada ao esperar para fazer uma chamada.

- Se todas as teclas de aparência em chamada/linha disponíveis estiverem em uso, nenhuma escolha de tecla atualmente selecionada será feita pela **Preferência de linha ociosa**. Nesse caso, ir para o automático não surtirá efeito.
- Nos usuários das teclas de aparência com a **Aparência em linha livre inativa**, ir para o automático (levantar o monofone ou pressionar **ALTO-FALANTE**, **FONE** etc.) não surtirá efeito até que a tecla de aparência seja pressionada.
- Por padrão, a **Preferência de linha ociosa** está ativa para todos os usuários.
- A **Preferência de linha livre** é substituída pela **Preferência de toque da linha** se também estiver ativa para o usuário.

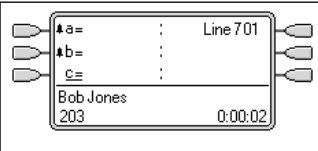
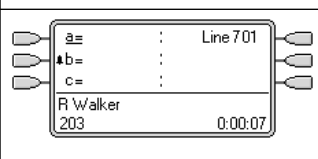
Preferência de linha livre - Exemplo 1

Nesse exemplo, somente a **Preferência de linha livre** foi programada para o usuário. A **Preferência de toque** de linha não foi programada.

	<p>Telefone ocioso</p> <p>O telefone está desocupado. A tecla atualmente selecionada e determinada pela Preferência de linha livre é a primeira tecla de aparência em chamada livre. Isso é mostrado pelo sinal <u> </u> (sublinhado) do texto da tecla.</p>
	<p>Primeira chamada ao usuário</p> <p>A chamada chega para o usuário. Ela faz o alerta na primeira tecla de aparência em chamada disponível. A Preferência de linha livre alterou a tecla atualmente selecionada para a próxima aparência em chamada livre disponível.</p>
	<p>Usuário fica fora do gancho</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Com a chamada ainda tocando, se o usuário for para o automático, isso será interpretado como uma chamada sendo feita por meio da tecla atualmente selecionada, não como o atendimento da tecla que está tocando. 2. Para atender a chamada que está tocando, o usuário deverá pressionar a tecla que está tocando.

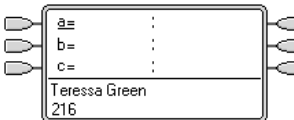
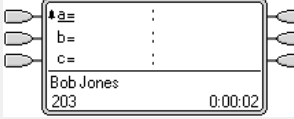
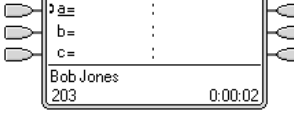
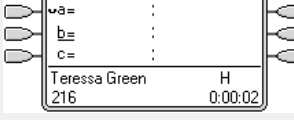
Preferência de linha livre - Exemplo 2

Nesse exemplo, somente a **Preferência de linha livre** foi programada para o usuário. A **Preferência de toque** de linha não foi programada.

	<p>Duas chamadas em alerta</p> <p>Os usuários possuem duas chamadas de entrada que estão tocando. A Preferência de linha livre definiu a tecla atualmente selecionada para sua terceira aparência em chamada.</p>
	<p>Abandono do primeiro chamador</p> <p>Se o primeiro chamador de entrada desconectar, a tecla atualmente selecionada mudará para a primeira aparência em chamada, uma vez que agora essa será a primeira tecla de aparência em chamada livre disponível.</p>

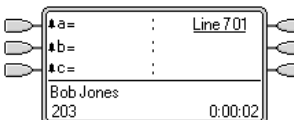
Preferência de linha livre - Exemplo 3

Nesse exemplo, tanto a **Preferência de linha livre** como a **Preferência de toque de linha** estão definidas para o usuário.

	<p>Telefone ocioso</p> <p>O telefone está ocioso e a Preferência de linha ociosa atribuiu o botão atualmente selecionado à primeira aparência de chamada.</p>
	<p>Alerta de chamada</p> <p>Uma chamada chegou e a Preferência da linha de toque mantém o botão atualmente selecionado na primeira aparência de chamada.</p>
	<p>Chamada atendida</p> <p>Com a chamada atendida, ela retém o status da tecla atualmente selecionada.</p>
	<p>Chamada em espera</p> <p>Quando a chamada é colocada em espera, a Preferência de linha ociosa atribui o status do botão atualmente selecionado ao próximo botão de aparência de chamada disponível.</p>

Preferência de linha livre - Exemplo 4

Nesse exemplo, somente a **Preferência de linha livre** foi programada para o usuário. A **Preferência de toque** de linha não foi programada.

	<p>Todas as aparências de chamada em alerta</p> <p>Nesse caso, todas as teclas de aparência em chamada do usuário estão alertando as chamadas de entrada. A Preferência de linha livre alterou a tecla atualmente selecionada para a primeira aparência em linha disponível.</p>
--	---

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1227

Preferência da linha de toque

A Preferência de toque da linha determina a tecla atualmente selecionada do usuário como a tecla que vem tocando por mais tempo. A Indicação de tecla selecionada é aplicada a essa tecla, e, se o usuário for para o automático, por exemplo, levantando o monofone, a chamada de alerta na tecla será atendida.

- A Preferência de toque da linha inclui chamadas de alerta em aparência em chamada, aparência em linha, aparência em ponte e teclas de cobertura de chamada.
- A **Preferência de toque da linha** substitui a **Preferência de linha ociosa**.
- Por padrão, a **Preferência de toque da linha** está ativa para todos os usuários.
- **Ordem de preferência de toque da linha** Quando a chamada que permaneceu mais tempo em espera do usuário alerta em diversas teclas de aparência do usuário e a Preferência de toque da linha é definida para o usuário, a ordem utilizada para a atribuição da tecla atualmente selecionada é:
 - Aparência em chamada.

- Aparência em ponte.
- Cobertura de chamada.
- Aparência em linha.

- **Exemplo:**

Um usuário possui uma chamada para um usuário coberto emitindo alerta inicialmente em um botão de aparência em linha. A Preferência de toque da linha atribui o status da tecla atualmente selecionada à aparência em linha. Quando a mesma chamada também começa a tocar na tecla de aparência de cobertura da chamada, o status da tecla atualmente selecionada alterna para a tecla de aparência de cobertura de chamada.

- **Atraso de toque e Preferência da linha de toque**

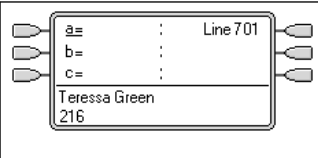
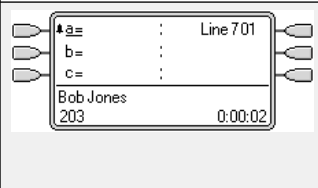
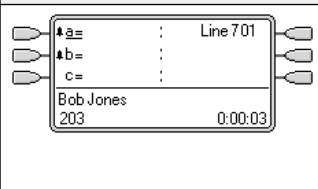
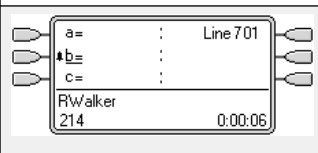
As teclas de aparência podem ser definidas como **Toque atrasado** ou **Nenhum toque**. Essas teclas ainda emitem alertas visualmente, mas não fornecem um toque ou tom audível. A preferência de linha de toque ainda é aplicada às teclas que estão tocando mesmo que definidas como **Toque atrasado** ou **Nenhum toque**.

- **Preferência de toque atrasado**

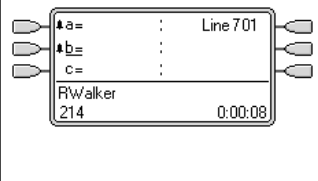
Para usuários com **Preferência da linha de toque** selecionada, a configuração de **Preferência de toque atrasado** define se a preferência de toque da linha é utilizada ou ignora os botões que estão alertando visualmente, mas estão configurados com **Toque atrasado** ou **Nenhum toque**. O padrão é inativo, ou seja, ignora o atraso de toque.

Preferência de toque da linha - Exemplo 1

Nesse exemplo, tanto a **Preferência de toque da linha** como a **Preferência de linha livre** foram definidas para o usuário. Ele também possui a **Preferência de toque da linha ativa**, assim como a **Espera automática**. **Seleção prévia de resposta** desligada.

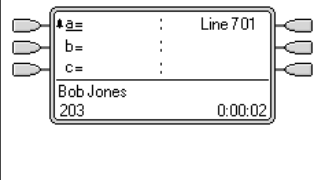
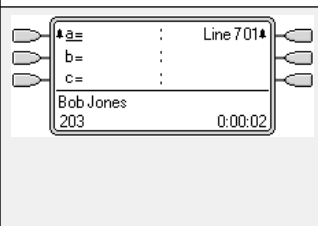
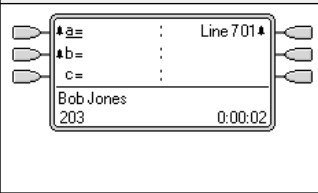
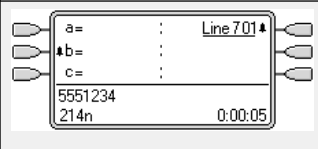
	<p>Telefone ocioso</p> <p>O telefone está desocupado. A tecla atualmente selecionada foi determinada pela Aparência em linha livre como a primeira tecla de aparência em chamada livre disponível. Isso é mostrado pelo sinal _ (sublinhado) ao lado dessa tecla.</p>
	<p>Alerta da primeira chamada</p> <p>A chamada chega para o usuário. Ela faz o alerta na primeira tecla de aparência em chamada disponível. A Preferência de toque da linha utiliza isso como a tecla atualmente selecionada, uma vez que essa é a única chamada que está tocando.</p>
	<p>Alerta da segunda chamada</p> <p>Outra chamada chega para o usuário. Ela faz o alerta na próxima tecla de aparência em chamada disponível. Como a primeira chamada ficou tocando mais tempo, ela retém, sob a Preferência de toque da linha, o status da tecla correntemente selecionada.</p>
	<p>O primeiro chamador abandona</p> <p>O primeiro chamador desconecta. A Preferência de toque da linha altera o status da tecla atualmente selecionada para a segunda tecla de aparência em chamada.</p>

A tabela continua...

	<p>Outra chamada é recebida</p> <p>Uma outra chamada chega. Ela faz o alerta na primeira tecla de aparência em chamada livre. Entretanto, a segunda aparência em chamada esteve emitindo alertas por mais tempo e, assim, em Preferência de toque da linha, retém o status da tecla atualmente selecionada.</p>
---	--

Preferência de toque da linha - Exemplo 2

Nesse exemplo, o usuário possui programadas tanto a Preferência de toque da linha como a Preferência de linha livre. Ele também possui a **Preferência de toque da linha ativa**, assim como a **Espera automática**. **Seleção prévia de resposta** desligada.

	<p>Primeira chamada ao usuário</p> <p>A chamada chega para o usuário. Ela faz o alerta na primeira tecla de aparência em chamada disponível. A Preferência de toque da linha utiliza isso como a tecla atualmente selecionada, uma vez que essa é a única chamada que está tocando.</p>
	<p>Chamada na linha 601</p> <p>A aparência em linha do usuário está tocando devido a uma chamada de entrada na linha associada. São mostrados os detalhes da chamada e seu destino. A Preferência de toque da linha mantém o status da tecla atualmente selecionada na tecla de aparência em chamada, uma vez que ela vem tocando por mais tempo.</p>
	<p>Segunda chamada para usuário</p> <p>Uma segunda chamada para o usuário chega e alerta na segunda tecla de aparência em chamada. A Preferência de toque da linha mantém o status da tecla atualmente selecionada na tecla de aparência em chamada, uma vez que ela vem tocando por mais tempo.</p>
	<p>O primeiro chamador abandona</p> <p>A primeira chamada para o usuário e desconectada. A Preferência de toque da linha passa o status da tecla atualmente selecionada para a tecla de aparência em linha, uma vez que ela vem tocando por mais tempo.</p>

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1227

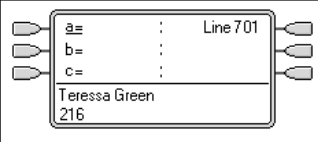
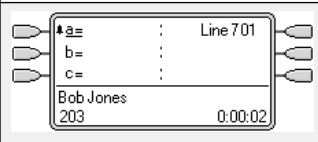
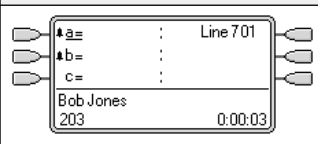
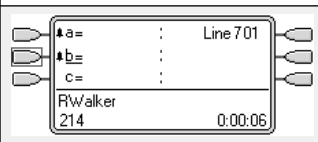
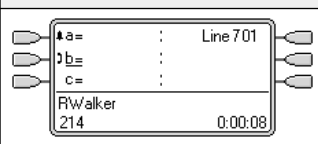
Seleção prévia de resposta

Em alguns telefones, somente os detalhes da chamada que está tocando ou conectada à tecla corrente selecionada são mostrados. Os detalhes das chamadas que estão tocando em outras teclas não são mostrados, ou são mostrados apenas por um momento ao serem apresentados pela primeira vez, sendo, posteriormente, substituídos novamente pelos detalhes da chamada na tecla corrente selecionada.

Por padrão, pressionar qualquer uma das outras teclas de alerta irá atender a chamada nessa tecla. A seleção prévia de resposta permite ao usuário pressionar teclas de alerta outras que a tecla corrente selecionada sem realmente atendê-las. Em vez disso, a tecla pressionada torna-se a tecla corrente selecionada e os detalhes da chamada são exibidos.

Observe que utilizar a seleção prévia de resposta com uma chamada atualmente conectada ainda vai reter ou encerrar essa chamada de acordo com a configuração Espera automática do sistema.

Seleção prévia de resposta - Exemplo 1

	<p>Telefone livre O telefone está livre. A tecla atualmente selecionada foi determinada pela Aparência em linha livre como a primeira tecla de aparência em chamada livre disponível. Isso é mostrado pelo sinal <u> </u> (sublinhado) ao lado dessa tecla.</p>
	<p>Primeiro alerta de chamada Uma chamada chega para o usuário. Ela faz o alerta na primeira tecla de aparência em chamada disponível. A Preferência de toque da linha utiliza isso como a tecla atualmente selecionada, uma vez que essa é a única chamada que está tocando.</p>
	<p>Segundo alerta de chamada Outra chamada chega para o usuário. Ela faz o alerta na próxima tecla de aparência em chamada disponível. Como a primeira chamada ficou tocando mais tempo, ela retém, sob a Preferência de toque da linha, o status da tecla correntemente selecionada.</p>
	<p>Usuário pressionar a segunda aparência em chamada Pressionar a segunda aparência em chamada substitui a preferência da linha e atribui o status da tecla corrente selecionada à tecla sem realmente atender a chamada. Os detalhes do chamador são mostrados.</p>
	<p>Usuário atende à chamada O usuário pode pressionar a tecla novamente para atender a chamada ou simplesmente tirar do gancho para atender, já que agora é ela a tecla correntemente selecionada.</p>

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1227

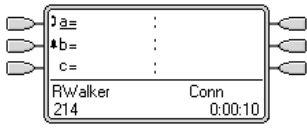


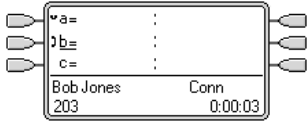

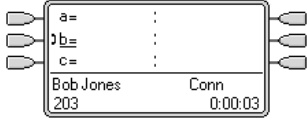
Espera Automática

Espera automática é uma facilidade ampla do sistema que afeta todos os usuários das teclas de aparência. Essa facilidade determina o que acontece quando um usuário, que já está em uma chamada, pressiona outra tecla de aparência. As opções são:

- Se a **Espera automática** estiver **desligada**, a chamada corrente é desconectada.
- Se a **Espera automática** estiver **ligada**, a chamada corrente é colocada em espera.

Espera automática - Exemplo 1

Nesse exemplo, o usuário possui duas chamadas correntemente mostradas nas teclas de aparência em chamada. **Seleção prévia de resposta** desligada.

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esse usuário possui três teclas de aparência em chamada. Ele atendeu uma chamada e ainda está conectado a ela, mostrado pelo ícone . A segunda chamada agora está tocando em sua segunda tecla de aparência em chamada, mostrado pelo ícone . 2. O que acontece quando o usuário pressiona a segunda tecla de aparência em chamada é determinado pela configuração Espera automática do sistema:
	<p>Espera automática ativada</p> <p>Quando a segunda tecla de aparência de chamada é pressionada, essa chamada é atendida e a primeira chamada é colocada em espera, com a ação sendo confirmada pelo ícone . O usuário pode alternar entre as chamadas utilizando as teclas de aparência em chamada, e fazer/receber outras chamadas se tiver teclas de aparência em chamada adicionais</p>
	<p>Espera automática desativada</p> <p>Quando a segunda tecla de aparência em chamada é pressionada, essa chamada é atendida e a primeira chamada desconectada.</p>

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1227

Atraso de toque

O atraso de toque pode ser aplicado às teclas de aparência. Essa opção pode ser utilizada com todos os tipos de teclas de aparência e selecionada separadamente para cada tecla de aparência que o usuário possui. Utilizar o atraso de toque não afeta os alertas visuais das teclas através do display e de seus ícones ou luzes das teclas.

O atraso de toque é normalmente utilizado com as teclas de aparência em linha para linhas que o usuário deseja monitorar, mas que não atende normalmente. Entretanto, o atraso de toque pode ser aplicado a qualquer tipo de tecla de aparência.

As opções selecionáveis do atraso de toque para uma tecla de aparência estão listadas abaixo. A opção é selecionada como parte do processo normal de programação de teclas.

Opção	Descrição
Imediato	Fornecer alertas sonoros de acordo com a operação normal do sistema.
Toque atrasado	Fornecer somente alertas sonoros após o atraso de toque do sistema ou, quando definido, do usuário individual.
Sem toque	Não fornece qualquer alerta sonoro.

Existem duas fontes possíveis para o atraso utilizadas quando o toque atrasado é selecionado para uma tecla.

