



IP Office

Usando o IP Office SoftConsole

Conteúdo

Capítulo 1: Usando IP Office SoftConsole	5
O que é novo.....	5
Requisitos de telefone e computador.....	5
Fazendo logon.....	6
Configuração de logon opcional.....	6
Como alterar o idioma.....	7
Idiomas de suporte.....	7
Capítulo 2: Menus e Controles	8
Janela principal do console.....	8
Visualização Compacta.....	10
Exibição do histórico de chamadas.....	10
Painel do BLF.....	11
Painel de detalhes da chamada.....	12
Barra de status.....	14
Barra de menu principal.....	14
Botões da barra de ferramentas.....	15
Teclas de atalho.....	16
Capítulo 3: Manusear chamadas	20
Atendendo a chamadas recebidas.....	20
Transferindo chamadas.....	21
Fazendo transferência não supervisionada.....	21
Transferindo uma chamada sem atendê-la.....	22
Fazendo uma transferência supervisionada.....	22
Transferindo chamadas para a caixa postal.....	23
Aguardar transferência para um ramal ocupado.....	23
Fazendo chamadas.....	24
Realizando chamadas usando a tela Fazer Chamada.....	25
Fazendo chamadas usando o Teclado de Discagem.....	26
Usando os ícones BLF para discagem rápida.....	27
Discando dígitos DTMF.....	27
Colocando chamadas em espera.....	27
Estacionando e anulando o estacionamento de chamadas.....	28
Coletando chamadas estacionadas.....	29
Recuperando chamadas.....	29
Alternando entre o histórico de chamadas e o visor do painel do BLF/chamadas em espera..	29
Monitorando filas.....	30
Atendendo a chamadas enfileiradas.....	31
Adicionando texto de descrição de chamada.....	31
Abrindo portas controladas.....	32
Interferindo em chamadas.....	32
Enviando mensagens de texto.....	33
Enviando mensagens instantâneas.....	33
Enviando e-mails.....	34

Fazendo uma chamada de anúncio.....	35
Gravando chamadas.....	35
Coletando suas mensagens da caixa postal.....	36
Capítulo 4: Conferência.....	37
Chamadas de conferência em espera.....	37
Visualizando conferências.....	37
Adicionando usuários a uma conferência.....	38
Como usar os Controles da Sala de Conferência.....	38
Usando uma Sala de Conferência.....	39
Alterando as visualizações da sala de conferência.....	40
Alterando o arranjo do ícone da sala de conferências.....	41
Alterando o status de um usuário.....	41
Capítulo 5: Usando o Diretório.....	42
Usando o Diretório.....	42
Editando propriedade de entrada do diretório.....	44
Adicionando ou editando as entradas de diretório local.....	45
Alterando o status do grupo de busca.....	46
Alterando o status do usuário.....	47
Alterando o status de encaminhamento.....	48
Configuração de geminação celular.....	50
Comportamento Siga Me.....	50
Comportamento Encaminhar Incondicional.....	51
Comportamento Encaminhar se Ocupado/Sem Resposta.....	52
Capítulo 6: Usando o histórico de chamadas.....	54
Visualizando o histórico de chamadas.....	54
Efetuando chamadas a partir da visualização do histórico de chamadas.....	54
Limpando o histórico de chamadas.....	55
Capítulo 7: Configurando o Aplicativo do Console.....	56
Configurações do console.....	56
Personalizando a aparência do console.....	57
Trabalhando com os grupos BLF.....	58
Alterando a visualização do painel BLF.....	59
Adicionando membros a um grupo BLF.....	60
Nomeando salas de conferência.....	60
Configurando o Visor dos Diretórios.....	62
Configurando as Entradas de Diretório Local no Console.....	63
Inserindo nomes da porta.....	64
Configurando as ações do teclado.....	65
Modificando atalhos do teclado.....	66
Configurando slots de estacionamento.....	67
Configurando slots de estacionamento.....	69
Configurando monitoramento da fila para grupos de busca.....	70
Descrições do campo de configuração do alarme.....	72
Configurações gerais do console.....	72
Ativando as mensagens instantâneas.....	74
Capítulo 8: Trabalhando com o modo Administrador.....	75

Modelos e perfis.....	75
Carregando e salvando um perfil.....	76
Editando um perfil.....	76
Criando um novo modelo.....	77
Modelos padrão.....	77
Capítulo 9: Solução de problemas.....	78
Não é possível usar o Force Extension Status ou Group Service Status recursos.....	78
Chamadas não atendidas são retornadas para o operador.....	78
A tela de aviso do Microsoft Outlook aparece no Login.....	79
O diretório não mostra os contatos do Outlook.....	79
Jurídico.....	80

Capítulo 1: Usando IP Office SoftConsole

Este manual cobre o uso do aplicativo IP Office SoftConsole. Este aplicativo do Windows é destinado para recepcionistas e operadores. Ele fornece recursos para dar suporte ao tratamento manual e distribuição de chamadas de entrada.

Links relacionados

[O que é novo](#) na página 5

[Requisitos de telefone e computador](#) na página 5

[Fazendo logon](#) na página 6

[Como alterar o idioma](#) na página 7

O que é novo

Os novos recursos a seguir são compatíveis com essa versão do IP Office SoftConsole:

- *Configuração de período de retenção de histórico de chamadas* – agora os detalhes de cada chamada no histórico de chamadas do aplicativo são excluídos automaticamente após um número definido de dias. A duração é definida por meio das preferências do aplicativo. Consulte [Configurações gerais do console](#) na página 72.

Links relacionados

[Usando IP Office SoftConsole](#) na página 5

Requisitos de telefone e computador

Atender aos requisitos a seguir antes de usar o console.

- | | |
|----------------------------|---|
| Som e mídia | É possível associar arquivos de mídia e som às chamadas. Se você usar esta funcionalidade, é necessário ter uma placa de som e alto-falantes configurados no seu computador. |
| Suporte de telefone | Você deve ter um ramal para fornecer o caminho de fala para chamadas. Recomendamos que você use o console com um telefone que é compatível com a resposta automática. Isso se aplica à maioria dos telefones Avaya. <ul style="list-style-type: none">• Telefones analógicos e a maioria dos telefones DECT/nãoAvaya não são compatíveis com a resposta automática. |


- Se você usa esse tipo de telefone, ao realizar uma chamada usando o console, o sistema primeiro liga para você e só faz a chamada de saída depois que você atende.

Fazendo logon

Sobre esta tarefa

Você deve realizar o logon para usar o console. A janela **Logon** contém detalhes que possibilitam o console de se comunicar com o sistema do telefone.

Procedimento

1. Clique em  **SoftConsole**.
2. Na janela **Logon**, faça uma das seguintes ações:
 - a. Insira seu nome de usuário ou número de ramal com diferenciação entre maiúsculas e minúsculas.
 - b. Digite sua senha.
 - c. Digite o nome ou endereço IP do sistema de telefonia.
 - Caso tenha instalado o aplicativo de um download feito no Web Manager ou na autoadministração, o nome deve ter sido adicionado automaticamente.
 - d. Selecione a caixa de seleção **Use comunicações seguras** para habilitar a comunicação segura entre o console e o sistema do telefone.
3. Para definir opções adicionais antes de realizar o logon, clique em **Expandir**. Consulte [Configuração de logon opcional](#) na página 6.
4. Para realizar o logon, clique em **OK**.

Configuração de logon opcional

As seguintes configurações adicionais são exibidas no menu de logon caso clique em **Expandir**.

Configurações do perfil

Enquanto usa o console, é possível reorganizar as janelas exibidas e outras configurações, como o idioma do console. Ao fazer logoff, você será solicitado a salvar qualquer alteração como um perfil.

Além disso, seu administrador do sistema pode criar um conjunto de modelos padrão.

A configuração **Perfis** no menu de logon permite selecionar e reaplicar as configurações de um perfil padrão ou salvo anteriormente.

Opções de telefonia

A opção a seguir descreve as caixas de verificação na seção **Telefonia**.


Opção	Descrição
Chamada em espera	Quando selecionado, o sistema fornece um tom de chamada em espera quando você está em uma chamada e chega outra chamada.. Ao encerrar a chamada atual, a nova chamada é imediatamente é apresentada a você. Esta opção é ignorada se você tiver várias aparências de chamada no seu telefone.
Estação de atendimento automático	Quando selecionada, esta opção possibilita recepções que usam recursos portáteis em seus telefones. O console controle a operação do telefone. Você só deve desmarcar esta opção se você tiver um telefone analógico onde você atende ou encerra as chamadas usando o fone de ouvido.
Mostrar modelos	Quando selecionado, os modelos de console padrão são incluídos na lista de perfis.

Como alterar o idioma

Sobre esta tarefa

Use o procedimento a seguir para definir ou alterar o idioma do aplicativo do console.

Procedimento

1. Selecione **Exibir > Idiomas**.
2. Selecione o idioma necessário.
3. Clique em  para salvar a mudança como parte do seu perfil.

Links relacionados

[Usando IP Office SoftConsole](#) na página 5

[Idiomas de suporte](#) na página 7

Idiomas de suporte

O console tem suporte para os seguintes idiomas:

- português brasileiro, chinês, dinamarquês, holandês, inglês do Reino Unido, inglês dos EUA, finlandês, francês, alemão, italiano, coreano, japonês, espanhol da América Latina, norueguês, português, russo, sueco.

Capítulo 2: Menus e Controles

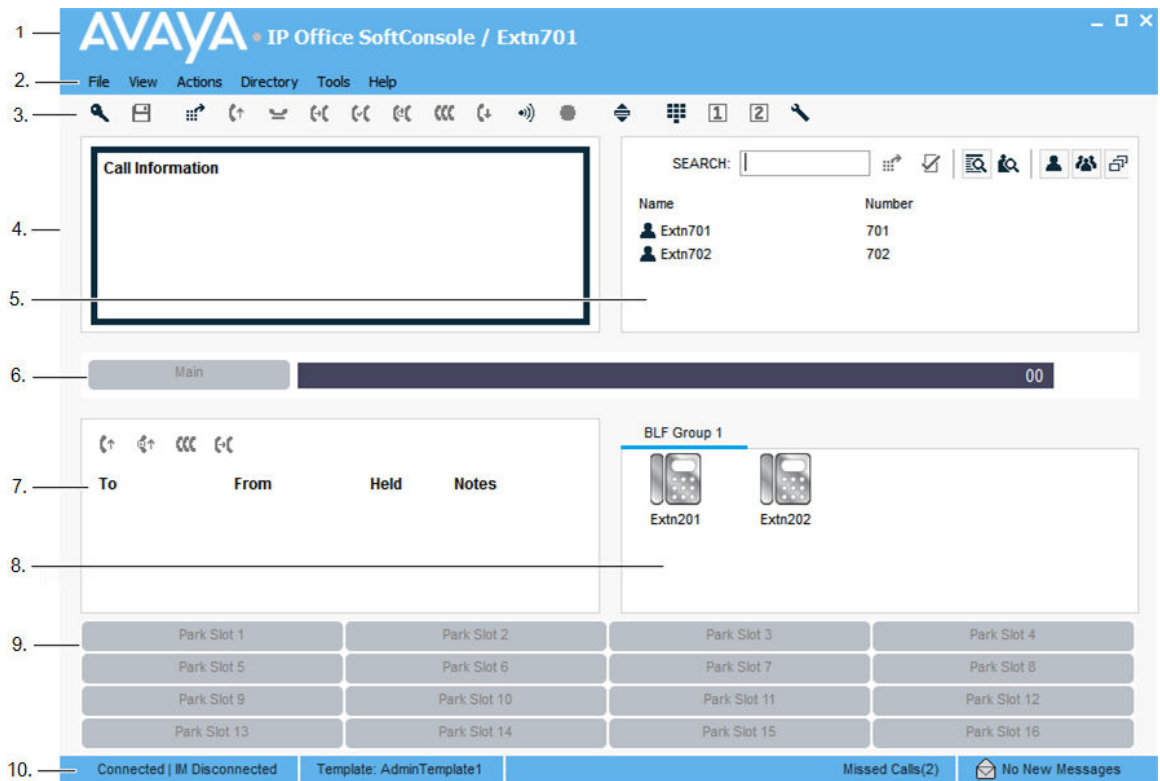
Esta seção fornece uma visão geral dos menus e controles disponíveis no aplicativo.