- **Usuário > Telefonia > Opções multilinha > Atraso de toque:** padrão = em branco (usar configuração do sistema), intervalo de 1 a 98 segundos. Essa definição pode ser utilizada para substituir a configuração do sistema. Ela permite que um atraso de toque diferente seja definido para cada usuário.

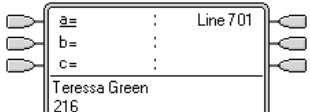
- **Sistema > Telefonia > Telefonia > Atraso de toque:** padrão = 5 segundos, intervalo de 1 a 98 segundos. Essa é a definição utilizada para todos os usuários, a menos que um valor específico seja definido para um usuário individual.

Observações

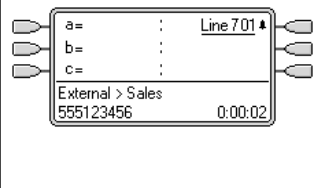
- **Chamadas que ignoram o atraso de toque:** o atraso de toque não é aplicado a chamadas de rechamada de retenção, chamadas de rechamadas de estacionamento, chamadas de retorno de transferência, chamada de volta da caixa postal e chamadas de retorno de chamada automático. Nos telefones que utilizam twinning interno, as configurações de atraso de toque não são aplicadas a chamadas que estão tocando em um ramal de extensão secundário (exceto teclas de aparência definidas como **Nenhum toque** que não estejam twinned).
- **Conexão automática de chamadas:** o atraso de toque é aplicado a essas chamadas antes da conexão automática. Isso não se aplica às chamadas de busca.
- **Múltiplos botões em alerta:** quando uma chamada é apresentada em mais de um botão em um telefone do usuário (consulte Múltiplos botões em alerta), o atraso mais curto será aplicado a todos os botões em alerta. Por exemplo, se uma das teclas de alerta estiver definida como **Imediato**, ela substituirá qualquer tecla de alerta definida para **Toque atrasado**. Similarmente, se uma das teclas de alerta estiver definida como **Nenhum toque**, ela será substituída caso a outra tecla de alerta esteja definida como **Imediato** ou **Toque atrasado**.
- **Botões de apresentação de linha:** as chamadas roteadas para um usuário que poderiam ser apresentadas tanto em um botão de aparência de chamada quanto em um botão de aparência de linha são apresentadas somente no botão de aparência de linha. Nessa situação, as configurações de atraso de toque utilizadas são aquelas da primeira tecla de aparência em chamada livre.
- **Atraso em linhas analógicas:** as linhas analógicas configuradas para início de loop ICLID já atrasam o toque enquanto o sistema aguarda pelo ICLID completo para resolver o roteamento das chamadas de entrada. Nessa situação, o atraso de toque opera paralelamente ao atraso do roteamento.
- **Atraso de toque e preferência da linha de toque:** "é possível definir os botões de apresentação como **Toque atrasado** ou **Sem toque**. No entanto, a preferência da linha de toque ainda é aplicada a botões que estão em alerta mesmo que definidas como **Toque atrasado** ou **Sem toque**.
- A configuração de **Preferência de chamada atrasada** do usuário é utilizada para determinar se a preferência de linha de toque é utilizada com ou ignora as teclas que estão tocando, mas que possuem como definição **Toque atrasado** ou **Nenhum toque**.

Atraso de toque - Exemplo 1

Nesse exemplo, o usuário possui uma tecla de aparência em linha definida, mas configurada como nenhum toque.

	<p>Telefone livre O telefone está livre. A tecla selecionada atual foi determinada pela Preferência de linha livre como a primeira tecla de aparência em chamada disponível. Isso é mostrado pelo sinal _ (sublinhado) ao lado dessa tecla.</p>
---	--

A tabela continua...

 <p>The screenshot shows a telephone display with three buttons labeled 'a=', 'b=', and 'c=' on the left. The display shows 'Line 701' with a star icon. Below that, it says 'External > Sales', the number '555123456', and a timer '0:00:02'.</p>	<p>Chamada de entrada em alerta na linha Uma chamada de entrada chega na linha e começa a alertar em algum lugar no sistema. A tecla de aparência em linha do usuário mostra isso visualmente, mas não toca de forma audível. A preferência de linha de toque faria a aparência em linha na tecla correntemente selecionada do usuário e, assim, ele ia atender a linha se tivesse ido para o automático.</p>
---	--

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1227

Preferência de atraso de toque

Quando uma chamada está tocando em um telefone livre, a Preferência de toque da linha, por padrão, define a chamada como a tecla atualmente selecionada e, se o usuário for posteriormente para o automático, ele atenderá a chamada.

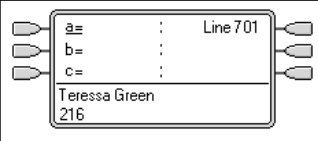
Na maior parte das situações, isso é aceitável, já que o usuário escuta o toque informando-o que existe uma chamada em espera para ser atendida. Se o usuário quiser, em vez disso, fazer uma chamada, ele pode pressionar outra tecla de aparência em chamada para ir para o automático nessa outra tecla.

Quando o atraso de toque está sendo utilizado, pode haver um problema em potencial se o usuário levantar o monofone para fazer uma chamada sem olhar para o display. Se ele fizer isso enquanto a chamada estiver alertando silenciosamente em uma tecla com atraso de toque, o usuário, na verdade, atenderá à chamada em espera em vez de obter o tom de discagem para fazer a chamada.

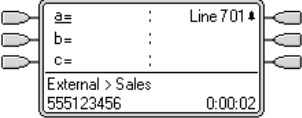
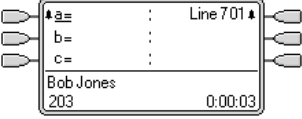
Uma vez que a chamada tocando na tecla tenha selecionado atualmente o status de chamada, ela reterá esse status mesmo que uma chamada anterior em uma tecla com atraso de toque aplicado saia de seu período de atraso de toque.

Preferência de chamada atrasada - Exemplo 1

Nesse exemplo, o usuário possui uma tecla de aparência em linha para a linha que monitora. Essa tecla de aparência em linha foi definida para sem toque, já que o usuário necessita utilizar ocasionalmente a linha, mas normalmente não atende às chamadas nela.

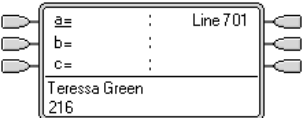
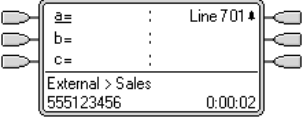
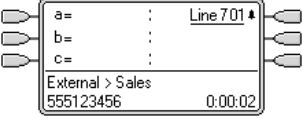
 <p>The screenshot shows a telephone display with three buttons labeled 'a=', 'b=', and 'c=' on the left. The display shows 'Line 701' with a star icon. Below that, it says 'Teresa Green' and the number '216'.</p>	<p>Telefone ocioso</p> <p>O telefone está desocupado. A tecla selecionada atual foi determinada pela Preferência de linha livre como a primeira tecla de aparência em chamada disponível. Isso é mostrado pelo sinal _ (sublinhado) ao lado dessa tecla.</p>
--	---

A tabela continua...

	<p>Chamada de entrada em alerta na linha</p> <p>Uma chamada de entrada chega na linha e começa a alertar em algum lugar no sistema. A tecla de aparência em linha do usuário mostra isso visualmente, mas não toca de forma audível.</p> <p>Normalmente, a preferência de linha de toque faria a aparência em linha na tecla atualmente selecionada do usuário e, assim, ele iria atender à linha se tivesse ido para o automático esperando fazer uma chamada.</p> <p>Entretanto, devido ao fato de a Preferência de chamada atrasada estar ativa para o usuário, a preferência de linha de toque não é aplicada e a preferência de linha livre faz da tecla atualmente selecionada a primeira aparência em chamada. Se o usuário fosse para o automático, ele faria uma chamada nessa aparência em chamada.</p>
	<p>Chamada em alerta para o usuário</p> <p>A chamada chega para o usuário. Ela faz o alerta na primeira tecla de aparência em chamada disponível. A preferência de linha de toque é aplicada e faz dela a tecla atualmente selecionada do usuário. Se o usuário for para o automático agora, ela atenderá a chamada na aparência em chamada, e não na aparência em linha.</p>

Preferência de chamada atrasada - Exemplo 2

Isso se assemelha ao exemplo anterior, exceto pelo fato de o usuário e a linha terem sido configurados para um atraso de toque de 15 segundos. Isso informa ao usuário que a linha não foi atendida por algum motivo e lhe permite atendê-la simplesmente indo para o automático.

	<p>Telefone ocioso</p> <p>O telefone está desocupado. A tecla selecionada atual foi determinada pela Preferência de linha livre como a primeira tecla de aparência em chamada disponível. Isso é mostrado pelo sinal <u> </u> (sublinhado) ao lado dessa tecla.</p>
	<p>Chamada de entrada em alerta na linha</p> <p>Uma chamada de entrada chega na linha e começa a alertar em algum lugar no sistema. A tecla de aparência em linha do usuário mostra isso visualmente, mas não toca de forma audível. Como a Preferência de chamada atrasada está ativa para o usuário, a preferência de linha de toque não é aplicada e a preferência de linha livre faz da tecla dele atualmente selecionada a primeira aparência em chamada. Se o usuário fosse para o automático, ele faria uma chamada nessa aparência em chamada.</p>
	<p>Chamada continua em alerta</p> <p>Quando o atraso de toque para a aparência em linha expira, se nenhuma outra chamada tiver usado a preferência de linha de toque, ela se tornará a chamada atual selecionada e será atendida se o usuário for para o automático.</p>

Links relacionados

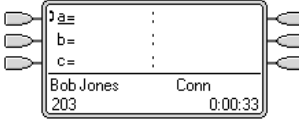
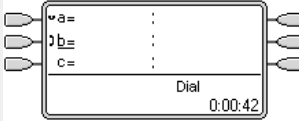
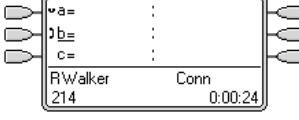
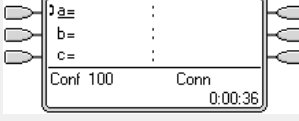
[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1227

Como recolher apresentações

Esse tópico abrange o que acontece quando um usuário com diversas chamadas em diferentes teclas de aparência cria uma conferência entre essas chamadas. Nesse cenário, a indicação de chamada será recolhida em uma única tecla de aparência e as outras teclas de aparência voltarão a estar livres. A exceção corresponde à qualquer tecla de apresentação de linha envolvida que exiba 'Em uso em outro lugar'.

Como recolher apresentações - Exemplo 1

Nesse exemplo, o usuário irá configurar uma conferência simples. A **Preferência de toque da linha** e a **Preferência de linha ociosa** são configuradas pelo usuário. A **Espera automática** do sistema está ativa. **Seleção prévia de resposta** desligada.

	<p>Chamada inicial</p> <p>O usuário possui uma chamada em andamento, mostrada em sua primeira tecla de aparência em chamada. Ele está decidido a trazer para conferência outro usuário na chamada.</p>
	<p>Fazer consulta de conferência</p> <p>O acionamento do botão CONFERÊNCIA no telefone do usuário vai colocar automaticamente a chamada atual em espera e tirar o telefone fora do gancho na próxima aparência de chamada disponível.</p>
	<p>Consulta em andamento</p> <p>O outro ramal atendeu e é convidado para se juntar à chamada de conferência. O usuário pressiona novamente o botão CONFERÊNCIA em seu telefone.</p>
	<p>Início da conferência/recolhimento das aparências de chamada</p> <p>A chamada de conferência começou. As aparências em chamada se recolheram em uma única apresentação.</p>

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1227

Como juntar chamadas

As teclas de aparência podem ser utilizadas para "juntar" as chamadas existentes e criar uma chamada de conferência. O usuário pode juntar chamadas que são mostradas em seu telefone como 'Em uso em outro local'.

Essa facilidade é frequentemente referida como 'fazer uma ponte até a chamada'. Entretanto, isso causa confusão com as teclas de aparência em ponte, portanto o termo deverá ser evitado.

A capacidade de juntar chamadas é controlada pela facilidade a seguir, que pode ser definida para cada usuário:

- **Intrusão não permitida:** padrão = ativado.

Se essa opção for definida como ativa para o usuário que esteve na chamada por mais tempo, nenhum outro usuário poderá juntar a chamada. Se esse usuário deixar a chamada, o status é tirado do próximo usuário interno que esteve na chamada por mais tempo. As exceções são:

- As chamadas do correio de voz são tratadas como **Intrusão não permitida** todas as vezes.
- Quando uma chamada externa é roteada fora do switch por um usuário que depois deixa a chamada, o status **Intrusão não permitida** utilizado é aquele do usuário que encaminhou a chamada fora do switch.
- Qualquer chamada que não envolve um usuário interno em qualquer estágio é tratada como **Intrusão não permitida** ativa. Por exemplo:
 - Quando uma chamada externa é automaticamente roteada fora do switch utilizando um código de acesso na rota de chamada de entrada.
 - As chamadas de rede multisite de outros sistemas que são roteadas fora da central.
 - As chamadas VoIP de um dispositivo não registrado no sistema.
- A configuração **Intrusão permitida** não é utilizada para juntar chamadas utilizando teclas de aparência.

O que vem a seguir também se aplica:

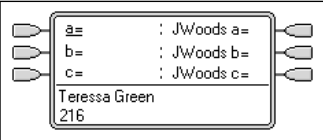
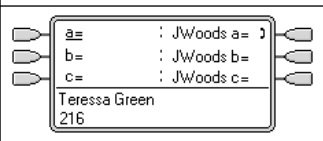
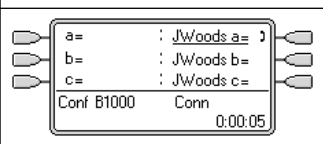
Inacessível: além do uso da configuração **Intrusão não permitida** acima, a chamada fica inacessível quando:

- A chamada ainda está sendo discada, tocada ou roteada (encaminhada).
- É uma rechamada, por exemplo, uma chamada estourando o tempo limite de espera ou estacionamento.
- Se todos os chamadores internos, se dois ou mais, envolvidos na chamada tiverem colocado essa chamada em espera.
- **Recursos de conferência:** a capacidade de fazer a ponte depende do recurso de conferência disponível no sistema. Esses recursos são limitados e irão variar com o número de chamadores existentes nas chamadas em ponte e conferências. A quantidade possível de recursos de conferência depende do tipo de sistema e se a Conferencing Center também estiver instalada.
- **Tom de conferência:** quando uma chamada é unida, todas as partes na chamada escutam os tons de conferência do sistema. Por padrão, é um único tom quando o chamador junta-se à chamada e um tom duplo quando o chamador deixa a chamada. Essa é uma configuração do sistema.
- **Colocando em espera uma chamada em ponte:** caso um usuário coloque em espera a chamada na qual ingressou, é a conexão dele com a chamada ingressada (conferência) que é colocada em espera. Os outros chamadores na chamada permanecem conectados e podem continuar a falar. Isso será refletido pelo status dos indicadores da tecla. O usuário que pressionou em espera mostrará 'Em espera aqui' na tecla que utilizou para juntar a chamada. Todos os outros usuários de aparência ainda mostrarão 'Em uso aqui'.
- **Máximo de dois troncos analógicos:** só é possível incluir um máximo de dois troncos analógicos a uma chamada em conferência.

- **Chamadas estacionadas:** um botão de aparência de linha pode indicar que há uma chamada em andamento na respectiva linha. As chamadas a terem seus estacionamentos cancelados utilizando uma apresentação de linha.

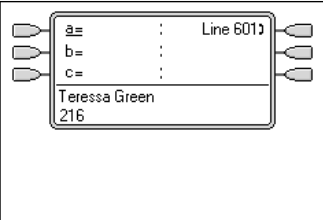
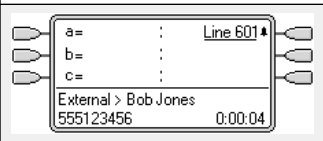
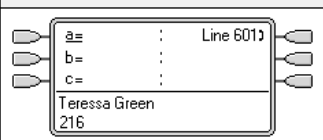
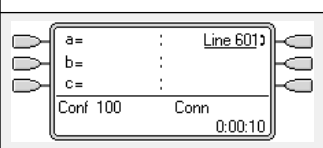
Exemplo de entrada 1: entrada em uma aparência em ponte

Nesse exemplo, o usuário junta uma chamada utilizando a tecla de aparência em ponte. **Seleção prévia de resposta** desligada.

	<p>Usuário com teclas de aparência em ponte O usuário possui teclas de aparência em ponte que correspondem às teclas de aparência em chamada dos seus colegas.</p>
	<p>Chamada em aparência em ponte O colega possui uma chamada em andamento na sua primeira aparência em chamada. Ela é correspondida na primeira tecla de aparência em ponte.</p>
	<p>Usuário junta uma chamada Pressionar a tecla de aparência em ponte colocará o nosso usuário em atendimento automático, juntando-o à chamada dos colegas e criando uma chamada de conferência.</p>

Exemplo de entrada 2: entrada em uma aparência em linha

Nesse exemplo, o usuário junta uma chamada pressionando a tecla de aparência em linha. **Seleção prévia de resposta** desligada.

	<p>A linha fica ativa Uma chamada está ativa na linha com a ID de linha número 601.</p> <p>Se ela for uma chamada de entrada, se mostrará ativa, mas não alertará até que seu roteamento de chamada tenha sido determinado. Nas linhas analógicas ICLID, o alerta é atrasado até que o ICLID, que poderá ser utilizado para fazer o roteamento, tenha sido recebido.</p>
	<p>Alerta de aparência em linha O roteamento da chamada é concluído e a chamada agora está tocando em seu destino. A aparência em linha também começa a alertar, com a Preferência de toque da linha transformando-a na tecla corrente selecionada.</p>
	<p>Chamada atendida O alerta na aparência em linha parou, mas a linha ainda está ativa. Isso indica que a chamada provavelmente foi atendida. Como o telefone do nosso usuário está livre, a Preferência de linha livre devolveu a tecla corrente selecionada à primeira tecla de aparência em chamada disponível.</p>
	<p>Usuário entra na chamada O usuário do ramal foi convidado pelo seu colega a entrar na chamada atendida na linha 601. Ao pressionar o botão de aparência da linha, ele entra na chamada dessa linha e cria uma chamada de conferência.</p>

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1227

Teclas de aparência de alertas múltiplos

Em algumas situações, poderá ser possível para a mesma chamada alertar em várias teclas de aparência. Nesse caso, o que vem a seguir se aplica:

- **Os botões de aparência de linha substituem os botões de aparência em ponte e de chamada**

Em casos nos quais uma chamada em uma linha vá diretamente para o usuário como o destino da rota de chamada de entrada, a chamada alertará apenas na aparência em linha. Nessa situação, as configurações de atraso de toque utilizadas são aquelas da primeira tecla de aparência em chamada livre.