Links relacionados

- [Janela principal do console](#) na página 8
- [Visualização Compacta](#) na página 10
- [Exibição do histórico de chamadas](#) na página 10
- [Painel do BLF](#) na página 11
- [Painel de detalhes da chamada](#) na página 12
- [Barra de status](#) na página 14
- [Barra de menu principal](#) na página 14
- [Botões da barra de ferramentas](#) na página 15
- [Teclas de atalho](#) na página 16

Janela principal do console

No modo de exibição normal, a tela é dividida nas áreas possíveis exibidas na imagem a seguir. O perfil ou modelo que selecionado ao fazer login definiu se as chamadas em espera, o BLF e os slots de estacionamento são exibidos.



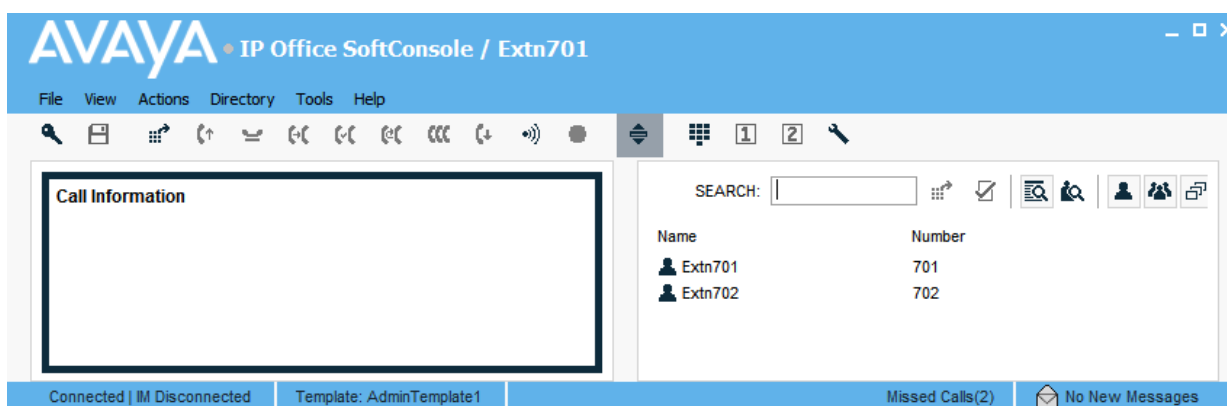
Opção	Descrição
1. Barra de título	Contém o nome da pessoa que realizou o login. Por padrão, a barra de título aparece nas seguintes cores: <ul style="list-style-type: none"> • Vermelho quando o console for o programa ativo. • Cinza se o console não for o programa ativo.
2. Barra de menu	Os comandos e ações estão disponíveis por meio dos menus. Alguns itens só estarão acessíveis quando ocorrerem as condições certas, como uma chamada tocando.
3. Barra de ferramentas	Fornece atalhos para opções que são usadas com frequência. A barra de ferramentas pode ser exibida ou ocultada usando o menu Exibir .
4. Painel de detalhes da chamada	Contém uma exibição lado a lado das informações da chamada atual. O painel à esquerda contém os detalhes da chamada de alerta ou atual.
5. Painel do diretório	O painel à direita contém o diretório e os detalhes individuais da extensão. O painel à direita também pode conter um arquivo de roteiro ou detalhes de conferência.
6. Painel da fila	Exibe informações gráficas a respeito do status das chamadas em espera nas filas.
7. Painel de chamadas em espera	Listas que são colocadas em espera.
8. Painel do BLF	Exibe os ícones que representam os números que você pode discar. Se os ícones apresentarem usuários internos, o status do usuário será indicado.
9. Painel dos slots de estacionamento	Contém até 16 botões Estacionamento .

Continuação da Tabela...


Opção	Descrição
10. Barra de Status	Confirma se você está conectado ao sistema de telefone e ao perfil que está usando. A barra também exibe a quantidade de novas mensagens e chamadas perdidas.
11. Painel do histórico de chamadas	Exibe uma lista de chamadas recentes recebidas, efetuadas e perdidas. Quando selecionado, o histórico de chamadas substitui as Chamadas em espera e os painéis do BLF.

Visualização Compacta

Você pode executar o console nos modos de exibição normal ou compacta. No modo compacto, apenas detalhes da chamada e painéis de diretório aparecem.



Procedimento

1. Para alternar entre visualização compacta e normal, realize uma das seguintes ações:
 - Clique em .
 - Clique em **Exibir > Compacta** ou **Visualização Normal**
2. Pressione **Início** em seu teclado para alternar entre a exibição compacta e a normal.

Links relacionados

[Menus e Controles](#) na página 8

Exibição do histórico de chamadas

Você pode alternar entre a exibição do histórico de chamadas e os painéis de chamadas BLF/em espera. O histórico de chamadas exibe detalhes das chamadas feitas e recebidas pelo console.

	In(4)	Out(6)	! Missed(2)	All(12)
!	206	Theresa Green	Anne Webb	19/10/2006 15:12:01
!	210	Paul Jones	Anne Webb	19/10/2006 15:12:24
(209	Anne Webb	?Anne Webb	19/10/2006 15:12:50
(209	Anne Webb	Anne Webb	19/10/2006 15:14:33
)	206	Theresa Green	Anne Webb	20/10/2006 08:53:50

O painel é dividido nas seguintes guias:

Nome	Descrição
Em	Lista todas as chamadas recebidas em seu ramal.
Saída	Lista todas as chamadas feitas do seu ramal.
Perdidas	Lista todas as chamadas não atendidas em seu ramal.
Todos	Lista todas as chamadas de entrada, de saída e perdidas.

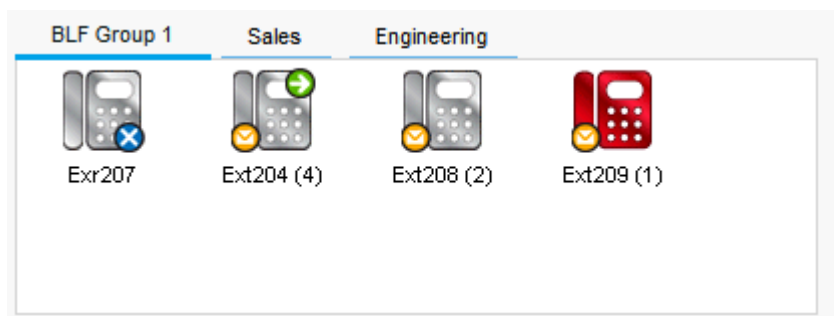
Cada guia exibe um máximo de 100 chamadas. Quando a capacidade máxima é atingida, o registro mais antigo é excluído para adicionar a um novo registro. O número entre parênteses mostra o número de chamadas listadas.

Dentro de cada guia, há os seguintes ícones de status de chamada e informações:

Nome	Descrição
Saída (C)	Indica que uma chamada foi feita no seu ramal.
Em (→)	Indica que uma chamada foi feita para o seu ramal.
Chamadas perdidas (!)	Indica uma chamada não atendida.
Número	O número do telefone de entrada ou o número do telefone que foi chamado.
Remetente	O nome que está associado ao número no diretório no sistema principal ou seu diretório de console local.
Destinatário	O nome que está associado ao número de chamada no sistema principal ou seu diretório de console local.
Descrição	O texto foi inserido para identificar a chamada.
Data	A data e hora da chamada ocorrida.
Hora	

Painel do BLF

O painel Campo de Indicador Ocupado (BLF) exibe ícones nomeados que representam os números discáveis. Se o ícone for apresentado para um usuário interno, o status do usuário será indicado.



O painel usa guias para agrupar diferentes conjuntos de ícones de usuário. Você pode alternar entre os grupos clicando o nome da guia.

Os ícones usados para usuários são:

Ícone	Nome	Descrição
	Mensagens Inéditas do Correio de Voz	Um envelope amarelo indica que o usuário tem mensagens na caixa postal não lidas. O número de mensagens aparece entre parênteses.
	Usuário ocupado	Um círculo vermelho com um x branco indica que o usuário está ocupado.
	Encaminhar todas	Um círculo verde com uma seta branca indica que todas as chamadas para o usuário estão atualmente sendo encaminhadas.
	Não perturbe	Um círculo azul com um x branco indica que o usuário ativou a opção Não Perturbe.

Painel de detalhes da chamada

O painel de detalhes da chamada contém uma exibição lado a lado das informações da chamada atual. Um controle deslizante entre os dois painéis permite ajustar o tamanho dos painéis conforme necessário.

O painel à esquerda contém os detalhes sobre as chamadas atuais. Quando uma única chamada estiver em andamento, tocando ou conectada, o painel conterá os detalhes dessa chamada.

Call Information	
Calling Name:	Betty Edmunds
Calling Number:	204
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:02

Se você tiver definido várias aparências de chamadas, as chamadas adicionais serão exibidas quando chegarem. Clicar em chamadas separadas tem o mesmo efeito que pressionar os botões de apresentação de chamada correspondentes no telefone: a chamada selecionada é atendida e as chamadas anteriormente conectadas são automaticamente colocadas em espera.

To	From	Notes
← Anne Webb (209)	Betty Edmunds (204)	
→ Anne Webb (209)	Shander Lear (207)	

Os detalhes a seguir podem ser exibidos para uma única chamada:


Detalhe da chamada	Descrição
Nome de Chamada	Nome associado ao número de chamada. Para chamadas externas, pode ser um nome obtido de um número de chamada que corresponde ao diretório do sistema do telefone.
Número de Chamada	O número do chamador, se disponível.
Nome Chamado	Nome associado ao número chamado.
Número Chamado	O número do ramal ao qual o sistema de telefone roteou a chamadas de entrada.
Status da chamada	O andamento da chamada. A borda ao redor do painel muda de cor para indicar o status de uma chamada. As cores padrão a seguir são associadas ao status da chamada: <ul style="list-style-type: none"> • Vermelho: alertar chamada de entrada ou de saída. • Verde: chamada conectada ou chamada ainda sendo discada. • Amarelo: chamada retornada ou encerrada. Por exemplo, uma chamada em espera que foi encerrada na espera. • Preto: estado inativo.
Duração	A duração que a chamada está em seu estado atual. Exemplos de estados incluem chamando, conectada ou em espera.

Continuação da Tabela...

Detalhe da chamada	Descrição
Anotações	Notas de exibição ou informações sobre a chamada, incluindo quaisquer anotações que são adicionadas. Por exemplo, quando uma chamada retorna, o motivo para o retorno é exibido.

Barra de status

A barra de status confirma que você conectou ao sistema de telefone e o perfil que você está usando. Um indicador também exibe o número de novas mensagens e chamadas perdidas que você tem.

Connected IM Disconnected	Template: AdminTemplate1	Missed Calls(2)	 No New Messages
-----------------------------	--------------------------	-----------------	---

Status	Descrição
For conectado ou Desconectado	Exibe se o aplicativo do console está conectado ao sistema do telefone.
IM conectado ou IM desconectado.	Exibe se o aplicativo do console está conectado ao servidor de mensagens instantâneas.
Chamadas perdidas	Exibe o número de chamadas perdidas atualmente no histórico de chamadas.
Novas mensagens	Exibe o número de novas mensagens na sua caixa postal.

Barra de menu principal

A barra de menu principal está na parte superior da tela. Você pode abrir cada menu usando os métodos a seguir:

- Clicar no botão **Menu**.
- Pressionar **Alt** e a letra sublinhada para o menu necessário no seu teclado. Por exemplo, aperte **Alt + A** para abrir o menu.

File View Actions Directory Tools Help
--

Opção de menu	Descrição
Arquivo	<p>Você pode fazer o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salve a configuração do aplicativo atual como um perfil profissional. • Faça login como um usuário diferente. • Saia do aplicativo.

Continuação da Tabela...

Opção de menu	Descrição
Exibir	Você pode executar o aplicativo no modo normal ou compacto e você pode escolher para visualizar o histórico de chamadas. Você também pode selecionar o idioma de exibição e se deseja exibir ou ocultar a barra de ferramentas. Se você estiver no modo Administrador, você também pode escolher exibir ou ocultar o BLF, colocar as chamadas em espera, e estacionar o slot de estacionamento.
Ações	Este menu contém ações para o manuseio de chamada. As que estiverem indisponíveis não são aplicáveis à situação de chamada atual. Os atalhos do teclado para as funções também são exibidos neste menu.
Diretório	Você pode visualizar, pesquisar, exportar e configurar o diretório.
Ferramentas	Você pode usar este menu para acessar outros menus para várias funções.
Ajuda	Este menu fornece acesso para o sistema de ajuda e detalha sobre o console.



Botões da barra de ferramentas

Barra de ferramentas principal

Você pode exibir ou ocultar a barra de ferramentas principal selecionando **Exibir > Barra de ferramentas**. A barra de ferramentas principal contém os seguintes botões:








Imagem	Nome
	Logon
	Salvar perfil
	Efetuar chamada
	Atender
	Em espera
	Transferir
	Transferência concluída
	Tentar novamente a transferência
	Conferência
	Desligar
	Buscar
	Gravar chamada
	Visualização Compacta
	Teclado de discagem
	Sala de conferência 2

Continuação da Tabela...





Imagem	Nome
	Sala de conferência 2
	Preferências

Botões do diretório

Os botões na guia na parte superior do diretório são usados conforme a seguir:

Imagem	Descrição
	Fazer uma chamada para a entrada de diretório selecionada.
	Editar as propriedades da entrada selecionada.
	Usar o painel para visualizar as entradas do diretório.
	Usar o painel do diretório para visualizar as conferências sendo hospedadas pelo sistema do telefone.
	Exibir ou ocultar os usuários do sistema do telefone no painel do diretório.
	Exibir ou ocultar os grupos de busca do sistema do telefone no painel do diretório.
	Exibir ou ocultar números de telefone do diretório do sistema do telefone, diretório do console local e Outlook. Você pode: <ul style="list-style-type: none"> • Selecionar quais diretórios estão inclusos na guia Diretórios. • Editar o diretório do console local com a guia Chamadas de entrada.

Botões do painel de chamadas em espera

Imagem	Descrição
	Atender a chamada selecionada.
	Atender a chamada que está em espera há mais tempo.
	Conferência das chamadas em espera.
	Transferir para chamada em espera selecionada.

Teclas de atalho

As tabelas a seguir listam as teclas de atalho padrão. Você pode ajustar essas atribuições através dos menus de configuração de console.

Painéis de controle de chamada

Tecla de atalho	Descrição
Ctrl + A	Alternar chamadas
F11	Anotar chamada

Continuação da Tabela...

Tecla de atalho	Descrição
Inserir	Atender chamada
F12	Efetuar nova chamada
Encerrar	Desligar
F4	Colocar chamada em espera
F7	Colocar a chamada atual em espera e atender a próxima chamada automaticamente
Ctrl + B	Colocar a chamada atual contra um ramal ocupado
F9	Interferir
F10	Página
F6	Recuperar chamada
F5	Gravar chamada
F2	Transferir chamada
Ctrl + T	Transferência concluída
Ctrl + R	Tentar novamente a transferência de uma chamada de retorno
F3	Transferir para caixa postal
Shift + Ctrl + F10	Adicionar à conferência
Shift + Ctrl + F11	Adicionar à sala de conferência 1
Shift + Ctrl + F12	Adicionar à sala de conferência 2

Teclas de atalho do aplicativo

Tecla de atalho	Descrição
Pausar	Restaurar aplicativo
Início	Alternar entre a exibição compacta e a normal

Atalhos do BLF

Tecla de atalho	Descrição
Ctrl + Alt + C	Chamar o grupo do BLF selecionado
Ctrl + Alt + G	Exibição do ícone grande do BLF
Ctrl + Alt + S	Exibição do ícone pequeno do BLF
Ctrl + Alt + I	Visualização de listas do BLF
Ctrl + Alt + D	Visualização de detalhes do BLF
Ctrl + Alt + N	Atribuir os ícones do BLF por nome
Ctrl + Alt + M	Atribuir os ícones do BLF por número
Ctrl + Alt + U	Atribuir os ícones do BLF por status
Ctrl + Alt + H	Atribuir os ícones do BLF horizontalmente
Ctrl + Alt + V	Atribuir os ícones do BLF verticalmente

Continuação da Tabela...

Tecla de atalho	Descrição
Ctrl + Alt + R	Criar novo grupo do BLF
Ctrl + Alt + B	Criar novo membro do grupo do BLF
Ctrl + Alt + P	Editar as propriedades do grupo/membro do BLF

Atalhos do diretório

Tecla de atalho	Descrição
Ctrl + S	Nova pesquisa do diretório
Ctrl + C	Chamar a entrada do diretório selecionado
Ctrl + P	Exibir propriedades da entrada selecionada
Shift + Enter	Exibir os detalhes do item de pesquisa da entrada selecionada
Ctrl + E	Enviar e-mail para o usuário selecionado
Ctrl + M	Enviar mensagem de texto para o usuário selecionado
Ctrl + I	Enviar mensagem instantânea para o usuário selecionado
Ctrl + Y	Exibição do diretório
Ctrl + F	Exibição de conferência
Ctrl + U	Exibir/ocultar as entradas do usuário
Ctrl + G	Exibir/ocultar as entradas do grupo
Ctrl + D	Exibir/ocultar as entradas do diretório

Atalhos de chamadas em espera

Tecla de atalho	Descrição
Ctrl + Alt + A	Atender a uma chamada
Ctrl + Alt + L	Atender a chamada que está em espera há mais tempo.
F8	Conferência com as chamadas em espera.
Ctrl + Alt + T	Transferir uma chamada em espera
Ctrl + Alt + P	Editar as propriedades do grupo/membro do BLF

Atalhos do modo fila

Tecla de atalho	Descrição
Shift + F1	Atender chamada da fila 1
Shift + F2	Atender chamada da fila 2
Shift + F3	Atender chamada da fila 3
Shift + F4	Atender chamada da fila 4
Shift + F5	Atender chamada da fila 5
Shift + F6	Atender chamada da fila 6
Shift + F7	Atender chamada da fila 7
Shift + F8	Atender chamada da fila 8

Atalhos da ferramenta

Tecla de atalho	Descrição
Shift + Ctrl + F4	Sala de conferência 1
Shift + Ctrl + F5	Sala de conferência 2
Shift + Ctrl + F1	Liberar porta 1
Shift + Ctrl + F2	Liberar porta 2
Shift + Ctrl + F3	Teclado de discagem
Ctrl + V	Ligar para a caixa postal

Atalhos do slot de estacionamento

Tecla de atalho	Descrição
Alt + F1	Estacionar/anular o estacionamento de chamada no slot de estacionamento 1
Alt + F2	Estacionar/anular o estacionamento de chamada no slot de estacionamento 2
Alt + F3	Estacionar/anular o estacionamento de chamada no slot de estacionamento 3
Alt + F4	Estacionar/anular o estacionamento de chamada no slot de estacionamento 4
Alt + F5	Estacionar/anular o estacionamento de chamada no slot de estacionamento 5
Alt + F6	Estacionar/anular o estacionamento de chamada no slot de estacionamento 6
Alt + F7	Estacionar/anular o estacionamento de chamada no slot de estacionamento 7
Alt + F8	Estacionar/anular o estacionamento de chamada no slot de estacionamento 8
Alt + F9	Estacionar/anular o estacionamento de chamada no slot de estacionamento 9
Alt + F10	Estacionar/anular o estacionamento de chamada no slot de estacionamento 10
Alt + F11	Estacionar/anular o estacionamento de chamada no slot de estacionamento 11
Alt + F12	Estacionar/anular o estacionamento de chamada no slot de estacionamento 12
Shift + F9	Estacionar/anular o estacionamento de chamada no slot de estacionamento 13
Shift + F10	Estacionar/anular o estacionamento de chamada no slot de estacionamento 14
Shift + F11	Estacionar/anular o estacionamento de chamada no slot de estacionamento 15
Shift + F12	Estacionar/anular o estacionamento de chamada no slot de estacionamento 16

Links relacionados

[Menus e Controles](#) na página 8

Capítulo 3: Manusear chamadas

Esta seção abrange os principais controles de tratamento de chamadas fornecidos pelo aplicativo.

Links relacionados

[Atendendo a chamadas recebidas](#) na página 20

[Transferindo chamadas](#) na página 21

[Fazendo chamadas](#) na página 24

[Discando dígitos DTMF](#) na página 27

[Colocando chamadas em espera](#) na página 27

[Estacionando e anulando o estacionamento de chamadas](#) na página 28

[Coletando chamadas estacionadas](#) na página 29

[Recuperando chamadas](#) na página 29

[Alternando entre o histórico de chamadas e o visor do painel do BLF/chamadas em espera](#) na página 29

[Monitorando filas](#) na página 30

[Adicionando texto de descrição de chamada](#) na página 31

[Abrindo portas controladas](#) na página 32

[Interferindo em chamadas](#) na página 32

[Enviando mensagens de texto](#) na página 33

[Enviando mensagens instantâneas](#) na página 33

[Enviando e-mails](#) na página 34

[Fazendo uma chamada de anúncio](#) na página 35

[Gravando chamadas](#) na página 35

[Coletando suas mensagens da caixa postal](#) na página 36

Atendendo a chamadas recebidas

Sobre esta tarefa

Quando uma chamada é recebida, o painel **Chamada** é contornado em vermelho e exibe as informações sobre o chamador. Se um arquivo de roteiro é associado ao número de entrada, o roteiro é exibido no painel de chamada à direita.

Call Information	
Calling Name:	Company One
Calling Number:	01707364416
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:05

COMPANY ONE

All calls are to be announced

General Enquiries - Extension 123

Procedimento

- Para atender uma chamada, selecione uma das seguintes opções:
 - Pressione `Inserir`.
 - Clique em **↕**.
 - Clique em **Ações > Atender**.
 - Pegue o fone de ouvido se estiver usando seu telefone.
 - Clique duas vezes no painel **Chamada**.