- **Uma chamada pode alertar nos botões de aparência de chamada, aparência de linha e aparência em ponte**

O exemplo mais comum disso será em chamadas de grupo de busca nas quais os membros do grupo de busca também têm aparência em chamada em ponte entre eles. Nesse caso, a tecla utilizada para atender à chamada permanecerá ativa enquanto a outra tecla voltará a estar livre.

- **Chamadas em botões de aparência em ponte/de linha também podem alertar em um botão de cobertura de chamada**

Nesse caso, o alerta no botão de cobertura de chamada pode ser atrasado até que o **Tempo de cobertura individual** do usuário coberto tenha expirado.

- **Ordem da preferência da linha de toque**

Quando uma chamada alerta em vários dos botões de aparência do usuário e a **Preferência da linha de toque** está definida para o usuário, a ordem utilizada para a atribuição da tecla atualmente selecionada é:

1. Aparência em chamada.
2. Aparência em ponte.
3. Cobertura de chamada.
4. Aparência em linha.

Exemplo

Um usuário possui uma chamada para um usuário coberto emitindo alerta inicialmente em um botão de aparência em linha. A **Preferência de toque da linha** atribuirá o status da tecla atualmente selecionada à aparência em linha. Quando a mesma chamada também começa a tocar na tecla de aparência de cobertura da chamada, o status da tecla atualmente selecionada alterna para a tecla de aparência de cobertura de chamada.

Atraso de toque

Quando os atrasos de toque estão sendo utilizados, o atraso mais curto será aplicado a todos os botões em alerta. Por exemplo, se uma das teclas de alerta estiver definida como **Imediato**, ela substituirá qualquer tecla de alerta definida para **Toque atrasado**. Similarmente, se uma das teclas de alerta estiver definida como **Nenhum toque**, ela será substituída caso a outra tecla de alerta esteja definida como **Imediato** ou **Toque atrasado**.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1227

Geminação

A geminação é um mecanismo que permite que um usuário tenha suas chamadas alertadas em dois telefones. O telefone normal do usuário é considerado o principal e o telefone em geminação é o secundário.

Por padrão, somente as chamadas alertadas nos botões de aparência em chamadas do telefone principal são colocadas em geminação. Para a geminação interna, o sistema suporta opções que permitem o alerta de chamadas em outros tipos de botões de aparência também para alertar no telefone secundário. Essas opções são definidas através da seção **Usuário | Geminação** da configuração do sistema e são as seguintes **Aparências em ponte de geminação**, **Aparências em cobertura de geminação** e **Aparências em linha de geminação**. Em todos os casos elas estão sujeitas ao secundário tendo a habilidade de indicar chamadas em alerta adicionais.

O alerta de chamadas no telefone secundário ignorando alguma configuração do Atraso de toque do botão de aparência sendo utilizado no telefone primário. A única exceção são as teclas definidas para Sem toque, neste caso as chamadas não são colocadas em geminação.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1227

Ocupado com chamada em espera

No usuário que possui **Ocupado com chamada em espera** selecionado, quando há uma chamada em espera, o sistema o trata como ocupado para quaisquer chamadas adicionais. Essa facilidade destina-se principalmente aos usuários de telefones com ramais analógicos. No Manager, selecionar **Ocupado com chamada em espera** para um usuário que também possua teclas de aparência em chamada causará uma solicitação oferecendo a remoção da seleção **Ocupado com chamada em espera**.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1227

Como reservar uma tecla de apresentação de chamada

Funções como transferência de chamada que usam a tecla **Transferir** requerem que o usuário tenha pelo menos uma tecla de aparência em chamada disponível para concluir a porção de chamada de saída do processo. Entretanto, todas as teclas de aparência em chamada, por padrão, estão disponíveis para receber chamadas de entrada a todo momento. Através da configuração do sistema, é possível reservar a última tecla de aparência em chamada do usuário para efetuar somente chamadas de saída.

Os usuários de telefones das séries 1400, 1600, 9500 e 9600 podem colocar uma chamada em espera pendente de transferência, se estes já tiverem chamadas em espera, mesmo que não haja botão de aparência em chamadas livre disponível. Consulte [Transferência sensível ao contexto](#) na página 913.

Como reservar uma tecla de aparência em chamada

Na guia **Usuário | Telefonia | Opções de multilinha**, selecione a opção **Reservar última AC**.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1227

Como desconectar e Telefone Hot Desking

Os usuários podem ser configurados para a realização de logon e logoff em diferentes telefones – isso é chamado de 'telefone Hot Desking'. Todas as configurações do usuário, incluindo o seu número de ramal, são transferidas para o telefone ao qual o usuário está conectado. Isso inclui as configurações de teclas e lâmpada e os botões de aparência.

Esse tipo de atividade possui o seguinte efeito nas teclas de aparência:

Quando desconectado, ou conectado a um telefone, não há suporte para as funções das teclas de aparência:

- As apresentações em ponte definidas para o usuário estarão inativas.
- A cobertura de chamada definida para o usuário continuará funcionando.

Quando conectado a um telefone com menos teclas do que as programadas para o usuário:

- Essas teclas, inacessíveis no telefone conectado, estarão inativas.
- Quaisquer apresentações em ponte para as teclas de outros usuários estarão inativas.

Telefone Hot Desking remoto

A versão 4.0+ suporta, através da inserção de códigos de licença, telefones hot desking entre sistemas na rede multissite. Entretanto, a utilização das teclas de aparência (cobertura de chamada, aparência em ponte e aparência em linha) não é suportada em uma rede multissite. Assim, quando o usuário se conecta a um sistema remoto, qualquer dessas teclas que ele possui não funcionará mais. Similarmente, qualquer tecla que outros usuários tenham com o usuário remoto como o destino não funcionará.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1227

Aplicativos

Diversos aplicativos do sistema podem ser utilizados para fazer, atender e monitorar chamadas. Esses aplicativos tratam as chamadas utilizando a operação de tecla ou luz como a seguir:

SoftConsole

Esse aplicativo pode exibir várias chamadas para ou de um usuário e permitir o processamento delas por meio de sua interface gráfica.

- Todas as chamadas tocando nas teclas de aparência em chamada são exibidas.

Recursos das teclas de aparência

- Chamadas na linha, coberturas de chamada e teclas de aparência em ponte não são exibidas até que sejam conectadas por meio da tecla de aparência apropriada.
- As chamadas conectadas e retidas em todos os tipos de teclas de aparência são exibidas.

Links relacionados

[Recursos das teclas de aparência](#) na página 1227

Capítulo 110: Como programar as teclas de apresentação

Sobre esta tarefa

Essa seção abrange a programação das teclas de aparência para usuários nas configurações existentes do sistema.

Funções de aparência As funções **Aparência em chamada**, **Aparência em ponte**, **Cobertura** e **Aparência em linha** são coletivamente conhecidas como "funções de aparência". Para obter todos os detalhes de operação e uso, consulte a seção Operação do botão de aparência. As restrições a seguir deverão ser observadas para a operação correta dos telefones.

As funções de aparência programadas nas teclas sem luzes ou ícones de status adequados são tratadas como desabilitadas. Essas teclas são habilitadas quando o usuário faz logon em um telefone sem teclas adequadas nessas posições.

As teclas de aparência em linha requerem que os números ID de linha tenham sido atribuídos (consulte Como programar números de aparência em linha). A utilização de aparências em linha para linhas em que as chamadas de entrada são roteadas por meio de DID (DDI) não é recomendada.

Quantas teclas são permitidas? Os limites compatíveis dependem do tipo de sistema. Eles são de 10 para sistemas IP500 V2, 20 para Server Edition e 40 para Server Edition Select. Os limites são aplicados da seguinte maneira:

- Número de aparências em ponte para a mesma apresentação da chamada.
- Número de apresentações de linha para a mesma linha.
- Número de apresentações de cobertura de chamada do mesmo usuário coberto.

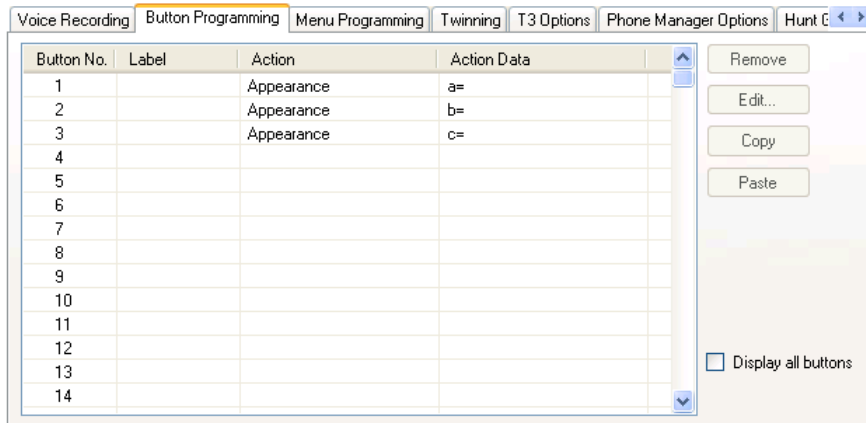
Programação de botões de aparência usando o Manager

se forem necessárias somente alterações de programação de tecla, as alterações de configuração podem ser mescladas de volta ao sistema sem a necessidade de uma reinicialização.

Procedimento

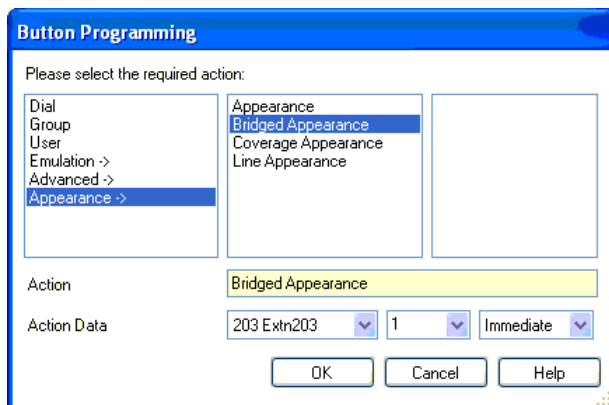
1. Inicie o Manager e carregue a configuração atual a partir do sistema.
2. Localize e selecione o usuário para o qual as teclas de aparência são necessárias.
3. Selecione **Programação de teclas**.

Como programar as teclas de apresentação



O número de teclas exibidas baseia-se no telefone associado ao usuário quando a configuração foi carregada a partir do sistema. Isso pode ser substituído selecionando-se **Mostrar todos os botões**.

4. Para a tecla desejada, clique no número da tecla e, em seguida, clique em **Editar**.
5. Clique no botão ...



6. A partir da lista de opções que aparecer, clique em **Apresentação**.
7. Selecione o tipo de aparência desejada.
8. Utilize os campos suspensos dos **Dados da ação** para selecionar as configurações desejadas.
Clique em **OK**.
9. Repita a operação para quaisquer teclas de aparência em chamada adicionais desejadas.
Clique em **OK**.
10. Repita a operação para quaisquer outros usuários que necessitem de teclas de aparência.

Links relacionados

- [Configurações das funções de aparência do sistema](#) na página 1247
- [Configurações das funções de aparência do usuário](#) na página 1247
- [Como programar números de aparência em linha](#) na página 1249
- [Programação de linha de saída](#) na página 1250

Configurações das funções de aparência do sistema

As configurações do sistema são aplicadas a todos os usuários e chamadas. As configurações do sistema que afetam a operação de aparência são encontradas nas guias Sistema | Telefonia, e são elas:

- Espera automática
- Tom de conferência
- Atraso de toque
- Diferenciar visualmente chamadas externas

Links relacionados

[Como programar as teclas de apresentação](#) na página 1245

Configurações das funções de aparência do usuário

As configurações de usuário são aplicadas separadamente para cada usuário individual. Além da programação de teclas, as configurações de usuário a seguir são aplicáveis à operação de tecla de aparência:

Intrusão não permitida: Padrão = Ativo. Essa configuração controla se os outros usuários podem utilizar suas teclas de aparência para se juntarem à chamada do usuário. Ela se aplica quando o usuário é o chamador interno já presente por mais tempo na chamada.

- **Tempo de cobertura individual (seg):** Padrão = 10 segundos, Faixa 1 a 99999 segundos. 📞 Esta função define o tempo durante o qual o telefone tocará no ramal antes de alertar os usuários de cobertura de chamada. Essa configuração de tempo não deverá ser igual ou maior do que o **Tempo sem resposta** aplicável ao usuário.
- **Atraso de toque:** Padrão = em branco (Usar configuração do sistema). Faixa = 0 (usar configuração do sistema) a 98 segundos. Essa configuração é utilizada quando qualquer uma das teclas de aparência programadas do usuário é definida para Toque atrasado. As chamadas recebidas nessa tecla inicialmente alertarão somente de maneira visual. O alerta sonoro somente ocorrerá depois que o atraso de toque tiver expirado.
- **Toque de cobertura:** Padrão = Toque. Esse campo seleciona o tipo de toque que deverá ser utilizado para as chamadas alertando em qualquer uma das teclas de cobertura de chamada e de aparência em ponte do usuário. **Toque** seleciona o toque normal. **Toque abreviado** seleciona um único toque não repetido. **Nenhum toque** desabilita o toque sonoro. Observe que as configurações de toque de cada tecla (**Imediato**, **Toque atrasado** ou **Nenhum toque**) ainda são aplicadas.

O toque utilizado para uma chamada alertando em uma tecla de cobertura de chamada ou de aparência em ponte variar de acordo com a possibilidade de o usuário estar atualmente conectado a uma chamada ou não.

- Se ele não estiver em uma chamada, será utilizada a configuração **Toque de cobertura**.
- Se estiver atualmente em uma chamada, será utilizada a mais silenciosa das configurações **Toque de cobertura** e **Toque de atenção**.

Configuração do toque de atenção	Configuração do toque de cobertura		
	Toque	Abreviado	Inativo
Toque	Toque	Abreviado	Inativo
Abreviado	Abreviado	Abreviado	Inativo

- **Toque de atenção:** Padrão = Toque abreviado. Esse campo seleciona o tipo de toque que deverá ser utilizado para as chamadas que tocarem nas teclas de aparência quando o usuário já tiver uma chamada conectada em uma de suas teclas de aparência. **Toque** seleciona o toque normal. **Toque abreviado** seleciona um único toque. Observe que as configurações de toque de cada tecla (**Imediato**, **Toque atrasado** ou **Nenhum toque**) ainda são aplicadas.
- **Preferência de toque da linha:** Padrão = Ativo. Para usuários com múltiplas teclas de aparência. Quando o usuário estiver livre e possui diversas chamadas alertando, a preferência de linha de toque atribui o status da tecla atualmente selecionada à tecla de aparência da chamada com a maior espera. A preferência de toque da linha substitui a preferência de linha livre.
- **Preferência de toque ocioso:** Padrão = Ativo. Para usuários com múltiplas teclas de aparência. Quando o usuário está livre e não possui chamadas alertando, a preferência de linha livre atribui o status da tecla atualmente selecionada à primeira tecla de aparência disponível.
- **Preferência de toque atrasado:** Padrão = Inativo. Essa configuração é utilizada em conjunto com as teclas de aparência definidas para atrasado ou nenhum toque. Ela define se a preferência de linha de toque deverá utilizar ou ignorar as configurações de toque atrasado aplicadas às teclas de aparência do usuário.

Quando ativa, a preferência de linha de toque somente é aplicada às teclas de alerta nas quais o atraso de toque tenha expirado.

Quando inativa, a preferência de linha de toque pode ser aplicada a uma tecla de alerta mesmo que ela tenha o toque atrasado aplicado.

- **Seleção prévia de resposta:** Padrão = Inativo. Normalmente, quando um usuário possui várias chamadas alertando, somente os detalhes e as funções da chamada na tecla atualmente selecionada são mostrados. Pressionar qualquer uma das teclas que estão tocando atenderá a chamada na tecla, e ir para o automático atenderá a tecla atualmente selecionada. Habilitar a **Seleção prévia de resposta** permite que o usuário pressione qualquer tecla que estiver tocando para torná-la a tecla selecionada atual e exibir os detalhes da chamada sem atendê-la até ele pressionar a tecla novamente ou ir para o automático. Observe que, quando as configurações **Seleção prévia de resposta** e **Preferência de toque da linha** estão habilitadas, uma vez atribuído o status atual selecionado a uma tecla através da preferência de linha de toque, ele não é automaticamente movido para nenhuma outra tecla.
- **Reservar último CA:** Padrão = Inativo. Utilizada para usuários com teclas de aparência de múltiplas chamadas. Quando selecionada, essa opção impede que a última tecla de aparência em chamada do usuário seja utilizada para receber chamadas de entrada. Isso garante que o usuário sempre tenha uma tecla de aparência em chamada disponível para fazer chamadas de saída e iniciar ações como transferências e conferências.

Os usuários de telefones das séries 1400, 1600, 9500 e 9600 podem colocar uma chamada em espera pendente de transferência, se estes já tiverem chamadas em espera, mesmo que

não haja botão de aparência em chamadas livre disponível. Consulte Transferência sensível ao contexto.

Toque abreviado: Essa opção foi substituída pela configuração **Toque de atenção** acima.

Links relacionados

[Como programar as teclas de apresentação](#) na página 1245

Como programar números de aparência em linha

As aparências em linha são suportadas para troncos analógicos, PRI E1, T1, PRI T1 e BRI PSTN. Elas não são suportadas para troncos E1R2, QSIG e IP.

Perceba que configurar e alterar as definições de linha, incluindo os números de aparência em linha, requer que o sistema seja reinicializado.