Quando a chamada for atendida, as informações do chamador estarão destacadas em verde.

- Se um roteiro está sendo exibido, para removê-lo, clique em **Fechar Roteiro** ou aperte `Inserir` novamente.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

Transferindo chamadas

Uma das principais funções do console é transferir os chamadores para o destino desejado.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

[Transferindo uma chamada sem atendê-la](#) na página 22

[Fazendo uma transferência supervisionada](#) na página 22

[Transferindo chamadas para a caixa postal](#) na página 23

[Aguardar transferência para um ramal ocupado](#) na página 23

Fazendo transferência não supervisionada

Transferência não supervisionada é aquela em que você transfere a chamada sem falar com o destino da transferência ou esperar para ver se ele atende.

Procedimento

Use um dos seguintes métodos para transferir uma chamada:



- Pressione `F2`. Selecione o destino de transferência e clique em **Discar** (`Ctrl + D`).

- Clique em **Ações > Transferir chamada**. Selecione o destino de transferência e clique em **Discar** (Ctrl + D).
- Arraste e solte a chamada no ramal dentro do painel do diretório.
- Arraste e solte a chamada no BLF necessário.

Transferindo uma chamada sem atendê-la

Se você reconhecer um nome ou número de chamador, você pode transferir a chamada sem atendê-la primeiro. A transferência de uma chamada dessa forma é chamada de transferência não supervisionada. Sua configuração pode ser definida para retornar chamadas não atendidas. Quando uma chamada é retornada, **(Sem resp)** é exibido no painel de detalhes da chamada.

Procedimento

1. Insira o número do ramal de destino no campo **Pesquisar....**
2. Clique na correspondência necessária e clique em . Como alternativa, quando uma correspondência de pesquisa única, clique em .

A chamada recebida é transferida para o ramal de destino e removida da tela.




Links relacionados

[Transferindo chamadas](#) na página 21

Fazendo uma transferência supervisionada

Transferência supervisionada é aquela em que você consulta o destino da transferência para verificar se atendem e que aceitarão a chamada antes de transferir para o chamador.

Procedimento

1. Insira o número do ramal ou o nome de usuário no campo do diretório **Pesquisar....**
2. Se o ramal do destino estiver livre, clique em  no painel do diretório ou aperte F12. O progresso da chamada de saída pode ser ouvido. A chamada original é colocada em espera.
 - Se a chamada de entrada for aceita para transferência, clique em  ou aperte Ctrl + T para completar a transferência.
 - Se o usuário não desejar receber a chamada de entrada, clique em  ou aperte Encerrar para encerrar a chamada de consulta. Você pode retornar para o chamador original tirando-o da espera.
3. Se o ramal do destino estiver ocupado, você pode perguntar para o chamador se ele deseja esperar. Consulte "Aguardar uma transferência para ocupado".

Links relacionados

[Transferindo chamadas](#) na página 21

Transferindo chamadas para a caixa postal

Se o chamador quiser deixar uma mensagem, você pode transferi-la diretamente para um usuário ou correio de voz do grupo.

Procedimento

1. Pressione F3 ou clique em **Ações > Correio de Voz Ativo**.

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702

2. Selecione o diretório necessário.

Você também pode selecionar os botões de rádio **Exibir Grupos de Busca** e **Exibir Usuários**.

3. Comece a inserir o nome no campo **Nome**.
4. Clique em **Correio de voz** quando o número da extensão aparecer no campo **Número**.

Você também pode selecionar o número do ramal do painel do diretor e, então, apertar F3.

Links relacionados

[Transferindo chamadas](#) na página 21

Aguardar transferência para um ramal ocupado

Sobre esta tarefa

Se o ramal para o qual você deseja transferir uma chamada for exibido como ocupado no console, você poderá colocar a chamada na fila para aguardar a transferência quando a extensão ficar livre. Isso evita que a chamada de transferência seja enviada para a caixa postal ou siga a configuração de encaminhamento quando ocupado do destino.

Este processo estaciona a chamada no sistema usando a ID de estacionamento do ramal de destino, ou seja, seu número de ramal mais um dígito entre 0 e 9.

Procedimento

1. Se você ainda não atendeu a chamada recebida.
2. Pergunte a pessoa gostaria de esperar até que o alvo de transferência não esteja mais ocupado.
3. Caso ele concorde, pressione `Ctrl + B`. A chamada é enfileirada para aguardar até que o ramal de transferência fique livre.
4. Quando o ramal de transferência ficar livre, a chamada retorna para o console com uma borda amarela. O texto indicará porque a chamada foi retornada. Nos detalhes da chamada, role até **Motivo**:
 - **Término de Temporização** – se a chamada for maior do que o tempo de estacionamento do telefone (o padrão é de 5 minutos), retornará para você. Atenda a chamada. Se a pessoa ainda quiser esperar, aperte `Ctrl + B` para estacionar a chamada novamente.
 - **Livre** – o destino de transferência agora pode realizar outra chamada. Atenda à chamada para fazer uma transferência supervisionada ou não supervisionada ou você pode usar o `Ctrl+R` para realizar uma transferência não supervisionada sem atender a chamada.



Links relacionados

[Transferindo chamadas](#) na página 21

Fazendo chamadas

Procedimento

Use um dos métodos abaixo para fazer uma chamada:

- Discar a partir do seu telefone.
- Clique duas vezes em um BLF específico para acelerar a discagem ao número associado.
- Localize e selecione uma entrada do diretório e, em seguida, clique em  ou aperte `F12`.
- Clique em  ou pressione `F12` para exibir a tela **Fazer Chamada**.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

[Realizando chamadas usando a tela Fazer Chamada](#) na página 25

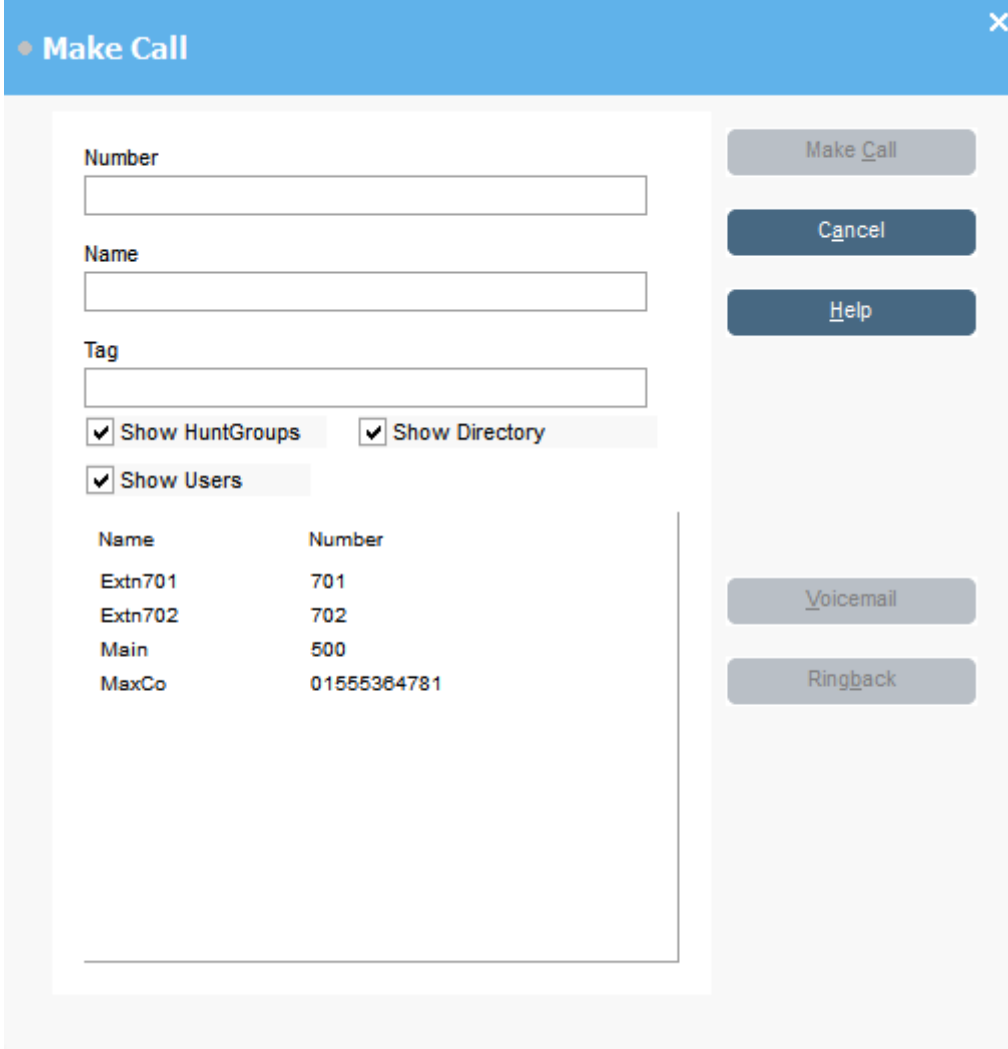
[Fazendo chamadas usando o Teclado de Discagem](#) na página 26

[Usando os ícones BLF para discagem rápida](#) na página 27

Realizando chamadas usando a tela Fazer Chamada

Procedimento

1. Clique em  ou aperte F12.



Make Call

Number

Name

Tag

Show HuntGroups Show Directory

Show Users

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702
Main	500
MaxCo	01555364781

Make Call

Cancel

Help

Voicemail

Ringback

2. Selecione o diretório que você deseja buscar. Você pode selecionar mais de um diretório.
3. Comece a digitar o nome no campo **Nome**.

As entradas que correspondem com o texto que você inseriu são exibidas. Quando o número necessário na lista aparecer, clique uma vez. O número é transferido para o campo **Número**. Quando houver só uma correspondência, o número é transferido automaticamente para o campo **Número**.

4. Digite uma mensagem de descrição, se for necessário.
5. Selecione a ação necessária:

Opção	Descrição
Efetuar chamada	Coloque uma chamada no número selecionado.
Correio de voz	Deixe uma mensagem para o usuário.
Toque de retorno	Quando um número de chamada estiver ocupado, clique em Toque de retorno . Quando ficar livre, seu ramal tocará.

Fazendo chamadas usando o Teclado de Discagem

Procedimento

1. Clique em **Ferramentas > Teclado de discagem** ou clique em .



2. Insira o número de telefone exclusivo no campo **Número de Discagem**.
Use os caracteres de discagem no **Teclado de discagem** ou no teclado.
3. Insira qualquer observação para a chamada na área **Notas sobre a chamada**.
Use as notas de chamada para adicionar texto de descrição de chamada.
4. Clique em **Discar** para iniciar a chamada.

Usando os ícones BLF para discagem rápida

Procedimento

Clique duas vezes no ícone desejado ou duas vezes com o botão direito do mouse e selecione **Chamar**.

Links relacionados

[Fazendo chamadas](#) na página 24

Discando dígitos DTMF

Sobre esta tarefa

Você pode usar o teclado de discagem para discar os dígitos DTMF durante uma chamada.

Procedimento

1. Durante a chamada, clique em **Ferramentas > Teclado de discagem**. Como alternativa, clique em .
2. Selecione **Discagem DTMF**.