Links relacionados

[Como programar as teclas de apresentação](#) na página 1245

Renumeração automática

Sobre esta tarefa


Procedimento

1. Selecione **Ferramentas | Renumeração de linha**.
2. Selecione o número inicial desejado para a renumeração da linha e clique em **OK**.
3. Todas as linhas que suportam **ID de aparência em linha** serão renumeradas em sequência.

Renumeração manual

Sobre esta tarefa

Procedimento

1. Inicie o Manager e carregue a configuração atual a partir do sistema.
2. Selecione  **Linha**.
3. Selecione a linha desejada.

A guia através da qual os números de aparência em linha são definidos variará dependendo do tipo de linha. Alguns exemplos são mostrados abaixo.

- a. Linha analógica

Na guia **Configurações de linha**, selecione **ID de aparência em linha** e insira o ID necessário.

Line Settings

Line Number	5
Telephone Number	
Incoming Group ID	0
Outgoing Group ID	0
Outgoing channels	1
Voice channels	1
Prefix	
National Prefix	0
Line Appearance ID	731

b. Troncos de taxa básica/primária

Na guia Canais, selecione o canal e clique em Editar. Selecione **ID de aparência em linha** e insira a ID desejada; em seguida, clique em **OK**. Repita a operação para todos os canais desejados.

Channels

Channel	Groups	Line Appearance
1	0 0	701
2	0 0	702
3	0 0	703
4	0 0	704
5	0 0	705
6	0 0	706
7	0 0	707
8	0 0	708
9	0 0	709
10	0 0	710

Edit Channel

Channels	02
Incoming Group	0
Outgoing Group	0
Line Appearance Id	702

OK Cancel

4. Clique em **OK** e repita a operação para quaisquer outras linhas.

Programação de linha de saída

Atribuir números de identificação de linha a linhas e associar botões de aparência de linha a essas linhas é suficiente para atender chamadas de entrada nessas linhas. Entretanto, o uso de botões de aparência de linha para chamadas de saída pode exigir programação adicional.

Códigos curtos e chamadas de aparência em linha de saída Uma vez que a linha tenha sido capturada por meio de um botão de aparência de linha, a correspondência do código curto ainda é aplicada ao número discado. Isso pode incluir códigos curtos de usuário, sistema e ARS.

A correspondência dos códigos curtos precisa ser resolvida para um número fora da central e que seja adequado para ser passado diretamente à linha.

O código curto final aplicado precisa especificar um recurso “disca”. Isso permite que o impedimento de chamadas de números específicos correspondentes seja aplicado por meio dos códigos curtos definidos para recursos como o de “Ocupado”.

Links relacionados

[Como programar as teclas de apresentação](#) na página 1245

Parte 16: Registros de chamada SMDR

Capítulo 111: Anexo: registros de chamada SMDR

A unidade de controle envia os registros do SMDR (Station Message Detail Reporting) para uma porta e endereço de IP específico. Vários aplicativos de faturamento de chamadas de terceiros podem processar esses registros para produzir relatórios de chamadas.

- Um registro SMDR é gerado para cada chamada entre duas partes.
- O registro SMDR é gerado quando a chamada entre as partes termina.
- Em alguns cenários, (p. ex., chamadas transferidas), o sistema gera vários registros SMDR para cada parte da chamada. Ou seja, cada parte da chamada na qual uma das partes envolvidas muda. As diferentes partes da chamada são chamadas de “pernas de chamada” ou “segmentos de chamada”.
- Cada registro SMDR de chamada é gerado em formato CSV, com uma vírgula separando cada campo.

Links relacionados

[Como habilitar o SMDR](#) na página 1253

[Armazenamento de registro SMDR em buffer](#) na página 1254

[Verificando a geração de SMDR](#) na página 1254

[Saída de registro SMDR](#) na página 1254

[Formato de registro de SMDR](#) na página 1255

[Horários de chamada no SMDR](#) na página 1255

[Campos de SMDR](#) na página 1255

Como habilitar o SMDR

A saída de SMDR é ativada da seguinte forma:

1. Acesse a configuração do sistema usando seu aplicativo gerenciador preferido.
2. Selecione a configuração **Sistema** e então a guia **SMDR**.
3. Use a caixa de seleção **Saída** para escolher **Somente SMDR** e insira os campos **Endereço IP** e **Porta TCP**.
4. Se necessário, ajuste qualquer outra configuração de saída SMDR.
5. Para sistemas em uma rede do IP Office, repita isso para todos os sistemas.

Links relacionados

[Anexo: registros de chamada SMDR](#) na página 1253

Armazenamento de registro SMDR em buffer

O sistema gera um registro ao fim de uma chamada ou de cada trecho de chamada. Ele tenta enviar o registro no momento da geração. No entanto, caso não seja possível, ele armazenará os registros em buffer até o limite definido para o sistema. Por padrão, são 500 registros.

- Durante o armazenamento em buffer, ele ainda tenta enviar um registro quando o novo registro é gerado. Se a operação for bem-sucedida, ele também enviará quaisquer registros armazenados em buffer.
- Caso o limite do buffer seja atingido, o sistema exclui o registro mais antigo sem que um novo registro for adicionado. O buffer é mantido entre as reinicializações do sistema.

Links relacionados

[Anexo: registros de chamada SMDR](#) na página 1253

Verificando a geração de SMDR

Com a saída de SMDR ativada, é possível exibir a geração de registros ativando a opção de rastreamento de **chamadas Registros de log de chamada** no System Monitor. Observe que isso faz com que qualquer registro exibido seja removido do buffer.

Links relacionados

[Anexo: registros de chamada SMDR](#) na página 1253

Saída de registro SMDR

Um registro SMDR é gerado ao fim de cada chamada entre dois dispositivos no sistema. Os dispositivos são ramais, linhas de tronco (ou canais em um tronco), canais de correio de voz, canais de conferência e tons do sistema.

- Os registros SMDR só são produzidos para chamadas que são apresentadas a outro dispositivo ou com um código curto de bloqueio. Por exemplo, um usuário interno discando um código curto que simplesmente altera uma configuração não produz um registro SMDR.
- Os registros SMDR são gerados quando cada chamada ou trecho de chamada termina. Portanto, a ordem de saída dos registros SMDR não corresponde aos horários iniciais das chamadas.
- Cada registro contém uma **ID de chamada**:
 - A **ID da chamada** começa em 1.000.000 e é redefinido para esse valor após cada reinicialização do sistema.
 - A **ID da chamada** é aumentado em 1 para cada nova chamada subsequente.
 - Quando uma chamada sai de um dispositivo para outro, registros SMDR distintos são gerados em cada parte da chamada. Cada um desses registros tem a mesma **ID da chamada**.
 - Cada registro indica no campo **Continuação** se haverá registros adicionais para a mesma chamada.

Links relacionados

[Anexo: registros de chamada SMDR](#) na página 1253

Formato de registro de SMDR

O formato usado para a saída do registro SMDR é:

- Cada registro SMDR contém informações de chamada no formato de texto separado por vírgulas (CSV), que é um byte de fluxo de variável com campos delimitados por vírgulas (0x2C).
- Cada registro é encerrado por uma sequência de CR (0x0D) e nova linha (0x0A). Atualmente não há limitação com aspas ou barra invertida definida, pois os campos não incluem caracteres “,” ou “nova linha”.

Links relacionados

[Anexo: registros de chamada SMDR](#) na página 1253

Horários de chamada no SMDR

Cada registro SMDR inclui valores para o tempo de toque, tempo de conexão, tempo de espera e tempo de estacionamento. A duração total de um registro SMDR é a soma desses valores.

- O tempo durante o qual uma chamada não está em um dos estados acima não é incluído no registro SMDR.
- Todos os tempos são arredondados para o segundo mais próximo.
- Quando se utilizam anúncios, o tempo de conexão de uma chamada se inicia quando a chamada é atendida ou quando o primeiro anúncio é iniciado.
- Cada registro SMDR tem um **Horário inicial de chamada** obtido pelo relógio do sistema. Para chamadas sendo transferidas ou sujeitas a divisão, cada um dos vários registros SMDR para a chamada tem o mesmo **Horário inicial de chamada** que a chamada original.
- O **horário UTC** mostrado ao fim do registro é a hora da geração do registro SMDR.

Links relacionados

[Anexo: registros de chamada SMDR](#) na página 1253

Campos de SMDR

O formato usado para a saída do registro SMDR é:

- Cada registro SMDR contém informações de chamada no formato de texto separado por vírgulas (CSV), que é um byte de fluxo de variável com campos delimitados por vírgulas (0x2C).

- Cada registro é encerrado por uma sequência de CR (0x0D) e nova linha (0x0A). Atualmente não há limitação com aspas ou barra invertida definida, pois os campos não incluem caracteres “,” ou “nova linha”.

Cada registro SMDR pode conter os seguintes campos.

- Observe que os valores de horário são arredondados para o seguinte segundo mais próximo.
- Campos vazios são exibidos se o campo não for aplicável à chamada.

N.º	Campo	Descrição
1.	Horário inicial da chamada	<p>O horário inicial da chamada no formato AAAA/MM/DD HH:MM:SS. Esse valor é baseado na hora do sistema, incluindo qualquer mudança de horário de verão.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos os registros relacionados à mesma chamada, ou seja, com a mesma ID de chamada, têm o mesmo Horário inicial da chamada. • Se o sistema tiver a opção Separação de chamada para desvios ativada, o Horário inicial da chamada é alterado para a hora na qual o encaminhamento ocorreu para todos os registros após esse estágio da chamada. No entanto, os registros da chamada encaminhada externamente retêm a ID da chamada original.
2.	Tempo de conexão	<p>Duração da parte conectada da chamada em formato HH:MM:SS. Isto não inclui o tempo de toque, espera e estacionamento. Uma chamada perdida ou que falhou terá a duração de 00:00:00. A duração total de um registro é calculada como o Tempo de conexão + Tempo de toque + Tempo em espera + Tempo de estacionamento.</p>
3.	Tempo de toque	<p>Duração da parte do toque da chamada em segundos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No caso de chamadas receptivas, isso representa o intervalo entre a chamada chegar ao comutador e ser atendida. Ele não corresponde ao horário no qual uma chamada tocou em um ramal individual. • Para chamadas de saída, indica o intervalo entre a chamada que está sendo iniciada e sendo atendida no destino remoto, se for realizada em um tronco. Os troncos analógicos não podem detectar o atendimento remoto e, portanto, não podem fornecer a duração de toque para chamadas de saída.
4.	Chamador	<p>O número do chamador. Se a chamada tiver sido originada em um ramal, será o número do ramal. Se a chamada tiver sido originada externamente, será a CLI do chamador (se disponível), caso contrário, ficará em branco. Para troncos SIP, o campo pode conter o número mais o endereço IP. Por exemplo, 12345@192.0.2.123.</p>
5.	Direção	<p>A direção da chamada; I para receptiva, O para ativa. Esse valor pode ser usado em conjunto com o valor É interno abaixo para determinar o tipo de chamada.</p>

A tabela continua...

N.º	Campo	Descrição												
6.	Número chamado	Este é o número chamado pelo sistema. Para uma chamada transferida, este campo mostra o número chamado original, não o número da parte que transferiu a chamada. <ul style="list-style-type: none"> • Chamadas internas – o ramal, grupo ou código curto chamado • Chamadas receptivas - o número do ramal de destino da chamada • Chamadas ativas – os dígitos discados • Caixa postal – chamadas para a própria caixa postal do usuário 												
7.	Número discado	Para chamadas internas e chamadas de saída, isto é idêntico ao Número chamado acima. Para as chamadas de entrada, este é o DDI do autor da chamada entrante.												
8.	Código de conta	O código da última conta anexada à chamada.												
9.	É interno	Esse campo indica se as duas partes na chamada são internas (1) ou não (0). Observe que chamadas para destinos de outras centrais em uma rede são tratadas como internas. Esse valor pode ser usado em conjunto com o valor Direção acima para determinar o tipo de chamada da seguinte forma: <table border="1" data-bbox="555 869 1439 1115"> <thead> <tr> <th>Direção</th> <th>É interno</th> <th>Tipo de chamada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I</td> <td>0</td> <td>Chamada externa entrante.</td> </tr> <tr> <td>O</td> <td>1</td> <td>Chamada interna.</td> </tr> <tr> <td>O</td> <td>0</td> <td>Chamada externa de saída.</td> </tr> </tbody> </table>	Direção	É interno	Tipo de chamada	I	0	Chamada externa entrante.	O	1	Chamada interna.	O	0	Chamada externa de saída.
Direção	É interno	Tipo de chamada												
I	0	Chamada externa entrante.												
O	1	Chamada interna.												
O	0	Chamada externa de saída.												
10.	ID da chamada	Trata-se de um identificador numérico que aumenta para cada chamada única. Se a chamada gerar vários registros SMDR, cada registro terá a mesma ID da chamada . Observe que a ID da chamada é reiniciada a partir de 1.000.000 após qualquer reinicialização do sistema.												
11.	Continuação	Esse valor indica se a chamada tem outros registros com a mesma ID da chamada . O valor é 1 se houver outro registro. Caso contrário, é 0 .												
12.	Dispositivo da parte1	O dispositivo de número 1 . Geralmente é o iniciador da chamada, embora isso possa variar em algumas situações, tais como as conferências. Se houver um ramal/grupo de busca envolvido na chamada, os respectivos detalhes terão prioridade sobre os detalhes do tronco. Isto inclui destinos de rede multissite remotos.												
	Tipo	Dispositivo do participante	Nome do participante											
	Número interno	E<número de ramal>	<name>											
	Caixa postal	V<9500 + número do canal>	Canal VM <número do canal>											
	Conferência	V<1><número da conferência> +<número do canal>	Canal CO <número da conferência.número do canal>											
	Linha	T<9000+número da linha>	Linha <número da linha>.<canal, se aplicável>											
	Outro	V<8000+número do dispositivo>	U <classe do dispositivo><número do dispositivo>.<canal do dispositivo>											
	Desconhecido/tom	V8000	U1 0.0											

A tabela continua...

N.º	Campo	Descrição
13.	Nome da parte1	O nome do dispositivo. Para um ramal ou agente, é o nome de usuário codificado em UTF-8.
14.	Dispositivo da parte2	A outra parte do segmento de chamada. Codificado conforme o Dispositivo da parte 1 acima. Para chamadas bloqueadas, esse campo mostra Barred .
15.	Nome da parte2	O nome das outras partes. Consulte Nome da parte 1 acima. Para chamadas bloqueadas, esse campo mostra Barred .
16.	Tempo em espera	O número de segundos durante os quais a chamada ficou retida durante esse segmento de chamada.
17.	Tempo de estacionamento	O número de segundos durante os quais a chamada ficou estacionada durante esse segmento de chamada.
18.	Autorização válida	Este campo é utilizado para os códigos de autorização. Este campo mostra 1 para uma autorização válida ou 0 para uma autorização inválida. Se estiver em branco, nenhum código foi usado.
19.	Código de autorização	Por segurança, esse campo mostra n/a independentemente do código de autorização usado. Se estiver em branco, nenhum código foi usado.
20.	Usuário cobrado	Esse campo e os campos 21 a 27 são usados para o Aviso de cobrança (Advice of Charge, AoC) do ISDN. Se estiver em branco, o AoC não está sendo usado. Esse campo indica o usuário para o qual a cobrança da chamada foi atribuída. Este não é necessariamente o usuário envolvido na chamada.
21.	Cobrança de chamada	O valor total da chamada calculado utilizando o custo da linha por unidade e a marcação do usuário.
22.	Moeda	A moeda. Esta é uma configuração definida em todo o sistema.
23.	Valor na última mudança de usuário	O valor atual de AoC na mudança de usuário.
24.	Unidades de chamada	O total das unidades de chamada.
25.	Unidades na última mudança de usuário	As unidades atuais de AoC na mudança de usuário.
26.	Custo por unidade	Esse valor é definido na configuração do sistema em cada linha para a qual o sinal de AoC esteja definido. Os valores são 1/10.000 da unidade monetária. Por exemplo, se o custo da chamada por unidade for de £ 1,07, deve-se definir um valor de 10700 na linha.
27.	Marcação	Indica o valor de marcação definido na configuração do sistema para o usuário ao qual a chamada está sendo cobrada. Este campo está em unidades de 1/100º; por exemplo, uma entrada de 100 é o fator de marcação de 1.
28.	Causa do destino externo	Este campo indica quem ou o que iniciou a chamada externa e um código do motivo. Por exemplo, U FU indica que a chamada externa foi causada pela configuração de encaminhamento incondicional de um usuário.

A tabela continua...

N.º	Campo	Descrição
Destinado por		Código de motivo
HG	Grupo de busca.	fb Redirecionar se ocupado.
U	Usuário.	fu Redirecionar incondicional.
LINE	Linha.	fnr Redirecionar se sem resposta.
AA	Atendimento auto-mático.	fdnd Redirecionar em Não perturbe.
ICR	Rota de chamadas entrantes.	CfP Chamada de proposta (consulta) de conferência.
RAS	Serviço de acesso remoto.	Cfd Em conferência.
?	Outros	MT Mobile Twinning.
		TW Teleworker.
		XfP Chamada para proposta (consulta) de transferência.
		Xfd Chamada transferida.
29.	ID do destino externo	<p>O nome associado do destino indicado no campo Causa do destino externo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para grupos de busca e usuários, trata-se dos respectivos nomes na configuração do sistema. • Para uma rota para chamada de entrada, será o valor de Tag da rota (se definido). Caso contrário, o ICR.
30.	Número do destino externo	Este campo é utilizado para chamadas de Geminção celular e destino de rota de chamadas entrantes redirecionadas para linha externa. O item mostra o número externo chamado pelo sistema como resultado de um direcionamento fora da central, enquanto outros campos chamados fornecem o número original discado.
31.	Endereço IP do servidor do chamador	Esse endereço IP identifica o servidor onde o ramal chamador está conectado.
32.	ID exclusiva da chamada para o ramal do chamador	Valor numérico que é o identificador exclusivo da chamada no servidor onde a chamada foi iniciada.
33.	Endereço IP do servidor do receptor da chamada	Esse endereço IP identifica o servidor onde o ramal chamado está conectado. Se o campo não contiver um endereço IP, então a chamada é para um tronco fora da rede IP Office.
34.	ID exclusiva da chamada para o ramal chamado	Valor numérico que é o identificador exclusivo da chamada no servidor onde o ramal chamado está conectado.
35.	Horário do registro SMDR	A data e hora do sistema, sem incluir nenhuma mudança de horário de verão, quando o registro SMDR foi gerado. Usa o formato AAAA/MM/DD HH:MM:SS.