Quaisquer dígitos que você discar agora são enviados para a chamada atualmente conectada como dígitos DTMF.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

Colocando chamadas em espera

Sobre esta tarefa

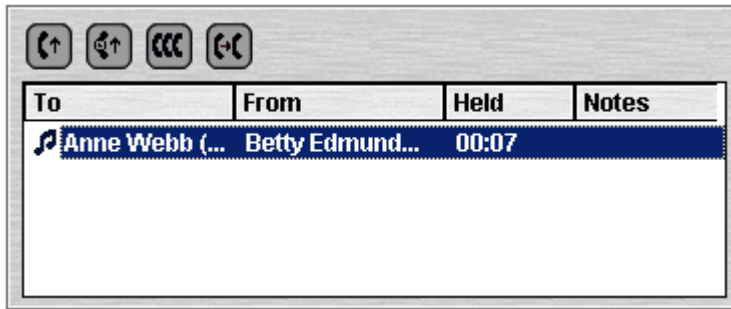
Coloque uma chamada em espera de forma que você possa realizar outra tarefa.

Procedimento

1. Clique em  ou aperte F4.

Para colocar a chamada atual em espera e atender a próxima chamada em uma ação, aperte F7.

O **Painel de Chamadas em Espera** contém uma lista de todas as chamadas em espera.



2. Escolher a lista clicando no cabeçalho da coluna correspondente.
3. Clique em uma linha para selecionar a chamada para atender ou transferir.
4. Use os ícones na parte superior do painel, conforme necessário.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

Estacionando e anulando o estacionamento de chamadas

Sobre esta tarefa

Você pode estacionar uma chamada para manusear outras tarefas. Por exemplo, um chamador de entrada precisa falar com alguém com urgência, mas a pessoa não está disponível. É possível estacionar a chamada no slot 1 e anunciar a pessoa que você deseja falar e pedir para que ela atenda a ligação no slot 1.

As chamadas ficam estacionadas por um período de tempo específico antes de retornar ao operador. Para obter mais informações sobre o tempo de estacionamento, entre em contato com o administrador do sistema.

Existem 16 slots de estacionamento disponíveis. Quando uma chamada é estacionada em um dos slots, a etiqueta do botão fornece informações sobre a chamada. Quando um slot de estacionamento está vago, a etiqueta do botão mostra o número do slot de estacionamento. Todos os operadores podem ver quando a chamada é atendida ou encerrada. Qualquer pessoa pode atender uma chamada estacionada.

Procedimento

1. Para estacionar uma chamada, enquanto conectado a uma chamada, clique em um botão **Estacionamento** vago para estacionar a chamada naquele slot.
A chamada estacionada exibe as informações relacionadas à chamada, por exemplo, o número de origem da chamada.
2. Para anular o estacionamento de uma chamada, quando a chamada é estacionada em um slot de estacionamento, clique no botão **Estacionamento** relevante para anular o estacionamento da chamada.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

Coletando chamadas estacionadas

Sobre esta tarefa

Ao estacionar uma chamada, qualquer pessoa que saiba o número do slot pode atender a chamada.

Procedimento

Para atender uma chamada estacionada, execute um dos seguintes procedimentos:

- Discar o código de atalho padrão ***38 N#** substituindo *N* pelo número de slot de estacionamento.
- Se os usuários do console tiverem um botão de slot de estacionamento definido no mesmo número de slot de estacionamento, o botão indica a chamada estacionada. Podem clicar no botão para anular o estacionamento da chamada.
- Nos telefones Avaya com botões programáveis, os usuários podem programar botões para corresponder com os números de estacionamento particulares. O botão indica quando uma chamada é estacionada em um slot de estacionamento e pode ser pressionado anular o estacionamento da chamada.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

Recuperando chamadas

Sobre esta tarefa

Você pode tentar recuperar a última chamada recebida apresentada ao console, incluindo as chamadas atendidas, mas que foram atendidas em outro lugar. Recupere as chamadas se suspeitar que uma chamada foi transferida para o número errado ou se ainda estiver tocando sem resposta.

Ao trabalhar em um grupo de usuários do console, a função de recuperação pode recuperar uma chamada que foi apresentada, mas depois atendida por um dos outros usuários.

Procedimento

Pressione **F6** ou clique em **Ações > Recuperar Chamada**.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

Alternando entre o histórico de chamadas e o visor do painel do BLF/chamadas em espera

Sobre esta tarefa

Você pode ser capaz de alternar entre o histórico de chamadas do console ou seus painéis de chamadas em espera e BLF.

Procedimento

Clique em **Exibir > Histórico de chamadas**.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

Monitorando filas

Sobre esta tarefa

Os grupos de busca podem ser configurados com fila. Quando houver mais chamadas em espera a serem atendidas do que agentes disponíveis para responder, as chamadas adicionais são colocadas em uma fila. É possível configurar seu console para monitorar até 8 filas do grupo de busca.

O número de chamadas em espera em uma fila é indicado por um gráfico de barras.



O número total de chamadas é exibido ao fim do gráfico de barras. Cada chamada é exibida como uma caixa branca se o limite do alarme não tiver sido excedido. Se o número de chamadas na fila exceder o limite do alarme, as chamadas que excederem o limite são exibidas como uma caixa âmbar.

A chamada que estiver mais tempo na fila de espera é indicada na caixa de texto no final do gráfico. O tempo é atualizado sempre que uma chamada for enfileirada. O tempo é mostrado em branco se o limite de alarme de tempo de espera mais longo não tiver sido excedido. O tempo muda para âmbar se o tempo maior de espera for excedido.

Procedimento

Mova o ponteiro do mouse sobre uma barra ativa **Chamada de fila** para exibir informações sobre a fila.

As informações a seguir aparecem:

- **Nome da Fila**
- **Chamadas em Espera**
- **Retomar Chamadas**
- **Status**

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

[Atendendo a chamadas enfileiradas](#) na página 31

Atendendo a chamadas enfileiradas

Sobre esta tarefa

Qualquer operador de console pode atender a chamadas enfileiradas. Não é necessário ser um membro do grupo de busca para atender à chamada.

Procedimento

1. Clique no botão **Nome da Fila** ou aperte **Turno + F1** para **Turno + F8**.
A primeira chamada na fila é apresentada para você.
2. Atenda à chamada normalmente.

Links relacionados

[Monitorando filas](#) na página 30

Adicionando texto de descrição de chamada

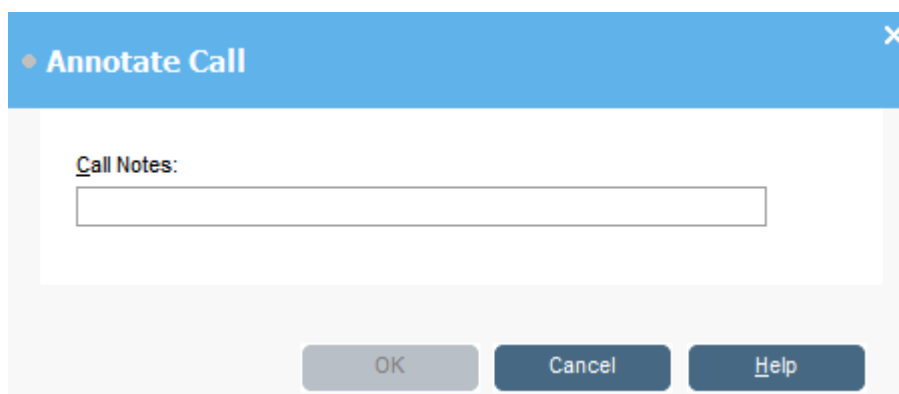
Sobre esta tarefa

Uma *string* de texto curto pode ser adicionada a qualquer chamada. Este recurso é chamado de descrição de chamada. O texto permanece com a chamada quando é transferido e aparece no visor dos telefones internos que estão recebendo a chamada. O texto também é gravado dentro do histórico de chamadas.

Ao usar o console, você pode inserir uma descrição de chamada ao realizar ou transferir uma chamada. Além disso, usando o processo abaixo, você pode adicionar uma descrição de chamada ao conectar à chamada.

Procedimento

1. Ao realizar ou transferir uma chamada, clique em **Ações > Anotar Chamada** ou pressione **F11**.



2. Insira notas no campo **Notas sobre a chamada**.
Use caracteres alfanuméricos, excluindo vírgulas.
Por padrão, o tamanho de texto deve ser de até 16 caracteres, porém, o administrador do sistema pode alterar o tamanho.

3. Clique em **OK**.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

Abrindo portas controladas

Sobre esta tarefa

Você pode abrir uma porta controlada sem sair da sua mesa. Por exemplo, o comutador do telefone pode ser conectado a um relé que controla a porta do compartimento de carregamento. Quando alguém solicitar acesso ao compartimento de carregamento, você pode destravar a porta para permitir a entrada.

Observe que esta opção não está disponível até você configurar um nome da porta.

Você pode controlar até duas portas. As portas são liberadas por cinco segundos por padrão.

Procedimento

1. Clique em **Ferramentas > Entrada da Porta**.
2. Clique no nome da porta necessária para liberar a porta.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

Interferindo em chamadas


Sobre esta tarefa

A interferência de chamadas só está disponível se você tiver permissão para interferir e as outras partes internas tiverem dado permissão para interferir. Entre em contato com o administrador do sistema para configurar a interferência.

Procedimento

1. Localize o usuário no painel do diretório.
2. Clique em **Ações > Intrusão** ou aperte F9.
3. Falar como usuário.

Ambas as partes da chamada podem ouvir você.

4. Quando você quiser finalizar a chamada, realize uma das seguintes ações:
 - Clique em 
 - Clique em **Ações > Desligar**.
 - Pressione `Encerrar`.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

Enviando mensagens de texto

Sobre esta tarefa

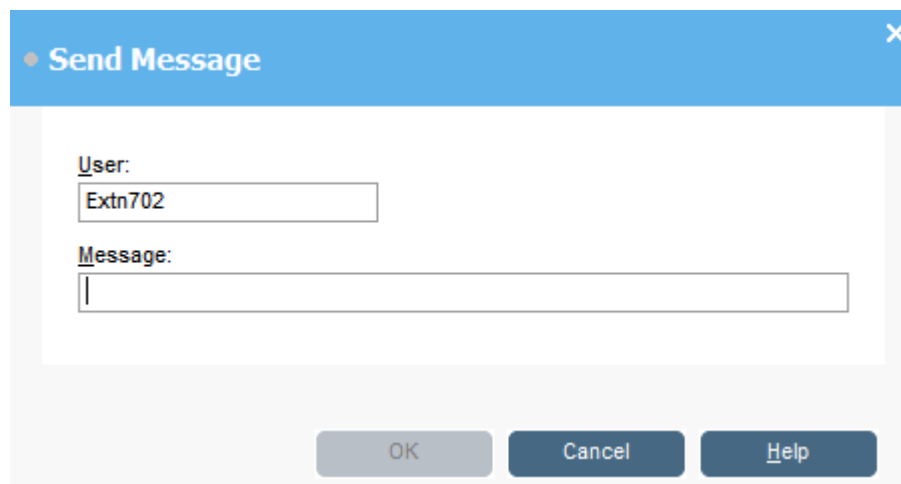
É possível enviar uma mensagem de texto para um usuário. A mensagem aparece no visor da maior dos telefones Avaya. Este recurso é menos disruptivo do que interferir em uma chamada. O resultado ao enviar uma mensagem depende do tipo de telefone do usuário e se está em chamada ou não.