A tabela continua...

N.º	Campo	Descrição
36.	Diretriz de consentimento do chamador	<p>Esse campo é usado para chamadas que passam por um serviço de atendente automático configurado para solicitar o consentimento do chamador para alguma opção.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 = consentimento não solicitado • 2 = consentimento concedido • 6 = consentimento negado
37.	Verificação do número chamador	<p>Mostra o nível de autenticação fornecido pelo ISP em linhas SIP configuradas para usar a verificação de número chamador. Mostra A, B, C ou N/A dependendo das informações de nível de autenticação fornecidas. Um registro ainda é exibido para chamadas que o sistema rejeite devido a falhas na autenticação. Para mais detalhes, consulte Verificação de número de chamada SIP (STIR/SHAKEN) na página 968.</p>

Links relacionados

[Anexo: registros de chamada SMDR](#) na página 1253

Capítulo 112: Exemplos de SMDR

A seguir, apresentamos exemplos dos registros SMDR do sistema para cenários comuns de chamadas.

Nos exemplos a seguir, os campos sublinhados indicam valores-chave na interpretação do cenário. ... é usado para indicar que campos adicionais foram omitidos para proporcionar maior clareza, pois não são relevantes para o exemplo.

Links relacionados

[Exemplo de SMDR: chamada de entrada perdida](#) na página 1262

[Exemplo de SMDR: transferência](#) na página 1262

[Exemplo de SMDR: chamada atendida por caixa postal](#) na página 1263

[Exemplo de SMDR: chamada transferida para a caixa postal](#) na página 1263

[Exemplo de SMDR: chamada interna](#) na página 1263

[Exemplo de SMDR: chamada externa](#) na página 1263

[Exemplo de SMDR: chamada de saída](#) na página 1264

[Exemplo de SMDR: chamada de caixa postal](#) na página 1264

[Exemplo de SMDR: chamada estacionada](#) na página 1264

[Exemplo de SMDR: chamada de entrada com código de conta](#) na página 1265

[Exemplo de SMDR: conferência usando o código curto Adicionar conferência](#) na página 1265

[Exemplo de SMDR: conferência usando o botão Conferência](#) na página 1266

[Exemplo de SMDR: adicionar uma parte a uma conferência](#) na página 1266

[Exemplo de SMDR: tom de número ocupado/indisponível](#) na página 1267

[Exemplo de SMDR: captura de chamadas](#) na página 1267

[Exemplo de SMDR: geminação interna](#) na página 1267

[Exemplo de SMDR: estacionar e desestacionar](#) na página 1268

[Exemplo de SMDR: chamada de Grupo de busca distribuído](#) na página 1268

[Exemplo de SMDR: transferência supervisionada de caixa postal](#) na página 1269

[Exemplo de SMDR: chamada externa de saída](#) na página 1269

[Exemplo de SMDR: chamada externa redirecionada](#) na página 1269

[Exemplo de SMDR: encaminhamento externo incondicional](#) na página 1270

[Exemplo de SMDR: chamada transferida manualmente](#) na página 1270

[Exemplo de SMDR: chamada em geminação celular atendida internamente](#) na página 1270

[Exemplo de SMDR: chamada com geminação móvel atendida no celular geminado](#) na página 1271

[Exemplo de SMDR: chamada em geminação móvel atendida utilizando o botão de geminação](#) na página 1271

[Exemplo de SMDR: parte de conferência externa](#) na página 1272

[Exemplo de SMDR: chamada roteada por rota para chamada de entrada](#) na página 1272

[Exemplo de SMDR: duas chamadas externas de saída transferidas juntas](#) na página 1272

[Exemplo de SMDR: código de autorização](#) na página 1273

[Exemplo de SMDR: chamada de rede interna](#) na página 1273

[Exemplo de SMDR: solicitação de consentimento do chamador](#) na página 1273

Exemplo de SMDR: chamada de entrada perdida

Neste registro, o **Tempo de conexão** é 0 e o campo **Continuação** é 0, indicando que a chamada nunca foi conectada. O **Tempo de toque** mostra que ela tocou por 9 segundos antes de ser encerrada.

```
2014/06/28 09:28:41,00:00:00,9,8004206,I,4324,4324,,0,1000014155,0,E4324,Joe  
Bloggs,T9161,LINE 5.1,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: transferência

Neste exemplo, 2126 chamou 2102. O primeiro registro tem o campo **Continuação** definido como 1, indicando que a chamada tem mais registros. O terceiro registro tem a mesma **ID da chamada**, mas os campos **Dispositivo da parte 2** e **Nome da parte 2** mudaram, indicando que agora a chamada está conectada a um dispositivo diferente. Podemos inferir a transferência não supervisionada com base no segundo registro, que mostra uma chamada com **Tempo de conexão** 0 entre o destino original da chamada (2102) e o destino final (2121).

```
2014/07/09  
17:51,00:00:38,18,2126,0,2102,2102,,1,1000019,1,E2126,Extn2126,E2102,Extn2102,19,0,...
```

```
2014/07/09  
17:52,00:00:00,7,2102,0,2121,2121,,1,1000020,0,E2102,Extn2102,E2121,Extn2121,0,0,...
```

```
2014/07/09  
17:51,00:00:39,16,2126,0,2102,2102,,1,1000019,0,E2126,Extn2126,E2121,Extn2121,0,0,...
```

Neste segundo exemplo, o ramal 402 atende uma chamada externa e então a transfere para o ramal 403. Novamente, as duas ramificações da chamada externa têm o mesmo registro de data e hora e o mesmo ID do chamador.

```
2014/08/01  
15:23:37,00:00:04,7,01707299900,I,4001,390664,,0,1000019,1,E402,Extn402,T9001,Line  
1.1,6,0,...
```

```
2014/08/01  
15:23:46,00:00:00,3,402,0,403,403,,1,1000020,0,E402,Extn402,E403,Extn403,0,0,...
```

```
2014/08/01  
15:23:37,00:00:04,4,01707299900,I,4001,390664,,0,1000019,0,E403,Extn403,T9001,Line  
1.1,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada atendida por caixa postal

Neste exemplo, 215 fez uma chamada para 211. Porém, os campos **Dispositivo da parte 2** e **Nome da parte 2** mostram que a chamada foi atendida pela caixa postal.

```
2014/10/20 06:43:58,00:00:10,21,215,0,211,211,,I,28,0,E215,Extn215,V9051,VM_Channel_1,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada transferida para a caixa postal

Neste exemplo, o campo **Continuação** com o valor 1 no primeiro registro informa que esse não foi o término da chamada. O **ID da chamada** correspondente identifica o segundo registro como parte da mesma chamada. A mudança nos detalhes da **Parte 1** entre os dois registros mostra que a chamada foi transferida para a caixa postal.

```
2014/06/28
09:30:57,00:00:13,7,01707392200,I,299999,299999,,0,1000014160,1,E4750,John_Smith,T9002,LINE 1.2,11,0,...
```

```
2014/06/28 09:30:57,00:00:21,0,01707392200,I,299999,299999,,0,1000014160,0,V9502,VM_Channel_2,T9002,LINE 1.2,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada interna

O campo **É Interno** com o valor 1 indica que esta é uma chamada interna. O **Tempo de toque** foi de 4 segundos e o **Tempo de conexão** foi de 44 segundos.

```
2014/06/26 10:27:44,00:00:44,4,4688,0,4207,4207,,1,1000013898,0,E4688,Joe Bloggs,E4207,John_Smith,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada externa

O campo **É Interno** com o valor 0 indica que esta é uma chamada externa. O campo **Direção** com o valor I mostra que esta foi uma chamada de entrada. O **Tempo de toque** foi de 7 segundos e o **Tempo de conexão** total foi de 5 segundos.

```
2014/08/01
15:14:19,00:00:05,7,01707299900,I,403,390664,,0,1000013,0,E403,Extn403,T9001,Line 1.2,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada de saída

A combinação do campo **Direção** como ativo e o campo **É interno** com o valor 0 mostra que esta foi uma chamada externa de saída. A linha ou canal utilizada é indicada pelo **Nome da parte 2**. Por ser um canal digital, o **Tempo de toque** antes de a chamada ser atendida também é apresentado.

```
2014/06/28
08:55:02,00:08:51,9,4797,0,08000123456,08000123456,,0,1000014129,0,E4797,Joe
Bloggs,T9001,LINE 1.1,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada de caixa postal

Os dois registros a seguir mostram chamadas para o correio de voz. O primeiro mostra o **Número discado** como ***17**, o código curto padrão para o acesso à caixa postal. O segundo mostra o **Número discado** como **Caixa postal**, indicando que algum outro método (p. ex., a chave **Mensagem** em um telefone) foi utilizado para iniciar a chamada.

```
2014/06/28 09:06:03,00:00:19,0,4966,0,*17,*17,,1,1000014131,0,E4966,John
Smith,V9501,VM Channel 1,0,0,...

2014/06/28 09:06:03,00:00:19,0,4966,0,VoiceMail,VoiceMail,,1,1000014134,0,E4966,John
Smith,V9501,VM Channel 1,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada estacionada

Neste exemplo, o primeiro registro tem um **Tempo de estacionamento** mostrando que a chamada ficou estacionada por 7 segundos. O campo **Continuação** indica que a chamada ainda não terminou e que existem registros adicionais. O segundo registro tem a mesma **ID da chamada** e mostra uma mudança no Nome da parte 2, indicando que outra parte desestacionou a chamada. Observe também que os dois registros compartilham o mesmo horário de início de chamada.

```
2014/10/20
07:18:31,00:00:12,3,215,0,210,210,,1,1000038,1,E215,Extn215,E210,Extn210,0,7,...

2014/10/20
07:18:31,00:00:10,0,215,0,210,210,,1,1000038,0,E215,Extn215,E211,Extn211,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada de entrada com código de conta

Chamada entrante com código de conta

Neste exemplo, um Código de conta foi inserido em alguma etapa enquanto a chamada era feita ou durante a chamada. Durante uma chamada, é possível inserir outro código de conta. O registro SMDR mostra o último código de conta usado antes da geração do registro.

```
2014/06/28
11:29:12,00:00:02,2,5002,I,1924,1924,123456789,0,1000014169,0,E1924,Extn1924,T9620,LI
NE 8.20,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: conferência usando o código curto Adicionar conferência

Neste exemplo, um usuário faz a conferência de 2 chamadas. Isso cria 5 registros de SMDR; 2 chamadas iniciais com 2 partes e 3 chamadas conectadas à conferência de um sistema.

Primeiramente, 2101 fez uma chamada e a colocou em espera (registro 2). Em seguida, fez outra chamada e a colocou em espera (registro 1). Depois discou o código curto padrão *47 para realizar uma conferência entre as chamadas retidas (registro 3). Os registros para as duas primeiras chamadas têm o campo **Continuação** definido como 1, indicando que as chamadas continuaram em registros adicionais.

O registro 3 mostra o 2101 fazendo uma nova chamada na qual o *47 foi discado, colocando-a junto às chamadas em espera em uma conferência. Isso é demonstrado pelos detalhes **Dispositivo da parte 2** e **Nome da parte 2** exibidos como uma conferência (100) e o canal de conferência utilizado para cada.

```
2014/07/09
17:55,00:00:03,3,2101,0,8262623#,8262623#,,0,1000024,1,E2101,Extn2101,T9002,Line
2.1,8,0,...
```

```
2014/07/09
17:54,00:00:29,7,2101,0,2121,2121,,1,1000023,1,E2101,Extn2101,E2121,Extn2121,23,0,...
```

```
2014/07/09 17:55,00:00:46,0,2101,0,*47,*47,,1,1000026,0,E2101,Extn2101,V11001,CO
Channel 100.1,0,0,...
```

```
2014/07/09
17:54,00:00:49,0,,0,71234567890,71234567890,,1,1000023,0,E2121,Extn2121,V11003,CO
Channel 100.3,0,0,...
```

```
2014/07/09 17:55,00:00:49,0,,0,8262623#,8262623#,,0,1000024,0,V11002,CO Channel
100.2,T9002,Line 2.1,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: conferência usando o botão Conferência

Neste exemplo, um usuário de ramal atende uma chamada e depois convida outro usuário utilizando o botão **Conferência** no telefone. Novamente, vemos registros para a chamada inicial, a chamada de conferência proposta e, depois, para os 3 participantes da conferência que está sendo criada.

```
2014/07/09
15:05:41,00:00:04,3,203,0,201,201,,1,1000009,1,E203,Extn203,E201,Extn201,0,0,...

2014/07/09
15:05:26,00:00:09,3,207,0,203,203,,1,1000008,1,E207,Extn207,E203,Extn203,10,0,...

2014/07/09 15:05:41,00:00:08,0,,0,,,1,1000009,0,E201,Extn201,V11001,CO Channel
100.1,0,0,...

2014/07/09 15:05:50,00:00:10,0,203,0,201,201,,1,1000010,0,E203,Extn203,V11002,CO
Channel 100.2,0,0,...

2014/07/09 15:05:26,00:00:10,0,207,0,203,203,,1,1000008,0,E207,Extn207,V11003,CO
Channel 100.3,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: adicionar uma parte a uma conferência

Este exemplo é uma variante do anterior. Com uma conferência iniciada, o ramal 203 adiciona outro participante.

```
2014/07/09
15:08:31,00:00:03,3,203,0,201,201,,1,1000014,1,E203,Extn203,E201,Extn201,0,0,...

2014/07/09
15:08:02,00:00:22,6,207,0,203,203,,1,1000013,1,E207,Extn207,E203,Extn203,9,0,...

2014/07/09 15:08:45,00:00:02,4,203,0,403,403,,0,1000016,1,E203,Extn203,E403,Libby
Franks,0,0,...

2014/07/09 15:08:02,00:00:24,0,207,0,203,203,,1,1000013,0,E207,Extn207,V11003,CO
Channel 100.3,0,0,...

2014/07/09 15:08:39,00:00:17,0,203,0,201,201,,1,1000015,0,E203,Extn203,V11002,CO
Channel 100.2,8,0,...

2014/07/09 15:08:31,00:00:26,0,,0,,,1,1000014,0,E201,Extn201,V11001,CO Channel
100.1,0,0,...

2014/07/09 15:08:45,00:00:12,0,,0,403,403,,0,1000016,0,E403,Libby Franks,V11004,CO
Channel 100.4,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: tom de número ocupado/indisponível

Neste exemplo, o ramal 2122 chama o ramal 2123, que está definido para DND sem caixa postal. Isto faz com que o 2122 receba um tom de ocupado.

Os registros mostram uma chamada com um **Tempo de conexão** de 0. O campo **Número de chamada** mostra 2123 como o destino da chamada, mas os campos **Dispositivo da parte 2** e **Nome da parte 2** mostram que a conexão é um dispositivo virtual que está gerando o tom de áudio.

```
2014/07/09 17:59,00:00:00,0,2122,0,2123,2123,,1,1000033,0,E2122,Extn2122,V8000,U1
0.0,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: captura de chamadas

O primeiro registro mostra uma chamada de 2122 para 2124 com um **Tempo de conexão** de 0, mas um **Tempo de toque** de 8. O campo **Continuação** indica que a chamada tem registros adicionais.

O segundo registro tem a mesma **ID da chamada**, mas os detalhes do **Dispositivo da parte 2** e **Nome da parte 2** mostram que a chamada foi atendida pelo 2121.

```
2014/07/09
18:00,00:00:00,8,2122,0,2124,2124,,1,1000038,1,E2122,Extn2122,E2124,Extn2124,0,0,...
```

```
2014/07/09
18:00,00:00:38,1,2122,0,2124,2124,,1,1000038,0,E2122,Extn2122,E2121,Extn2121,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: geminação interna

Os registros para cenários como encaminhamento interno de chamada e siga-me indicam o redirecionamento em um único registro com os detalhes de **Chamador** e **Número chamado** diferentes dos detalhes finais da **Parte 1** e **Parte 2**. As diferenças da geminação interna mostram uma chamada atendida pela geminação exatamente igual a de ter sido atendida na principal

203 está internamente geminado para 201. Chamada de 207 para 203, mas resposta em 201.

```
2014/07/09
16:25:26,00:00:03,7,207,0,203,203,,1,1000037,0,E207,Extn207,E203,Extn203,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: estacionar e desestacionar

Estacionar e desestacionar uma chamada no mesmo ramal é apresentados de maneira simples pelo campo **Tempo de estacionamento** do registro SMDR. De modo semelhante, chamadas retidas ou liberadas no mesmo ramal são apresentadas pelo campo **Tempo de retenção** do registro SMDR para a chamada. No entanto, os registros abaixo mostram uma chamada estacionada em um ramal e depois desestacionada em outro.

Os registros mostram uma chamada do 207 para o 203. Em seguida, o 203 estaciona a chamada, dado indicado pelo **Tempo de estacionamento**. A chamada é desestacionada pelo 201, o que faz o primeiro registro ser indicado como continuado no respectivo campo **Continuação**. A **ID da chamada** correspondente indica o registro subsequente para a chamada.

```
2014/07/09
16:39:11,00:00:00,2,207,0,203,203,,1,1000052,1,E207,Extn207,E203,Extn203,0,4,...
```

```
2014/07/09
16:39:11,00:00:02,0,207,0,203,203,,1,1000052,0,E207,Extn207,E201,Extn201,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada de Grupo de busca distribuído

Uma chamada entrante no local A é destinada para um membro do grupo de redirecionamento no local B. Eles transferem a chamada de volta para um membro do grupo no local A.

```
2014/08/01
15:32:52,00:00:10,19,01707299900,I,4002,390664,,0,1000024,1,E209,Luther-209,T9001,Line 1.2,0,0,...
```

```
2014/08/01
15:33:19,00:00:00,2,209,I,403,403,,0,1000025,0,E209,Luther-209,E403,Extn403,0,0,...
```

```
2014/08/01
15:32:52,00:00:03,3,01707299900,I,4002,390664,,0,1000024,0,E403,Extn403,T9001,Line 1.2,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: transferência supervisionada de caixa postal

Uma chamada é direcionada para um módulo de correio de voz que realiza uma transferência supervisionada.

```
2014/08/01 16:36:04,00:00:09,0,01707299900,I,xfer,390664,,0,1000061,1,T9001,Line  
1.1,V9508,VM Channel 8,0,0,...
```

```
2014/08/01 16:36:07,00:00:03,4,,I,402,402,,0,1000062,0,E402,Extn402,V8000,U12  
0.8,0,0,...
```

```
2014/08/01  
16:36:04,00:00:09,0,01707299900,I,402,390664,,0,1000061,0,E402,Extn402,T9001,Line  
1.1,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada externa de saída

A **Causa do direcionamento externo** indica que a chamada externa foi causada por um usuário. A falta de um motivo específico implica que o mais provável é que ela tenha sido discada. Neste exemplo, a **ID do direcionador externo** é o nome de usuário

```
2014/08/01 16:23:06,00:00:04,5,203,0,9416,9416,,0,1000035,0,E203,Extn203,T9005,Line  
5.1,0,0,,,Extn203,,,,,,,,U,Extn203,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada externa redirecionada

Neste exemplo, uma chamada externa de entrada foi redirecionada para fora da central, como evidenciado pelos campos da **Parte 1** e os campos da **Parte 2** sendo os detalhes da linha externa. A **Causa do direcionador externo** mostra que o redirecionamento da chamada de entrada foi realizado por uma rota para chamada de entrada (Incoming Call Route, ICR). Neste caso, a **ID do direcionador externo** é o **Tag** definido na rota para chamada de entrada.

O **Número externo direcionado** é a chamada efetiva do número externo.

```
2014/08/01 08:14:27,00:00:03,5,392200,I,9416,200,,0,1000073,0,T9005,Line  
5.1,T9005,Line 5.2,0,0,,,0000.00,,0000.00,0,0,618,0.01,ICR,Main ICR,416,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: encaminhamento externo incondicional

Neste exemplo, o usuário 203 tem um número de redirecionar incondicional definido para as chamadas. Isso é indicado pela **Causa do direcionamento externo**, que mostra o usuário e o encaminhamento incondicional. A **ID do direcionador externo** mostra a origem da chamada como encaminhada, neste exemplo, para o usuário 207. O **Número externo direcionado** mostra o número externo efetivamente chamado pelo sistema.

```
2014/08/01 16:22:41,00:00:02,5,207,0,203,203,,0,1000034,0,E207,Extn207,T9005,Line
5.1,0,0,,Extn203,0000.00,,0000.00,0,0,618,1.00,U fu,Extn207,9416,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada transferida manualmente

Neste exemplo, um usuário interno transfere uma chamada para um número externo. A **Causa do direcionamento externo** no primeiro registro indica que esta chamada externa é o resultado de uma chamada de proposta de transferência (**XfP**) de usuário (**U**). O campo **Continuação** indica que outro registro com a mesma **ID da chamada** será criado.

Os registros adicionais são emitidos após a conclusão da chamada transferida. O primeiro é relacionado à chamada inicial anterior. O segundo é a chamada transferida com a **Causa do direcionamento externo** agora indicando o usuário (**U**) transferido (**Xfd**).

```
2014/08/01 16:33:19,00:00:05,3,203,0,9416,9416,,0,1000044,1,E203,Extn203,T9005,Line
5.1,0,0,,,,,,,,U XfP,Extn207,...
```

```
2014/08/01
16:33:09,00:00:02,2,207,0,203,203,,1,1000043,0,E207,Extn207,E203,Extn203,11,0,...
```

```
2014/08/01 16:33:19,00:00:04,0,207,0,9416,9416,,0,1000044,0,E207,Extn207,T9005,Line
5.1,0,0,,Extn207,,,,,,,,U Xfd,Extn203,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada em geminação celular atendida internamente

Para este exemplo, o usuário 203 tem o mobile twinning ativado para o número externo 9416 como seu gêmeo. O atraso de discagem móvel está definido para 2 segundos. A chamada é atendida no ramal interno do usuário.

Neste cenário, o registro para a parte da chamada externa da geminação é emitido imediatamente quando a chamada é atendida internamente. O **Horário inicial da chamada** para este registro é diferente devido à configuração do **Atraso de discagem móvel** do usuário. A **Causa do direcionamento externo** indica que a chamada externa foi o resultado das configurações de mobile twinning (**MT**) do usuário (**U**). Se a chamada foi atendida antes

do atraso de discagem móvel expirar, não haverá chamada externa e, portanto, nenhum registro será gerado. Quando a chamada for concluída, o segundo registro será emitido.

```
2014/08/01 16:17:59,00:00:00,7,,0,9416,9416,,0,1000028,0,E203,Extn203,T9005,Line  
5.1,0,0,,,,,,,,,,,,,U MT,Extn203,9416,...
```

```
2014/08/01  
16:17:58,00:00:07,9,207,0,203,203,,1,1000027,0,E207,Extn207,E203,Extn203,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada com geminação móvel atendida no celular geminado

Este é o mesmo caso do exemplo acima, exceto que a chamada é atendida no destino externo da geminação celular. Ao contrário do exemplo anterior, o registro de chamada externa tem um **Tempo de chamada** diferente de zero, indicando que a chamada também foi atendida externamente.

```
2014/08/01 16:17:04,00:00:06,9,,0,9416,9416,,0,1000026,0,E203,Extn203,T9005,Line  
5.1,0,0,,,,,,,,,,,,,U MT,Extn203,9416,...
```

```
2014/08/01  
16:17:02,00:00:06,11,207,0,203,203,,1,1000025,0,E207,Extn207,E203,Extn203,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada em geminação móvel atendida utilizando o botão de geminação

Este é o mesmo caso do exemplo acima; porém, após atender a chamada no dispositivo externo em geminação, o usuário a atendeu internamente utilizando o botão de geminação. Os dois primeiros registros são para a chamada externa atendida e são gerados quando aquela chamada for atendida pelo ramal interno. O terceiro registro é emitido quando a chamada é terminada internamente.

```
2014/08/01  
16:19:18,00:00:05,11,207,0,203,203,,1,1000029,1,E207,Extn207,E203,Extn203,0,0,...
```

```
2014/08/01 16:19:20,00:00:05,9,,0,9416,9416,,0,1000030,0,E203,Extn203,T9005,Line  
5.1,0,0,,,,,,,,,,,,,U MT,Extn203,9416,...
```

```
2014/08/01  
16:19:18,00:00:05,0,207,0,203,203,,1,1000029,0,E207,Extn207,E203,Extn203,0,0,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: parte de conferência externa

Isso é semelhante a uma conferência interna (veja os exemplos acima), mas a configuração da conferência e os registros do andamento incluem os códigos da **Causa do direcionamento externo** para a proposta de conferência (**XfP**) do usuário (**U**) e o usuário (**U**) em conferência (**Cfd**).

```
2014/08/01 16:48:58,00:00:02,2,203,O,9416,9416,,0,1000066,1,E203,Extn203,T9005,Line
5.1,0,0,,,,,,,,,U_CfP,Extn203,...
```

```
2014/08/01
16:48:37,00:00:04,3,203,O,207,207,,1,1000064,1,E203,Extn203,E207,Extn207,7,0,...
```

```
2014/08/01 16:49:04,00:00:08,0,203,O,9416,9416,,1,1000067,0,E203,Extn203,V11002,CO
Channel 100.2,0,0,...
```

```
2014/08/01 16:48:37,00:00:13,0,,O,,,,1,1000064,0,E207,Extn207,V11003,CO Channel
100.3,0,0,...
```

```
2014/08/01 16:48:58,00:00:13,0,,O,9416,9416,,0,1000066,0,V11001,CO Channel
100.1,T9005,Line 5.1,0,0,,,Extn203,,,,,,,,,U_Cfd,Extn203,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada roteada por rota para chamada de entrada

A chamada do número externo 403 redirecionada pela rota de chamada entrante (ICR) para o grupo de linhas entrante 701 de volta para o 404.

```
2014/08/01 11:45:36,00:00:01,2,403,I,9404,,,0,1000007,0,T9001,Line 1.0,T9010,Line
10.0,0,0,0,n/a,,,,,,,,,ICR,ICR701,404,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: duas chamadas externas de saída transferidas juntas

Esta situação mostra uma chamada de saída sendo transferida para outra chamada de saída.

```
2009/02/19 11:13:26,00:00:06,0,203,O,9403,9403,,0,1000012,1,E203,Extn203,T9001,Line
1.0,8,0,0,n/a,,,,,,,,,U,Extn203,...
```

```
2009/02/19 11:13:36,00:00:02,0,203,O,8404,8404,,0,1000013,0,E203,Extn203,T9002,Line
2.0,0,0,0,n/a,,,,,,,,,U_XfP,Extn203,...
```

```
2009/02/19 11:13:26,00:00:11,0,8404,I,404,,,0,1000012,0,T9002,Line 2.0,T9001,Line
1.0,0,0,0,n/a,,,,,,,,,LINE_Xfd,0.1038.0 13 Alog Trunk:2,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: código de autorização

Neste exemplo, utilizou-se um código de autorização e 0 indica que ele é inválido:

```
2014/02/20 11:04:59,00:00:00,0,319,0,,,,0,1000009,0,E319,Alice,V8000,U1 0.0,0,0,0,n/
a,,,,,,,,U,Alice,...
```

Neste exemplo, o código de autorização é válido.

```
2014/02/20 11:04:59,00:00:00,0,319,0,,,,0,1000009,0,E319,Alice,V8000,U1 0.0,0,0,1,n/
a,,,,,,,,U,Alice,...
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: chamada de rede interna

Os registros SMDR incluem campos (31 a 34) que identificam os sistemas IP Office chamador e chamado. Eles são úteis para chamadas entre sistemas em uma rede IP Office. Isso ainda exige que cada sistema na rede seja configurado para gerar seus próprios registros SMDR.

Neste exemplo, o 806 no primeiro sistema IP Office (192.168.0.182) faz uma chamada interna para o 706 no segundo sistema IP Office (192.168.0.180). Ambos os sistemas geram seus próprios registros SMDR para a mesma chamada.

Registro do primeiro sistema IP Office com o ramal chamador 806

```
2020/03/06
10:33:27,00:00:15,8,806,I,706,706,,1,1000018,0,E806,Extn806,E706,Extn706,7,0,,,,,,,,,
,,,,,192.168.0.182,1049,192.168.0.180,1087,
2020/03/06 10:33:56,0
```

Registro do segundo sistema IP Office com o ramal chamado 706

```
2020/03/06
10:33:27,00:00:22,8,806,O,706,706,,1,1000004,0,E806,Extn806,E706,Extn706,0,0,,,,,,,,,
,,,,,192.168.0.182,1049,192.168.0.180,1087,
2020/03/06 10:33:56,0
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Exemplo de SMDR: solicitação de consentimento do chamador

É possível atribuir um valor de configuração de consentimento às ações dos atendentes automáticos do Embedded Voicemail e dos fluxos de chamada do Voicemail Pro. Ao selecionar a ação específica, o chamador pode indicar seu consentimento. Esse valor é indicado pelo registro SMDR para a chamada.

Consentimento não solicitado

Neste exemplo, a ação de chamada usada para rotear a chamada não tem uma configuração de consentimento. Portanto, a configuração de consentimento dentro do registro SMDR permanece sendo 0.

```
2020/03/06 10:35:42,00:00:02,0,201,0,*99,*99,,1,1000000,1,E201,Extn201,V9511,VM
Channel 11,0,0,,,,,,,,,,,,,192.168.0.1,1002,192.168.0.1,1004,
2020/03/06 10:35:45,0
2020/03/06
10:35:42,00:00:02,2,201,0,*99,*99,,1,1000000,0,E201,Extn201,E202,Extn202,0,0,,,,,,,,,
,,,,,192.168.0.1,1002,192.168.0.1,1005,
2020/03/06 10:35:49,0
```

Consentimento negado

Neste exemplo, a ação de chamada usada para rotear a chamada é definida para indicar o consentimento negado. Portanto, a configuração de consentimento no registro SMDR é alterada para 6.

```
2020/03/06 10:35:54,00:00:02,0,201,0,*99,*99,,1,1000001,1,E201,Extn201,V9511,VM
Channel 11,0,0,,,,,,,,,,,,,192.168.0.1,1007,192.168.0.1,1009,
2020/03/06 10:35:56,6
2020/03/06
10:35:54,00:00:01,4,201,0,*99,*99,,1,1000001,0,E201,Extn201,E202,Extn202,0,0,,,,,,,,,
,,,,,192.168.0.1,1007,192.168.0.1,1010,
2020/03/06 10:36:00,6
```

Consentimento concedido

Neste exemplo, a ação de consentimento usada para rotear a chamada é definida para indicar o consentimento aceito. Portanto, a configuração de consentimento no registro SMDR é alterada para 2.