Por padrão, o tamanho máximo de uma mensagem é de 16 caracteres, no entanto, o comprimento pode ser configurado pelo administrador do sistema.

Quando uma mensagem for enviada para um telefone com visor Avaya DS Port, a mensagem acende a lâmpada de mensagem do telefone. Isso acontece se o telefone estiver ou livre ou em chamada. Se o telefone estiver livre, a mensagem de texto é exibida. Se estiver em chamada, o texto aparece depois que o usuário completar a ligação.

Procedimento

1. Localize o usuário que você deseja enviar uma mensagem no diretório.
2. Clique em **Ações** > **Enviar mensagem** ou aperte `Ctrl + M`.



A imagem mostra uma caixa de diálogo intitulada "Send Message" com uma barra de título azul. O formulário contém dois campos de entrada: "User:" com o texto "Extn702" preenchido, e "Message:" que está vazio. Na base da caixa, há três botões: "OK" (desativado), "Cancel" e "Help".

O campo do número de ramal dos usuários é preenchido com as informações do diretório.

3. Insira o texto no campo **Mensagem**.
4. Clique em **OK**.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

Enviando mensagens instantâneas

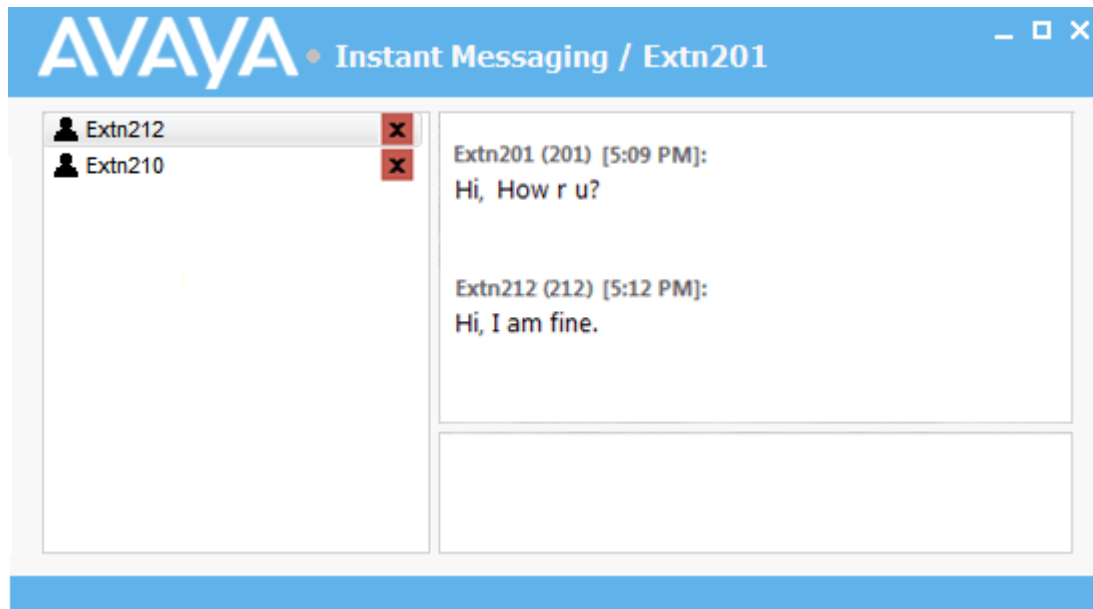
Sobre esta tarefa

O console pode ser configurado para dar suporte às mensagens instantâneas. Quando habilitado, é possível usar o diretório para selecionar e enviar mensagens instantâneas para outros usuários.

Os outros usuários precisam estar usando um aplicativo Avaya que também seja compatível com as mensagens instantâneas.

Procedimento

1. No painel **Diretório**, localize o usuário necessário.
2. Clique com o botão direito do mouse no usuário e selecione **Enviar Mensagens Instantâneas** ou pressione `Ctrl + I`.



3. Insira a mensagem na caixa na base da janela e clique em **Enviar**.
4. Alternar entre a janela de mensagens instantâneas e o console sem interromper a operação de ambas.

Se você fechar a janela de mensagens instantâneas, a sessão de chat atual termina.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

Enviando e-mails

Se você tiver o Microsoft Outlook instalado no seu computador, você pode usar o console para enviar e-mails aos usuários no diretório.

Procedimento

1. Clique em **Ferramentas > Enviar e-mail** ou pressione `Ctrl + E`.
O formulário da mensagem de e-mail se abre.
2. Preencha os detalhes conforme necessário e envie o e-mail normalmente.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

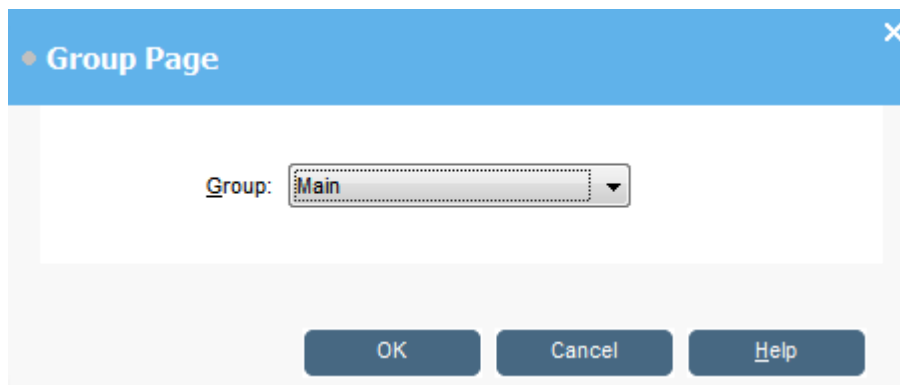
Fazendo uma chamada de anúncio

Sobre esta tarefa

Você pode transmitir a mensagem a um grupo de pessoas usando o recurso Anúncio. Por exemplo, um chamador precisa falar com alguém com urgência, mas não consegue encontrar a pessoa. A chamada pode ser estacionada e, em seguida, uma mensagem é transmitida para o usuário atender a chamada. O anúncio é ouvido em qualquer extensão de telefone que tenha um alto-falante de viva voz e que não esteja sendo usado.

Procedimento

1. Para enviar uma mensagem de transmissão, execute uma das seguintes ações:
 - Clique em **•••**.
 - Clique em **Ações > Buscar**.
 - Pressione **F10**.



2. Selecione o grupo ao qual transmitir a mensagem.
3. Clique em **OK**.
4. Fale a mensagem.
5. Ao terminar a mensagem, faça o seguinte:
 - Clique em **↵**.
 - Clique **Ações > Desligar**
 - Pressione **Encerrar**.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

Gravando chamadas


Sobre esta tarefa

Você pode registrar uma chamada completa ou parte de uma chamada.

- A gravação só é compatível no sistema com o Voicemail Pro instalado.

- A gravação para quando uma chamada é colocada em espera ou estacionada. Ao conectar à chamada novamente, a gravação retoma.
- Quando você grava as chamadas de conferência, o registro continua quando os chamadores são adicionados à conferência.

Procedimento

1. Para registrar uma chamada, selecione uma das seguintes opções:
 - Clique em .
 - Clique em **Ações > Gravar chamada**.
 - Pressione F5.

Por padrão, a conversão é gravada na caixa de entrada de voz do usuário.

2. Para finalizar o registro, repita todas as etapas acima.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

Coletando suas mensagens da caixa postal

Sobre esta tarefa

A barra do status de console indica quando você tiver novas mensagens em sua caixa de entrada.

Procedimento

1. Clique duas vezes na área que mostra o número de novas mensagens ou aperte `Ctrl + v`.
Você está conectado ao servidor da caixa postal.
2. Se você estiver usando seu próprio ramal, aperte #, caso contrário, insira seu número de ramal e aperte #.
3. Digite sua senha de caixa postal e aperte #.

Quando você tiver logado na sua caixa postal, você ouvirá um anúncio descrevendo suas mensagens.

Links relacionados

[Manusear chamadas](#) na página 20

Capítulo 4: Conferência

Esta seção aborda alguns dos métodos diferentes para iniciar e controlar conferências.

Links relacionados

[Chamadas de conferência em espera](#) na página 37

[Visualizando conferências](#) na página 37

[Adicionando usuários a uma conferência](#) na página 38



[Como usar os Controles da Sala de Conferência](#) na página 38

Chamadas de conferência em espera

Sobre esta tarefa

Você pode colocar diversas chamadas em espera e, em seguida, iniciar uma conferência com as chamadas em espera. Essa função é útil para conferências pequenas *ad-hoc* entre três ou quatro participantes. Configure conferências grandes usando as salas de conferência.

Procedimento

1. Facha a chamada e, então, coloque cada chamada em espera.
2. Pressione o botão .
3. Clique em  ao terminar a conferência para encerrar a chamada.

Links relacionados


[Conferência](#) na página 37

Visualizando conferências

Sobre esta tarefa

Use o painel **Diretório** para exibir quaisquer conferências atuais nos sistemas do telefone. As conferências listadas incluem conferências *ad-hoc* iniciadas por outros usuários e qualquer conferência de console.

Procedimento

Clique em  no painel **Diretório**.

O nome da conferência e do anfitrião são listados para conferências de console. Para outras conferências, apenas o número de conferência é exibido.

Links relacionados


[Conferência](#) na página 37

Adicionando usuários a uma conferência

Sobre esta tarefa

Você pode adicionar uma chamada a qualquer conferência sendo executada no sistema do telefone.

Procedimento

1. Atender ou fazer uma chamada a um usuário.
2. Clique em  no painel **Diretório** para exibir as conferências atuais.
3. Clique na conferência desejada.
4. Clique em **Ações** > **Adicionar à conferência**.

Links relacionados

[Conferência](#) na página 37

Como usar os Controles da Sala de Conferência

Os botões **1** e **2** na barra de ferramentas principal representam as duas salas de conferência. Você pode usar as salas de conferência para iniciar as conferências com vários participantes.

Observação: os botões não estão disponíveis até que os nomes da sala sejam criados. Consulte [Nomeando salas de conferência](#) na página 60.