```
2020/03/06 10:36:08,00:00:02,0,201,0,*99,*99,,1,1000003,1,E201,Extn201,V9511,VM
Channel 11,0,0,,,,,,,,,,,,,192.168.0.1,1014,192.168.0.1,1016,
2020/03/06 10:36:09,2
2020/03/06
10:36:08,00:00:01,1,201,0,*99,*99,,1,1000003,0,E201,Extn201,E202,Extn202,0,0,,,,,,,,,
,,,,,192.168.0.1,1014,192.168.0.1,1017,
2020/03/06 10:36:11,2
```

Links relacionados

[Exemplos de SMDR](#) na página 1261

Parte 17: Ajuda adicional

Capítulo 113: Ajuda e documentação adicionais

As páginas a seguir fornecem fontes para ajuda adicional.

Links relacionados

[Outros manuais e guias do usuário](#) na página 1276

[Obtendo ajuda](#) na página 1276

[Localizando um parceiro comercial da Avaya](#) na página 1277

[Recursos adicionais do IP Office](#) na página 1277

[Treinamento](#) na página 1278

Outros manuais e guias do usuário

O site [Central de documentos Avaya](#) contém guias do usuário e manuais para produtos Avaya, inclusive para o IP Office.

- Para obter uma lista dos manuais e guias do usuário atuais para o IP Office, consulte o documento [Manuais e guias do usuário da plataforma Avaya IP Office™](#).
- Os sites [Base de conhecimento Avaya IP Office](#) e [Suporte Avaya](#) também fornecem acesso aos manuais técnicos e guias do usuário do IP Office.
 - Sempre que possível, esses sites redirecionarão os usuários para a versão do documento hospedado pela [Central de documentos Avaya](#).

Para outros tipos de documentos e outros recursos, acesse os vários sites da Avaya (consulte [Recursos adicionais do IP Office](#) na página 1277).

Links relacionados

[Ajuda e documentação adicionais](#) na página 1276

Obtendo ajuda

A Avaya faz vendas do IP Office por meio de parceiros comerciais credenciados. Esses parceiros comerciais fornecem suporte direto aos seus clientes e podem encaminhar problemas para a Avaya quando necessário.

Caso seu sistema IP Office não tenha um parceiro comercial Avaya fornecendo suporte e manutenção, é possível usar a ferramenta Avaya Partner Locator para localizar um parceiro de negócios. Consulte [Localizando um parceiro comercial da Avaya](#) na página 1277.

Links relacionados

[Ajuda e documentação adicionais](#) na página 1276

Localizando um parceiro comercial da Avaya

Caso seu sistema IP Office não tenha um parceiro comercial Avaya fornecendo suporte e manutenção, é possível usar a ferramenta Avaya Partner Locator para localizar um parceiro de negócios.

Procedimento

1. Em seu navegador, acesse [Site da Avaya](#) em <https://www.avaya.com>
2. Selecione **Parceiro** e então **Localizador de parceiros**.
3. Insira as informações de seu local.
4. Para parceiros comerciais da IP Office, usando o **Filtro**, selecione **Pequenas/médias empresas**.

Links relacionados

[Ajuda e documentação adicionais](#) na página 1276

Recursos adicionais do IP Office

Além do site de documentação (consulte [Outros manuais e guias do usuário](#) na página 1276), há diversos sites que fornecem informações sobre produtos e serviços Avaya, inclusive o IP Office.

- [Site da Avaya](https://www.avaya.com) (<https://www.avaya.com>)

Este é o site oficial da Avaya. A página inicial também fornece acesso aos sites individuais da Avaya para diferentes países e regiões.

- [Portal de vendas e parceiros da Avaya](https://sales.avaya.com) (<https://sales.avaya.com>)

Este é o site oficial para todos os parceiros comerciais da Avaya. O site exige o registro de um nome de usuário e senha. Uma vez acesso, é possível personalizar o portal com produtos e tipos de informações específicos que você deseja ver e sobre os quais deseja receber notificações por e-mail.

- [Base de conhecimento Avaya IP Office](https://ipofficekb.avaya.com) (<https://ipofficekb.avaya.com>)

Este site fornece acesso a uma versão on-line e frequentemente atualizada com guias do usuário e manual técnico do IP Office.

- [Suporte Avaya](https://support.avaya.com) (<https://support.avaya.com>)

Este site fornece acesso a software, documentação e outros serviços da Avaya para instaladores e técnicos de produtos Avaya.

- [Fóruns de suporte Avaya](https://support.avaya.com/forums/index.php) (<https://support.avaya.com/forums/index.php>)

Este site fornece vários fóruns para a discussão de problemas.

- **Grupo para usuários internacionais da Avaya** (<https://www.iuag.org>)

Trata-se da organização para clientes Avaya. Ela fornece grupos e fóruns de discussão.

- **Avaya DevConnect** (<https://www.devconnectprogram.com/>)

Este site fornece detalhes sobre APIs e SDKs para produtos Avaya, inclusive para o IP Office. O site também fornece notas de aplicativo para produtos de terceiros (não pertencentes à Avaya) que interoperam com o IP Office usando essas APIs e SDKs.

- **Avaya Learning** (<https://www.avaya-learning.com/>)

Este site fornece acesso a cursos de treinamento e programas de acreditação para produtos Avaya.

Links relacionados

[Ajuda e documentação adicionais](#) na página 1276

Treinamento

O treinamento e as credenciais da Avaya garantem que nossos parceiros comerciais tenham as capacidades e habilidades para vender, implementar e dar suporte com êxito a soluções Avaya, indo além das expectativas do cliente. Disponibilizamos as seguintes credenciais:

- Avaya Certified Sales Specialist (APSS)
- Avaya Implementation Professional Specialist (AIPS)
- Avaya Certified Support Specialist (ACSS)

Os mapas de credenciais estão disponíveis no site [Avaya Learning](#).

Links relacionados

[Ajuda e documentação adicionais](#) na página 1276

Índice

A

Ação

Conferência discada	668
Deixar mensagem	672
Discagem por nome	669
Díscar por número	671
Estacionar e anunciar	674
Falar por nome	677
Falar por número	678
Menu Repetir	676
Transferência assistida	673
Transferência não supervisionada	679
Transferir para Atendedor automático	680
Ação de fallback	270 , 664
acessibilidade	54
acesso granular	46
Acesso remoto	733
ações	110 , 115
atualização	112
backup	110
gerenciamento de operações remotas	114
restaurar	111
sincronizar configuração de APNS	114
sincronizar configuração de Single Sign On	113
sincronizar ID do sistema APNP	114
sincronizar usuário do serviço e senha do sistema	112
transferir ISO	112
Ações	668
adicionar	
modelo	87
usuário/ramal com base em modelo	87
Adicionar	
Atendente automático	658
Conferência do sistema	705
Administrador	1276
Administrador do sistema	1276
afiliação a grupos	197
agendar tarefas	91
AI de fala	266 , 653 , 657 , 660
ajuda	48
Ajuda	1276
Alarme de e-mail	778
Alarme do sistema	778
alarme NoCallerId	
supressão	854
alarme SNMP	778
Alarme syslog	778
alarmes	631
alterar linux local	
senha da conta	153
alterar senha de logon	54
alterar senha root	
configurações	153
analógico	217
Anúncio	
Atendente automático	266 , 660
Anúncio de menu	266 , 660

anúncios	200
Apag	67
Apagar vários	68
apagar	
modelo	88
apagar configuração	132
aparência múltipla em chamada	1168
aparências de linha sip	397
APIs	1277
aplicativos	
gerenciador de arquivos	606
Gerenciamento de fluxo de chamadas do	
Voicemail Pro	622
IP Office Manager	607
one-X Portal	608
trilha de auditoria do centralized media manager ...	636
Voicemail Pro	
preferências do sistema	
configuração de	
backup	621
e-mail	611
grupo de usuários	621
Preferências do sistema	
alarme SNMP	616
alarmes	619
chamada de	
notificação	617
geral	609
Gravação de correio	
de voz	618
Integração com o	
Gmail	615
organização	615
Syslog	619
web license manager	627
WebRTC	623
Configurações do gateway de mídia	625
Configurações do servidor SIP	624
Configurações do sistema	623
Aplicativos	50
Apple	
notificações push	856 , 857
Armazenamento do Google	724
Arquivo de licença	
carregando	803
Arquivos de aviso pré-gravados	683
Arquivos de log	733
ARS	50
Assinatura	
Acesso à Internet	735
DNS	735
Fonte de Tempo	735
Migrar para	736
Portas	736
Rota IP	735
assinaturas	457
Assinaturas	50
Aplicativos	732

Assinaturas (<i>continuação</i>)		Atendente automático (<i>continuação</i>)	
Assinaturas de usuário	731	Transferência assistida	673
CTI	732	Transferência não supervisionada	679
Media Manager	732	Transferir para Atendedor automático	680
Modo de teste	731	Atendentes automáticos	50
Recepcionist	732	ativar	114
SoftConsole	732	Ativar gravação local	266, 682
Telephony User Plus	731	atualização	112
Usuário de telefonia	731	aumentar	
Usuário do Unified Communications	731	partição raiz	153
assistente	69	autenticação	
assistente de configuração	69, 82	configurações	152
atendente automático	79	authorization code	284
configurações LAN	71	autoadministração	208
correio de voz	79	autoadministração Web	208
grupos	83	Aviso (Prompt)	
H.323	76	Avisos de nome	685
licenciamento	83	Código curto	682
linhas	83	Nenhuma correspondência ao prompt	266, 660
música de espera	79	Pré-gravado	683
rotas de chamada de saída	85	TTS	684
rotas para chamadas de entrada	84	aviso de segurança	54
SIP	76	Avisos	
sistema	71	Anúncios	
usuários	83	Sintetização de voz	652
VoIP	76	Sintetização de voz	652
atendente automático	261	Avisos de gravação	682
Adicionar atendimento automático			
ações	262		
assistente de configuração	79		
embedded voicemail	259		
Atendente automático	651		
Ação de fallback	270, 664		
Ações	270, 664, 668		
Adicionar	658		
Avisos	682		
Avisos de gravação	682		
Avisos de nome	685		
Avisos pré-gravados	683		
Chamada interna	687		
Chamadas externas	687		
Código curto	687		
Conferência discada	668		
Configurações	266, 660		
Consentimento	655		
Deixar mensagem	672		
Discagem por nome	669		
Discar por número	671		
Editar	658		
Estacionar e anunciar	674		
Excluir	659		
Excluir vários	659		
Falar por nome	677		
Falar por número	678		
Fluxo de chamada	654		
Idioma	652		
Lista	658		
Menu	266, 660		
Menu Repetir	676		
Opções de fallback	654		
Rotear chamadas para	687		
Saudação	266, 660		
		B	
		backup	110, 641, 647
		backup e restauração	
		espaço em disco	644
		Baixar	
		Gravando	718
		baixar configuração	114
		barra de menu	50
		base de conhecimento	48
		Biblioteca de gravação de voz	712
		Bloqueio de chamadas	844
		Boletins técnicos	1277
		Botão	
		Exibição de emergência	777
		Reaver chamada	1124
		botão ações	51
		botão configurações da solução	51
		botão de configuração	51
		Botões do .	
		ações	51
		configuração	51
		Configurações da solução	51
		Botões programáveis	1089
		C	
		Cabeçalhos	
		SIP	980
		campo de configuração	
		engenharia SIP	363
		inscrição	457, 730
		Linha do MS Teams	356

túnel de segurança IP (<i>continuação</i>)			
linha VoIP do MS Teams		359	
perfil de horário		791	
túnel			
túnel de segurança IP		545	
políticas IKE		546	
políticas IPSec		546	
principal		545	
Túnel L2TP		542–544	
campo de segurança			
grupos de direitos			
administração de segurança		590	
configuração		589	
detalhes do grupo		588	
status do sistema			
administração de segurança		591	
APIs de telefonia		591	
externo		593	
HTTP		594	
serviços da web		592	
campos de configuração da linha			
engenharia SIP		363	
Linha do MS Teams		356	
linha VoIP do MS Teams		359	
campos de configuração de assinatura		730	
campos de configuração de perfil de horário		791	
campos de configuração do túnel		542–546	
campos de segurança do sistema			
grupos de direitos			
administração de segurança		590	
configuração		589	
detalhes do grupo		588	
status do sistema			
administração de segurança		591	
APIs de telefonia		591	
externo		593	
HTTP		594	
serviços da web		592	
captura de pacote			
geral		147	
Capturar			
Botão		1124	
carregar			
modelo		89	
central de aplicativos			
configurações		156	
centralized media manager			
controle de auditoria		636	
Centralized Media Manager		712, 713	
gravações		638	
Centro de Contato		535	
certificado		45	
certificados		572, 595	
geral		144	
Chamada			
Atendente automático		687	
Chamada de emergência			
Alarme do sistema		778	
chamada de entrada			
cenários de chamada		954	
chamada de saída			
cenários de chamada		946	
Chamada interna			
Atendente automático		687	
chamadas barradas		825	
aplicando		825	
substituição		826	
chamadas recebidas			
conexão de caminho de mídia		953	
Classificar		65	
Código curto			
Atendente automático		687	
Código de acesso			
Aviso do atendente automático		682	
Código de autorização			
Adicionar código de autorização		284	
código de conta		276, 277	
Código de conta		50	
códigos curto		188	
Adicionar código breve do sistema		454	
Códigos curtos		50	
Códigos de autorização		50	
COM		733	
comandos de serviço		132	
apagar configuração		132	
Compartilhamento de mesa remoto		887	
Comprimento da tag		980	
conector		630	
conexão de caminho de mídia		953	
conexão de servidor remoto		647	
Conferência		690	
Adicionar uma conferência do sistema		705	
Atendente automático		266, 660	
Capacidade		692	
Conferência direta		266, 660	
Conferências do sistema		704	
Configurações de conferência do sistema		706	
Controles do usuário		691	
Editando uma conferência do sistema		705	
Excluindo uma conferência do sistema		705	
PIN de Meet-Me pessoal		700	
Conferência ad hoc		698	
Adicionar		698	
Conferência direta		266, 660	
Conferência discada		668	
Conferência do sistema			
Adicionar		705	
Configurações		706	
Editar		705	
Excluir		705	
conferências		256	
Conferências		50	
Conferências do sistema		704	
configuração		628	
configuração do código da conta		846	
configurações			
configurações de Segurança		578	
sistema		142	
sistemas		144	
Configurações			
Atendente automático		266, 660	
Configurações da solução		91	
proxy		93	
servidor remoto		92	

servidor remoto (<i>continuação</i>)		troncos PRI (<i>continuação</i>)	
servidor remoto (<i>continuação</i>)		VoIP SIP DECT	354
adicionar servidor remoto	92	Configurações do sistema	50
configurações de Segurança		adicionar linha	308
detalhes do sistema	582	Adicionar linha	
geral	578	códigos breves da Linha H323	333
grupos de direitos	588	Códigos curto da linha IP Office	348
interfaces desprotegidas	584	configurações da linha analógica	317
serviços de segurança	586	configurações VoIP da linha H323	333
sistema	582	Credenciais SIP	406
configurações do sistema	274	engenharia SIP	413
adicionar linha		gateway IP DECT	337
configurações VoIP da linha do IP		linha analógica	316
Office	349	linha H323	330
Fax T38 da linha IP Office	351	linha IP DECT	336
Fax T38 SIP	404	linha IP Office	342
VoIP IP DECT	340	linha SIP	384 , 385
Adicionar linha		Linha SM	
detalhes da chamada	393	Session Manager	423
linha IP Office	343	T38 fax	431
opções da linha analógica	318	VoIP	426
SIP avançado	407	Transporte SIP	389
base SIP DECT	353	VoIP de linha H323	331
código de conta	276 , 277	VoIP do SIP	400
códigos curtos	454	adicionar RAS	438
direitos do usuário	548	Código de autorização	
adicionar direito do usuário	554	Adicionar código de autorização	284
diretório de sistema	459	códigos curto	
Fax T.38 do ACO	315	adicionar código breve	454
licenças	301	direitos do usuário	
linha	308	adicionar direito de usuário	556
Linha do ACO	310	Adicionar Direito do usuário	
linha SIP DECT	353	548–553 , 555 , 557
locais	433	Diretório do sistema	
Notificação push Avaya	537	adicionar entrada no diretório	459
perfil de firewall	286	Licenças	301
Perfil de horário	539	linha BRI	
Porta WAN	559	Adicionar linha	
RAS	438	canais	329
rota de chamada de entrada	288	configurações da linha	325
rota IP	299	Locais	
adicionar rota de IP	299	endereço	436
seleção de rota alternativa	279	perfil de firewall	286
serviços	441	Perfil de horário	
sistema	461	adicionar perfil de horário	539
Avaya Cloud Services	535	porta WAN	
Centro de Contato	535	adicionar porta WAN	
correio de voz	470	sincronizar PPP	559
DNS	486	Adicionar porta WAN	
operações remotas	538	sincronizar Frame	
Segurança VoIP	509	Relay	560
telefonía	519	rota para chamadas de entrada	
Topologia de rede LAN	500	adicionar	288
VoIP	507	Configuração de MSN	298
VoIP do LAN	491	configurações gerais	291
telefonía		destinos	296
log de chamadas	530	gravação de voz	295
MS Teams	530	Seleção de rota alternativa	
troncos PRI		Adicionar rota alternativa	279
linha E1 R2	373 , 374 , 376 , 377	serviço	
linha T1 PRI	418	Túneis TCP	453
VoIP com linha do ACO	312	serviços	

Troncos PRI (<i>continuação</i>)		Data (<i>continuação</i>)	
serviços (<i>continuação</i>)		Estado do sistema	789
Adicionar serviço Normal, WAN ou de Internet	442	Manual	789
Adicionar SSL VPN	450	definir banner de logon geral	149
servidor de licenciamento	304	Definir todos os nós	
sistema		Assinatura	126
configurações LAN	489	Deixar mensagem	672
eventos do sistema	478	dest.	
Grupos LAN DHCP	505	Atendente automático	266 , 660
LAN1	489	Direcionar por número	266 , 660
LAN2	506	Destino	
Listas de controle de acesso	512	Atendente automático	687
serviços de diretório	512 , 513 , 517	dial In	207
SMDR	487	Direcionar por número	266 , 660
SMTP	485	direitos do usuário	548
telefonia	518	adicionar direito de usuário	
SNMP		correio de voz	556
adicionar interceptação SNMP	480	adicionar direito do usuário	
configurações SNMP	478	telefonia	
telefonia		log de chamadas	554
estacionar e anunciar	527	Adicionar Direito do usuário	
SM	529	associação em direitos do usuário ...	555
tons e música	528	código curto	549
TUI	532	programação de botão	550
Troncos PRI		redirecionamento	557
linha E1	365 , 371	telefonia	551
linha E1 R2	373	configurações de chamada	551
linha T1	378 , 381	configurações de supervisor	552
linha T1 PRI	415 , 420 , 421	opções multilinha	553
configurar	124	usuário	549
adicionar sistema	124	Direitos do usuário	50
converter para sistema licenciado Select	126	diretório de sistema	459
remover sistema	126	Diretório do sistema	50
conjuntos de dados	645	adicionar entrada no diretório	459
Consentimento	655	diretório pessoal	202
consolidação de registros	56	Discagem por nome	669
consolidar objetos	54	Gravando avisos de nome	685
Contagem de loop de menu	266 , 660	Discar para gravar saudação	266 , 660
Contagem de loops	266 , 660	Discar por número	671
controle de auditoria	634	disco rígido adicional	
centralized media manager	636	configurações	156
Controle de auditoria	721	DNS	
Converter em...		Assinatura	735
Assinatura	126	Download	139
Cópia de segurança	733	DTag	980
correio de voz	170 , 470	DTMF	959
assistente de configuração	79		
criar a partir de modelo		E	
usuários	161	editar	
Criar a partir de modelo		modelo	88
ramais	213	Editar	
CTI		Atendente automático	658
Assinatura	732	Conferência do sistema	705
cursos	1277	Edição rápida	66
Customer Operations Manager	733	Editar várias entradas	67
		Horário de verão	788
D		Editar usuário	
data		Opções multilinha	184
configurações	151		
Data	787		

Editar usuário (<i>continuação</i>)	
telefonia	184
editar usuário avançado	
programação de menus	205
Telefonia T3	205
Editar usuário avançado	
4400/6400	206
grupos de busca	206
programação de menus	206
encaminhando	189
ENCAMINHAR SIP	962
Endereço IP	
IP Office	54
proxy	54
engenharia SIP	363
Envio de mensagens SIP	958
Estacionar e anunciar	674
eventos do sistema	761
excluir	
modelo	88
Excluir	67
Atendente automático	659
Conferência do sistema	705
Excluir vários	68
Gravando	719
Vários atendentes automáticos	659
ExibEmergência	1149
Exibição de emergência	777 , 1149
exibição de plataforma	135
Exibindo gravações	716
Exibir	
Atendentes automáticos	658
expansão	
link	127
expansões de link	127
Exportar	
Controle de auditoria	721
exportar usuários	160
extensão	
analógico	217
Criar a partir de modelo	87
modelos	86
salvar como modelo	86

F

Falar por nome	677
Gravando avisos de nome	685
Falar por número	678
Fallback	654
fax sobre SIP	960
fazer download	
gravações	208
modelo	88
Filtro	65 , 716
firewall	
configurações	155
Fluxo de chamada	702 , 709
Atendente automático	654
Fóruns	1277

G

geminção	848
geração integrada de relatórios de chamadas	208
geral	
backup e restauração	145
configurações	141
configurações de correio de voz	146
configurações do EASG	146
media manager	149
web control	145
gerenciador de arquivos	606
Gerenciador de arquivos	50
Gerenciador de segurança	
certificados	595
usuários do serviço	
Sincronizar banco de dados de	
segurança	594
Gerenciamento de certificado	763
Repositório de certificados do Windows	765
Visão geral	763
gerenciamento de chamadas	158 , 256
atendente automático	259 - 262
encaminhando	189
mobilidade	193
números de origem	207
programação de botão	176
telefonia	
log de chamadas	186
usuários	162
Gerenciamento de chamadas	50 , 160 , 212
4400/6400	206
adicionar ramal	213
anúncios	200
associação a grupos	197
códigos curto	188
Conferência	706
configurações de chamada	177
correio de voz	170
criar a partir de modelo	161
Criar a partir de modelo	213
dial In	207
diretório pessoal	202
Editar ramal	
campos comuns	214
DECT IP	229
Fax SIP T38	227
VoIP do H323	220
VoIP do SIP	223
Editar usuário	
Opções multilinha	184
telefonia	184
editar usuário avançado	205
Editar usuário avançado	206
exportar usuários	160
gerenciamento de modelos	161
gravação de voz	197
grupos	231
adicionar grupos	232
anúncios	252
configurações do grupo	232
correio de voz	245

telefonia (<i>continuação</i>)		Habilitar gravação local	660
grupos (<i>continuação</i>)		horário	
fallback	242	configurações	151
filas	236	Horário	787
gravação de voz	251	Assinatura	735
SIP	255	Estado do sistema	789
transbordamento	239	Manual	789
grupos de busca	206	Horário de verão	788
importar usuários	160	Hot Desking	887
não perturbe	199		
programação de menus	205, 206	I	
provisionar ramais	213	ID da conferência	693
Provisionar usuários	161	ID do host WebLM	802
ramais	213	identificação do sistema	
SIP	204	configurações	155
telefonia	176	Idioma	
configurações de supervisor	180	Atendente automático	652
TUI	187	Padrão TTS	653, 657
Telefonia T3	205	Impedimento de chamadas	844
usuários	159, 161	importar usuários	160
Gerenciamento de fluxo de chamadas	50	Inatividade máxima	266, 660
gerenciamento de modelos	161	indicação de mensagem em espera	862
Google TTS	653, 657	inscrição	
gravação de voz	197	assistente de configuração	69, 82
Gravação local	266, 660, 682	Integração com Gmail	838
gravações	631	Integração com o Gmail	615
Centralized Media Manager	638	Interrupção	887
reprodução do usuário	208	Intrusão	839
Gravações		IP Office Manager	50
Pasta compactada	723	iniciar	607
Reproduzindo	717	IPSec	542
Retenção máx.	713		
gravações de chamada		L	
reprodução do usuário	208	L2TP	542
Gravações de voz		LAN	
Pasta compactada	723	configurações	151, 489
Gravando		Grupos DHCP	505
Baixar	718	topologia de rede	500
Consentimento	655	VoIP	491
Excluir	719	LAN1	489
grupo		LAN2	506
grupo de direitos	46	LDAP	94, 859
grupo de direitos	46	conectar ao serviço de diretório	95
grupos	231	Gerenciar regras de provisionamento do usuário ...	101
adicionar grupos	232	sincronizar campos de usuário	98
anúncios	252	visualizar tarefas	100
assistente de configuração	83	Lembretes de espera	964
configurações do grupo	232	licença	
correio de voz	245	configurando	794
fallback	242	licenças	301
filas	236	Licenças	301
gravação de voz	251	licenças do server edition	
SIP	255	distribuindo	797
transbordamento	239	licenciamento	
Grupos	50	assistente de configuração	83
Guias de referência rápida	1276	Enterprise Branch	806
Guias do usuário	1276	Licenciamento centralizado	796
		Licenciamento no PLDS	794
H		linha	308
H.323			
assistente de configuração	76		

Adicionar linha (<i>continuação</i>)	
adicionar linha	
Configurações VoIP da linha do IP	
Office	349
Fax T38 da linha IP Office	351
Fax T38 SIP	404
VoIP IP DECT	340
Adicionar linha	
códigos breves da Linha H323	333
Códigos curto da linha IP Office	348
configurações da linha analógica	317
configurações VoIP da linha H323	333
Credenciais SIP	406
detalhes da chamada	393
engenharia SIP	413
gateway IP DECT	337
linha analógica	316
linha H323	330
linha IP DECT	336
linha IP Office	342 , 343
linha SIP	384 , 385
Linha SM	422 , 423 , 426 , 431
opções da linha analógica	318
Session Manager	423
SIP avançado	407
T38 fax	431
Transporte SIP	389
VoIP	426
VoIP de linha H323	331
VoIP do SIP	400
base SIP DECT	353
Fax T.38 do ACO	315
linha BRI	
Adicionar linha	
canais	329
configurações da linha	325
Linha do ACO	310
linha SIP DECT	353
Troncos PRI	364
VoIP com linha do ACO	312
VoIP SIP DECT	354
linha do MS Teams	
VoIP	359
Linha do MS Teams	356
linha E1	365
canais E1 PRI	371
Códigos curto E1	371
linha E1 PRI	365
linha E1 R2	373
canais E1-R2	374
E1-R2 avançado	377
grupo MFC E1-R2	376
opções E1-R2	373
linha T1	378
canais T1	381
linha US T1	378
linha T1 PRI	415
canais T1 ISDN	418
Chamada a chamada T1 ISDN	421
Especial T1 ISDN	421
T1 ISDN	415
TNS T1 ISDN	420
linhas	
assistente de configuração	83
Linhas	50
Listas de controle de acesso	512
locais	433
Locais	50 , 788
endereço	436
local	643
Local	743
localizador de parceiros comerciais	1277
logoff	
tempo limite de inatividade	54
Logoff	46
logon	
certificado	45
Logon	44
logs	138
logs de depuração	139
M	
madn	1168
Manager	
Horário	787
Manuais	1276
media manager	628 , 631 , 633
Media Manager	630 , 634
Assinatura	732
Centralized Media Manager	712
Media Manager local	713
Meet-Me pessoal	700
menu aplicativos	605
menu de configuração inicial	71
menu de solução	48
menu do servidor	128
baixar configuração	134
comandos de serviço	132
configuração inicial	133
exibição de plataforma	135
logs	138
On-boarding	131
painel	129
Plataforma	129 , 130
Atualizações	140
comandos de serviço	
apagar configurações	
de segurança	133
reinicializar	132
configurações	
geral	142
sistema	150
Iniciar SSA	131
sistema	136
visualizar Relatório de atualização	134
Menu Repetir	676
menus	48
menus Web Control	135
Métodos de resposta	
SIP	979
Métodos de solicitação	
SIP	979
Microsoft Teams	102

migração	633	Novo (<i>continuação</i>)	
Migração da licença	807	Atendente automático	658
Migração de licenças ADI	807	NTP	787
Migrar		Número AA	266 , 660
Assinatura	736	números de origem	207
movilidade	193	Números de origem	922
modelo		NUSN	924
adicionar	87	nuvem	856
carregar	89	autorização	856
criando	810		
criar usuário/ramal	87	O	
editar	88	objetos da solução	48
excluir	88	On-boarding	131
fazer download	88	on-boarding: configurar VPN SSL	752
renomear	89	one-x portal	
salvar como modelo	86	geral	148
tronco analógico	810 , 811	one-X Portal	50 , 608
modelos	86	operação de grupo	892
modelos de tronco	809	operações remotas	538
Modificar		Operador	
Atendente automático	658	Conferência discada	668
Modo de teste		Consentimento	655
Assinatura	731	Deixar mensagem	672
modo off-line	57	Discagem por nome	669
modo on-line	57	Discar por número	671
Modo Subscription	126	Estacionar e anunciar	674
Modos	42	Falar por nome	677
mover	921	Falar por número	678
MS Teams		Menu Repetir	676
conectar ao serviço de diretório	103	Transferência assistida	673
Gerenciar regras de provisionamento do usuário ...	107	Transferência não supervisionada	679
sincronizar campos de usuário	104	Transferir para Atendedor automático	680
visualizar tarefas	106	origem da licença	127
música de espera			
assistente de configuração	79	P	
música em espera		Padrão	
fonte do sistema	783	Idioma do TTS	653 , 657
origem alternativa	783	painel	69 , 129
		Painel	70
N		Panéis	70
não perturbe	199	Pasta compactada	
navegadores compatíveis	42	Gravações	723
negar intercomunicação automática ativada	1006	perfil de firewall	286
negar intercomunicação automática desativada	1006	Perfil de horário	539
Nenhum usuário	854	adicionar perfil de horário	539
Nenhuma correspondência ao prompt	266 , 660	Perfis de firewall	50
nível de registro	54	Perfis de horário	50
nome		Pesquisar	65
modelo	89	PIN	
Nome		Meet-Me pessoal	700
Atendente automático	266 , 660	Plataforma	129 , 130
Gravando avisos de nome	685	Atualizações	140
Ordem de correspondência	266 , 660	comandos de serviço	
Notas de aplicativo	1277	apagar configurações de segurança .	133
Notificação push Avaya	537	reinicializar	132
NoUser		configurações	
Números de origem	924	geral	142
novidades nesta versão	32 , 34 , 35 , 37 , 39 , 40	sistema	150
novo		Iniciar SSA	131
modelo	87		
Novo			

configurações (<i>continuação</i>)		recurso de código curto	
logs	138	negar intercomunicação automática ativada	1006
sistema	136	negar intercomunicação automática desativada ...	1006
política de backup e restauração	642	Registros de chamadas	1253
porta WAN		regras de senha	
sincronizar Frame Relay	560	configurações	154
sincronizar PPP	559	relatório de chamada	208
Porta WAN	559	remover	
Portas		modelo	88
Assinatura	736	Remover	67
Preferência de mídia	715	Remover vários	68
Preferência de recuperação	715	renomear	
Preferência de recuperação de mídia	715	modelo	89
Preferências		resiliência	126
Voicemail Pro	50	restaurar	111, 641, 648
Preferências do sistema	50	Restaurar	733
preferências do usuário	48	Retenção	713
Preferências...	54	reter cenários	960
usuário	48	Revendedor	1276
Prefixo SIP	949, 952	RFC	977
Privacidade	839	rota de chamada de entrada	288
Consentimento	655	rota IP	299
programação de botão	176	adicionar rota de IP	299
usuário	208	configurando	748
Programação de botões	1089	Rota para chamada de entrada	
programação de menus	205	Atendente automático	687
4400/6400	206	rota para chamadas de entrada	
grupos de busca	206	adicionar	288
Telefonia T3	205	Configuração de MSN	298
Protocolos de transporte		configurações gerais	291
SIP	979	destinos	296
provisionar ramais	213	gravação de voz	295
Provisionar usuários	161	Rota para chamadas de entrada	50
proxy	54, 93	rotas de chamada	
R		entrada	84
ramais		feitas	85
Criar a partir de modelo	213	rotas de chamada de saída	
Ramais	50	assistente de configuração	85
Criar a partir de modelo		Rotas de IP	50
provisionar ramais	213	rotas para chamadas de entrada	
ramal	212	assistente de configuração	84
adicionar ramal	213	Roubar	
Editar ramal		Botão	1124
campos comuns	214	S	
DECT IP	229	Saída de áudio	266, 660
Fax SIP T38	227	salvar	
VoIP do H323	220	salvar como modelo	86
VoIP do SIP	223	Salvar no IP Office	57
Gerenciamento do modelo	212	Saudação	266, 660
Ramal		Código curto	682
Indicação de chamada de emergência	777	Pré-gravado	683
RAS	438	TTS	684
adicionar RAS	438	Saudação opcional...	266, 660
reaver	921	SDKs	1277
reaver chamada	921	segurança	578
Reaver chamada		grupo de direitos	46
Botão	1124	usuários do serviço	46
Recepcionist		Segurança	50
Assinatura	732	Segurança VoIP	509
recuperar	921	seleção de Codec	958

seleção de rota alternativa	279	telefonia (<i>continuação</i>)	
Seleção de rota alternativa	50	Grupos DHCP	505
Adicionar rota alternativa	279	LAN	489 , 491 , 500 , 505
senha		LAN1	489
alterar	54	LAN2	506
sincronização	54	Listas de controle de acesso	512
Senha		operações remotas	538
Alterar	47	Segurança VoIP	509
senha de logon		serviços de diretório	512
alterar	54	HTTP	517
server edition		LDAP	513
consolidação de registros	56	SMDR	487
serviço	136 , 856	SMTTP	485
Túneis TCP	453	telefonia	518 , 519
serviços	441	estacionar e anunciar	527
Adicionar serviço Normal, WAN ou de Internet	442	log de chamadas	530
Adicionar SSL VPN	450	MS Teams	530
Serviços	50	SM	529
serviços de diretório	512	tons e música	528
HTTP	517	TUI	532
LDAP	513	topologia de rede	500
Serviços de Nuvem Avaya	535	VoIP	491 , 507
serviços opcionais	136	Sistema	50
servidor com falha		sites	1277
restaurar	649	SMDR	487 , 1253
servidor de licenciamento	304	descrições de campo	1255
Servidor do Aplicativo	108	exemplos	1261
Endereço IP do IP Office	54	SNMP	
Servidor HTTP	153	adicionar interceptações SNMP	480
servidor remoto	92	configurações SNMP	478
adicionar servidor remoto	92	SNTP	787
SHAKEN	968 , 970 , 972 , 976	sobre	48
Simultâneo	920	SoftConsole	
sincronização		Assinatura	732
senha	54	solução	90
usuário	54	ações	110 , 115
Sincronização LDAP		adicionar sistema	124
criar uma regra de provisionamento do usuário	860	agendar tarefas	91
realizando	859	atualização	112
sincronizar configuração de APNS	114	backup	110
sincronizar configuração de Single Sign On	113	baixar configuração	114
sincronizar ID do sistema APNP	114	Configurações da solução	91
Sintetização de voz	266 , 652 , 660	configurar	124 , 126
Gravando um aviso	684	converter para sistema licenciado Select	126
SIP	204 , 979	gerenciamento de operações remotas	114
assistente de configuração	76	menu do servidor	
Cabeçalhos	980	On-boarding	131
Comprimento da tag	980	remover sistema	126
Lembretes de espera	964	restaurar	111
Métodos de resposta	979	Servidor do Aplicativo	108
Métodos de solicitação	979	sincronização com o MS Teams	103
RFC	977	Sincronização de usuário do LDAP ...	95 , 98 , 100 , 101
STIR/SHAKEN	968 , 970 , 972 , 976	Sincronização de usuário do MS Teams	104 , 106 , 107
Tom de chamada de volta	963	sincronização de usuário usando o MS Teams	102
sistema	461	sincronização do usuário usando LDAP	94
assistente de configuração	71	sincronizar configuração de APNS	114
Avaya Cloud Services	535	sincronizar configuração de Single Sign On	113
Centro de Contato	535	sincronizar ID do sistema APNP	114
configurações	149 , 489	sincronizar usuário do serviço e senha do sistema	112
correio de voz	470	transferir ISO	112
DNS	486	Solução	50
eventos do sistema	478	Solução de arquivamento	713

Solução de arquivamento de mídia	713	linha T1 PRI (<i>continuação</i>)	
SRTP	575	linha E1	365
Station Message Detail Reporting	1253	canais E1 PRI	371
descrições de campo	1255	Códigos curto E1	371
exemplos	1261	linha E1 R2	373
STIR	968, 970, 972, 976	linha T1	378
suporte	1277	canais T1	381
Avaya	48	linha US T1	378
suporte a certificados	767	linha T1 PRI	415
Armazenamento de certificados confiável	771	Chamada a chamada T1 ISDN	421
Certificado de assinatura	772	Especial T1 ISDN	421
Certificado de identidade	769	T1 ISDN	415
Importar arquivo	773	TNS T1 ISDN	420
Suporte a certificados		TTS	652
nome e formato de arquivo	768	AI de fala	266, 660
Suporte da Avaya	48	Ativar	653, 657
syslog		Gravando um aviso	684
geral	142	Túneis TCP	453
system settings		Túnel	542
authorization code	284	túnel de segurança IP	545
System Status Application	131	políticas IKE	546
		políticas IPsec	546
T		principal	545
Tela		Túnel L2TP	542
Atendentes automáticos	658	L2TP	543
Telefone do sistema	789	PPP	544
telefonia	176, 518, 519		
configurações de chamada	177	U	
configurações de supervisor	180	uri sip	393
estacionar e anunciar	527	usar proxy	54
log de chamadas	186, 530	user portal	208
MS Teams	530	uso de disco	645
Opções multilinha	184	usuário	162
SM	529	assinaturas	457
tons e música	528	autoadministração	208
TUI	187, 532	autoadministração Web	208
Telephony User Plus	731	Criar a partir de modelo	87
tempo limite	54	modelos	86
tempo limite de inatividade	54	Nenhum usuário	854
TLS		Preferências...	54
protocolo mínimo	54	programação de botão	208
Tom de chamada de volta	963	salvar como modelo	86
Transferência assistida	673	supressão do alarme NoCallerId	854
Transferência não supervisionada	679	Usuário	
transferir ISO	112	Bloqueio de chamadas	844
transferir para Atendedor automático	680	Editar várias entradas	67
treinamento	1277, 1278	Gravações	714
Tronco SIP		Números de origem	922
configurando	932	Números de origem de Nenhum usuário	924
visão geral	932	Usuário de telefonia	731
troncos		Usuário do Unified Communications	731
assistente de configuração	83	usuários	159
troncos PRI		ações	160
linha E1 R2		afiliação a grupos	197
canais E1–R2	374	anúncios	200
E1–R2 avançado	377	assistente de configuração	83
grupo MFC E1–R2	376	códigos curto	188
opções E1–R2	373	correio de voz	170
linha T1 PRI		criar a partir de modelo	161
canais T1 ISDN	418	Criar a partir de modelo	
Troncos PRI		Provisionar usuários	161

telefonia (<i>continuação</i>)	
dial In	207
diretório pessoal	202
Editar usuário	
Opções multilinha	184
telefonia	184
editar usuário avançado	205
Editar usuário avançado	206
encaminhando	189
exportar usuários	160
gerenciamento de modelos	161
gravação de voz	197
importar usuários	160
mobilidade	193
não perturbe	199
números de origem	207
programação de botão	176
programação de menus	205
4400/6400	206
grupos de busca	206
Telefonia T3	205
SIP	204
telefonia	176
configurações de chamada	177
configurações de supervisor	180
log de chamadas	186
TUI	187
usuário	162
Usuários	50
usuários do serviço	46 , 564
Sincronizar banco de dados de segurança	594

V

vendas	1277
Verificação de número	968 , 970 , 972 , 976
Verificação do número do chamador	968 , 970–972 , 976
versão do protocolo	
Mínimo de TLS	54
Visão geral do gerenciamento de usuários	836
visualizador de eventos syslog	139
Voicemail Pro	
Atendente automático	651
Gerenciamento de fluxo de chamadas	50
gerenciamento do fluxo de chamadas	622
Horário	787
preferências do sistema	
configuração de backup	621
e-mail	611
grupo de usuários	621
Preferências do sistema	50
alarme SNMP	616
alarmes	619
chamada de notificação	617
geral	609
Gravação de correio de Voz	618
Integração com o Gmail	615
organização	615
Syslog	619
VoIP	507
assistente de configuração	76
Voz - fala	266 , 660

W

warning (de aviso)	
aviso de segurança	54
Watchdog	
geral	148
web control	129 , 130
web license manager	627
Web License Manager	795
Web Manager	
nível de registro	54
Preferências...	54
WebLM	795
instalar um arquivo de licença	802
WebRTC	623
Configurações do gateway de mídia	625
Configurações do servidor SIP	624
Configurações do sistema	623
widgets	69
Widgets	70
Windows 11	37