Os participantes da conferência são representados pelos seguintes ícones:

Não convidado	Convidado	Ingressou	Recusado	Indisponível
				

Links relacionados

[Conferência](#) na página 37

[Usando uma Sala de Conferência](#) na página 39

[Alterando as visualizações da sala de conferência](#) na página 40

[Alterando o arranjo do ícone da sala de conferências](#) na página 41

[Alterando o status de um usuário](#) na página 41

Usando uma Sala de Conferência

Sobre esta tarefa

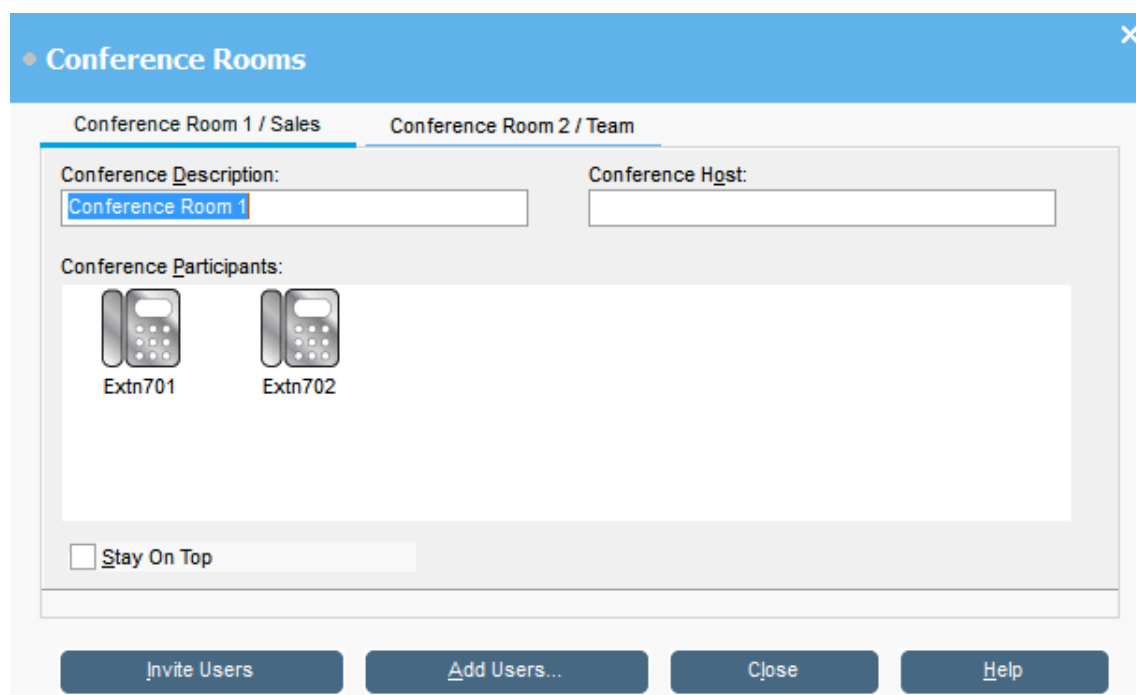
Os botões [1] e [2] na barra de ferramentas principal representam as duas salas de conferência. Você pode usar as salas de conferência para iniciar as conferências com vários participantes.

Se os botões da conferência estiverem disponíveis, será possível criar uma conferência. Se os botões não estiverem disponíveis, os nomes da sala de conferência não foram criados. Consulte [Nomeando salas de conferência](#) na página 60.

Procedimento

1. Clique em [1] ou [2].

Se a sala de conferência estiver em uso, os BLFs na janela mostrarão o status do representante. Se a sala de conferência não estiver em uso atualmente, a janela ficará em branco.



2. Para criar uma nova conferência, no campo **Descrição da Conferência**, digite o assunto da conferência.
O assunto apenas mostra no campo.
3. No campo **Anfitrião da Conferência**, digite o nome da pessoa que solicitou a conferência.
O nome é exibido ao exibir as conferências do sistema atual no painel **Diretório**.
4. Inserir usuários à conferência.
 - a. Clique em **Adicionar Usuários**.
 - b. Selecione os usuários na lista de diretório.

- c. Se você adicionar um usuário por erro, clique com o botão direito no BLF do usuário e selecione **Remover**.
5. Convidar os usuários para a conferência usando um dos seguintes métodos:
- **Convite Automático:** usar o sistema da caixa postal para convidar os usuários automaticamente, clique em **Convidar usuários**. Os ícones do BLF são exibidos com um contorno amarelo. Cada usuário é chamado e convidado para a conferência. O servidor da caixa postal convida os usuários em lotes de até 5, dependendo das conexões disponíveis. Quando o usuário atender, serão convidados a participar da conferência. Os ícones de conferência mudam automaticamente para indicar a resposta do usuário. O usuário pode responder das seguintes maneiras:

Esta opção não está disponível nos sistemas com Voicemail Pro.
 - Aperte **1** para aceitar o convite.
 - Aperte **2** para recusar o convite.
 - Aperte **3** para indicar que estão indisponíveis.
 - **Convite Manual:** para convidar usuários manualmente, clique com o botão direito do mouse no usuário e selecione **Chamar**.
 - Se aceitarem, clique em **Adicionar à conferência 1** ou **Adicionar à conferência 2** do menu **Ações**.
 - Se o usuário não estiver disponível ou tiver recusado o convite e a chamada, clique com o botão direito do mouse no BLF para alterar o status para registrar a resposta do responsável.
6. Uma vez que a conferência está em andamento, você pode adicionar usuários adicionais usando **Adicionar à conferência 1** ou **Adicionar à conferência 2**.

Você pode adicionar usuários a uma sala de conferência arrastando e soltando os BLFs na janela da conferência. Você pode usar os BLFs representando tanto os números internos como externos.

Links relacionados

[Como usar os Controles da Sala de Conferência](#) na página 38

Alterando as visualizações da sala de conferência

Procedimento

1. Clique com o botão direito na janela **Sala de Conferências**.
2. Selecione **Exibir** no menu de pop-up.

Os tipos de visualização disponíveis são:

- Ícones grandes
- Ícones pequenos
- Lista de ícones
- Detalhes

Links relacionados

[Como usar os Controles da Sala de Conferência](#) na página 38

Alterando o arranjo do ícone da sala de conferências

Procedimento

1. Clique com o botão direito na janela **Sala de Conferências**.
2. Selecione **Ordenar** no menu de pop-up.

As opções arranjo são:

- Nome
- Número
- Status

Links relacionados

[Como usar os Controles da Sala de Conferência](#) na página 38

Alterando o status de um usuário

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no BLF do usuário.
2. Selecione **Alterar status**.
3. Selecione o status desejado.

Links relacionados

[Como usar os Controles da Sala de Conferência](#) na página 38

Capítulo 5: Usando o Diretório

O diretório é usado para exibir os contatos para realização de chamadas.

Links relacionados

[Usando o Diretório](#) na página 42

[Editando propriedade de entrada do diretório](#) na página 44

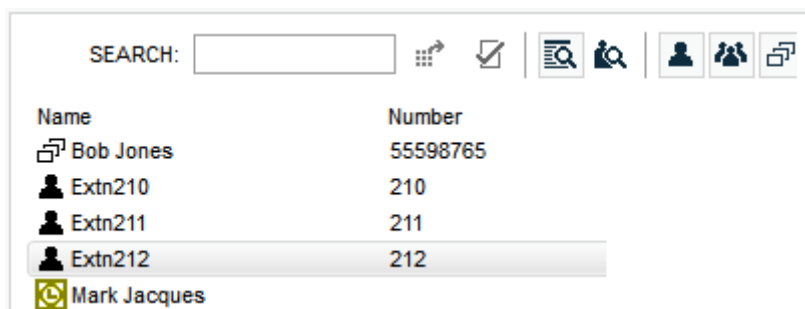
[Adicionando ou editando as entradas de diretório local](#) na página 45

[Alterando o status do grupo de busca](#) na página 46

[Alterando o status do usuário](#) na página 47

Usando o Diretório



O painel do console à direita geralmente exibe o diretório dos nomes e números do telefone. Isso pode incluir as entradas de diretório do sistema do telefone, o diretório local do console e os contatos do Outlook.



As mudanças no diretório do sistema de telefone são atualizadas automaticamente a cada 30 minutos. Também são atualizadas quando você faz uma pesquisa manual usando o diretório (até um máximo de 5 minutos).

Controles do Diretório

Você pode usar esses controles para selecionar quais informações serão exibidas no painel do diretório.

	Chamar a entrada selecionada: fazer uma chamada para a entrada do diretório selecionada.
	Editar a entrada selecionada: editar as propriedades da entrada do diretório. O menu de configurações exibido depende do tipo de entrada.

Continuação da Tabela...

	Visualizar itens de diretório: alternar entre a visualização de detalhes de um contato selecionado/conferências/outras informações e a exibição do diretório.
	Visualizar conferências ativas: usar o painel do diretório para exibir as conferências sendo hospedadas pelo sistema do telefone.
	Mostrar/ocultar usuários: exibir ou ocultar os usuários do sistema de telefone na lista exibida de contatos de diretório.
	Mostrar/ocultar grupos: exibir ou ocultar grupos do sistema do telefone na lista exibida de contatos do diretório.
	Mostrar/ocultar contatos de diretório: exibir ou ocultar outros contatos na lista exibida de contatos do diretório.

Ícones do diretório

Esses ícones indicam o tipo de cada contato exibido no diretório.

	Usuário: um usuário no sistema do telefone.
	Grupo de Busca: um grupo de busca no sistema do telefone.
	Diretório: uma entrada de diretório do diretório do sistema de telefone ou do diretório local do console.
	Contato do Outlook: um contato do Microsoft Outlook sendo executado no mesmo PC que o console.

Detalhes da entrada do diretório

Quando a pesquisa tiver apenas uma correspondência restante ou quando ao clicar duas vezes em uma entrada específica, o diretório será alterado para mostrar os detalhes dessa entrada. As informações a serem exibidas serão configuradas por meio das configurações do console.

Property	Value
Name:	Anne Webb
Number:	209
Busy Status:	Idle
Do Not Disturb Status:	Off
Login Status:	Logged In
Group Status:	
Main	Out of Group
Sales	In Group
CustomerHelp	In Group
Absent Message:	
New Voice Mail Messages:	2
Forwarding Status:	
Forward Unconditional:	Off
Forward On No Answer:	Off
Forward On Busy:	Off
Follow Me:	Off
Forward Hunt Group Calls:	Off

Para voltar à listagem completa do diretório, remova o texto da caixa de pesquisa. Como alternativa, selecione **Diretório > Nova Pesquisa** (Ctrl + S).

Links relacionados




[Usando o Diretório](#) na página 42

Editando propriedade de entrada do diretório

Sobre esta tarefa

Você pode usar a janela **Propriedades de Entrada do Diretório** para editar as propriedades da entrada selecionada.


Todas as entradas de diretório têm um ícone que indica o tipo de entrada.

-  indica um usuário
-  indica uma entrada no diretório
-  indica um grupo de busca

Nota:

As configurações mostradas no console são as atuais quando o usuário ou grupo for selecionado. Se as configurações forem atualizadas por outro método, por exemplo, com o telefone de um usuário, essas alterações não serão exibidas até que as configurações existentes sejam fechadas e reabertas.

Procedimento

1. Clique em uma entrada no diretório.
2. Clique em .
3. Clique duas vezes em uma entrada de diretório para ver as propriedades no painel.
4. Clique duas vezes nas propriedades para exibir os detalhes. O formulário que abre depende se número é do diretório do sistema do telefone ou de um diretório do console local.
 - O formulário **Propriedades de Entrada do Diretório** exibe os nomes e números do sistema telefônico. Estes são usados para discagem externa e para combinar os nomes aos números de chamadores ligando. As entradas no diretório do sistema do telefone estão disponíveis para todos os usuários através das funções do diretório em seus telefones. Os únicos campos usados para um número de diretório do sistema do telefone são **Nome e Número de telefone**. Estes não podem ser alterados através do console.

Directory Entry Properties

Name:

Extension:

Phone Number:

Mobile Number:

Fax Number:

Email Address:

Close Help

- A janela **Editar registro de diretório local do IP Office SoftConsole** exibe o diretório do console local para discagem de saída e para corresponder um nome a uma chamada de entrada. Quando houver correspondência de nome tanto no diretório do console, como no sistema do telefone, o nome no diretório do console é usado.

Edit IP Office SoftConsole Local Directory Entry

Name:

Number:

Script File:

Media File:

OK Cancel Help

Links relacionados


[Usando o Diretório](#) na página 42

Adicionando ou editando as entradas de diretório local

Sobre esta tarefa

Na guia **Chamadas de entrada**, você pode criar novas entradas e editar as propriedades das entradas do diretório local existente.

Procedimento

1. Clique em .
2. Selecione a guia **Chamadas de entrada** ou selecione **Ferramentas > Preferências > Chamadas de entrada**.
3. Para adicionar uma nova entrada, clique em **Adicionar**.
4. Para adicionar a uma entrada existente, selecione uma entrada e clique em **Editar....**
5. No campo **Nome**, entre ou edite o nome que você deseja associar com a entrada.
6. No campo **Número**, insira o número de telefone para discar quando você selecionar a entrada do diretório. O número também é usado para corresponder com as chamadas recebidas.
7. No campo **Arquivo de Roteiro**, entre ou navegue para um nome de arquivo de roteiro (arquivo `.txt` ou `.rtf`) para associar à entrada do diretório. Quando uma chamada recebida corresponde a um número de entrada diretório, o roteiro é exibido no painel do diretório.
8. No campo **Arquivo de Mídia**, entre ou navegue para um nome de arquivo de mídia (arquivo `.wav`) para associar à entrada do diretório. Quando uma chamada recebida corresponde a um número de entrada do diretório, o arquivo é reproduzido pelo PC do console.

Links relacionados

[Usando o Diretório](#) na página 42

Alterando o status do grupo de busca



Sobre esta tarefa

Você pode alterar um status do grupo de busca entre **Em serviço** e **Fora de Serviço**.

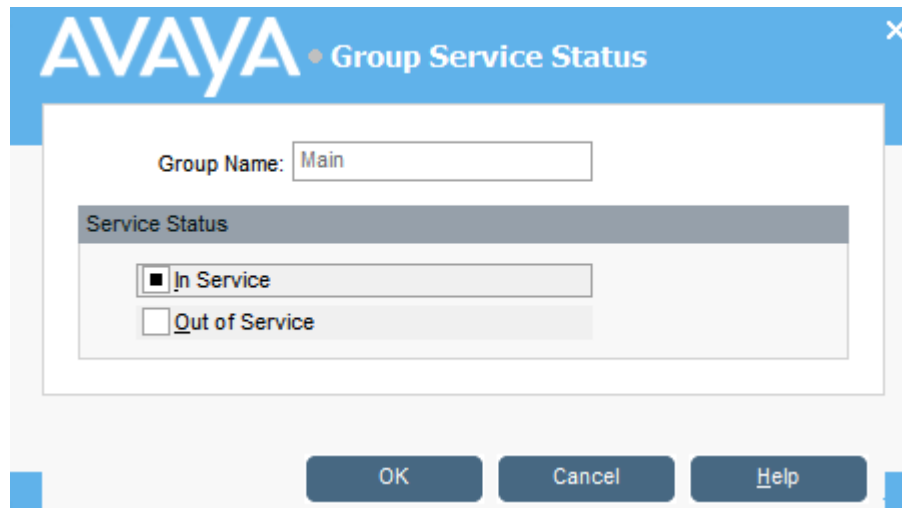
Nota:

As configurações mostradas no console são as atuais quando o usuário ou grupo for selecionado. Se as configurações forem atualizadas por outro método, por exemplo, com o telefone de um usuário, essas alterações não serão exibidas até que as configurações existentes sejam fechadas e reabertas.

Procedimento

1. Clique em  no painel do **Diretório**.
2. Clique em .

Você pode alterar um status do grupo de busca dependendo da configuração do sistema do telefone. Chamadas **Fora de Serviço** são direcionadas a outro destino ou ao correio de voz. Por padrão, a competência para usar esse recurso não está habilitada por padrão. Uma terceira configuração de status, **Serviço noturno**, pode ser definida automaticamente pelas configurações de hora ou pelo de discagem especial





Links relacionados

[Usando o Diretório](#) na página 42

Alterando o status do usuário

Você pode alterar um status do usuário a partir do diretório.

Procedimento

1. Clique em  no painel **Diretório**.
2. Clique em .
3. Você pode alterar as seguintes opções para o usuário:

Opção	Descrição
Não perturbe	Exibe se o usuário está ou não com o status de “não perturbe”.
Chamadas de saída da barra	O usuário não pode fazer chamadas.
Encaminhamento	Clique para exibir as configurações de encaminhamento.
Status de serviço do grupo	Lista dos grupos de busca a qual o usuário pertence. Se o grupo estiver marcado, o usuário está no grupo.

Directory Entry Properties

User Name:
Extn702

Extension:
702

Full Name:
Extn702

Logged In

Do Not Disturb

Bar Outgoing Calls

Forwarding...

Select the groups you wish to log this user into:

OK Cancel Help

Links relacionados

- [Usando o Diretório](#) na página 42
- [Alterando o status de encaminhamento](#) na página 48
- [Configuração de geminação celular](#) na página 50
- [Comportamento Siga Me](#) na página 50
- [Comportamento Encaminhar Incondicional](#) na página 51
- [Comportamento Encaminhar se Ocupado/Sem Resposta](#) na página 52

Alterando o status de encaminhamento

Sobre esta tarefa

Você pode visualizar e alterar o status de redirecionamento de um usuário. Você pode desviar as chamadas de entrada para um número de telefone interno ou externo. Você pode inserir o número de telefone de destino e selecionar se todas as chamadas são redirecionadas ou apenas chamadas externas.

Há quatro tipos de encaminhamento:

- Siga-me
- Redirecionamento incondicional
- Redirecionar se ocupado
- Encaminhar se sem resposta



Para usuários de apresentação de chamada, o Redirecionar se Ocupado só é usado quando todos os botões de apresentação de chamada estão ocupados.

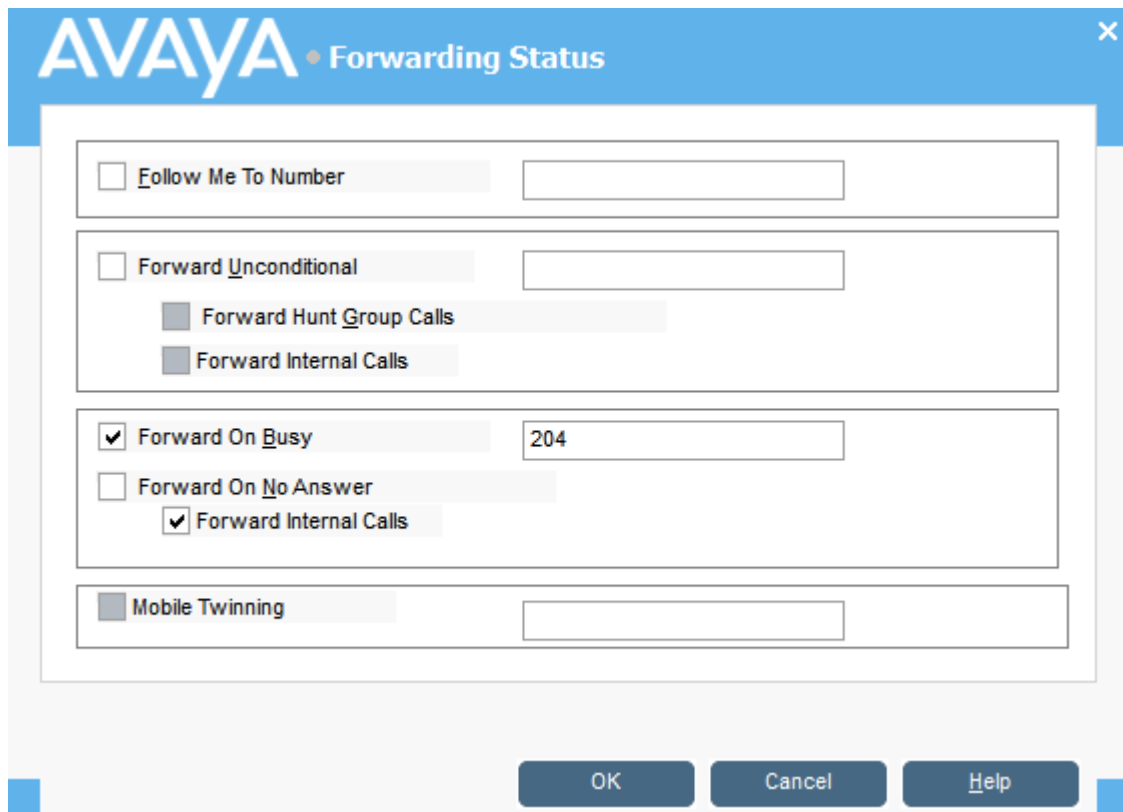
Você pode inserir o número de telefone de destino e selecionar se todas as chamadas são redirecionadas ou apenas chamadas externas.

*** Nota:**

As configurações mostradas no console são as atuais quando o usuário ou grupo for selecionado. Se as configurações forem atualizadas por outro método, por exemplo, com o telefone de um usuário, essas alterações não serão exibidas até que as configurações existentes sejam fechadas e reabertas.

Procedimento

1. Clique em  no painel **Diretório**.
2. Clique em .
3. Clique em **Encaminhamento**.



4. Digite os números de telefone de destino nos campos apropriados.
Também é possível selecionar números na sua lista de diretórios. Insira um número de ramal interno como destino Siga Me. Algumas opções de encaminhamento exigiam a configuração do sistema do telefone. Por exemplo, um usuário pode ser impedido de fazer chamadas de saída. Consulte seu administrador do sistema para obter mais informações.
5. Clique com o botão direito em um campo de número.
6. Selecione o número de telefone necessário na lista.
7. Clique em **Adicionar**.

Links relacionados

[Alterando o status do usuário](#) na página 47

Configuração de geminação celular

Se a geminação estiver habilitada no sistema, qualquer chamada recebida toca no número do ramal e no número geminado. Por exemplo, um número de ramal dos usuários toca e também seu celular. A chamada pode ser atendida a partir do ramal ou do celular. Consulte seu administrador do sistema. Geminação celular é um recurso licenciado.

Sobre esta tarefa

Se quaisquer opções de encaminhamento forem selecionadas, o telefone externo e o ramal para o qual as chamadas são encaminhadas irão tocar.



Se houver uso de códigos de conta, o usuário não poderá inserir um código de conta ao atender uma chamada no telefone externo.

Caso o recurso Do Not Disturb seja selecionado, qualquer chamador para o ramal interno ouvirá o tom de ocupado. O telefone externo dos usuários não tocará. Se a pessoa que ligar estiver inserida na lista de exceções DND, somente o telefone interno tocará. Os usuários não podem adicionar números à lista de exceções DND. Consulte seu administrador do sistema.

Se a Follow Me opção estiver selecionada, somente o ramal para o qual as chamadas foram encaminhadas vai tocar. O número do telefone externo não tocará.

Se as configurações forem atualizadas por outro método, por exemplo, usar outro aplicativo ou através do telefone dos usuários, os valores exibidos no console não são atualizados automaticamente, se tiverem sido recebidos. Os valores exibidos no diretório do console são os valores que eram atuais quando o usuário/grupo foi selecionado.

Procedimento

1. Clique em  no painel **Diretório**.
2. Clique em .
3. Clique em **Encaminhamento**.
4. Selecione **Mobile Twinning**.
5. No campo **Mobile Twinning**, insira o número de telefone que deseja vincular ao ramal do usuário. Insira números de telefone sem espaços.
6. Clique em **OK** para salvar suas alterações.

Links relacionados

[Alterando o status do usuário](#) na página 47

Comportamento Siga Me

Ao selecionar o encaminhamento Siga Me, o sistema encaminha todas as chamadas ao número de ramal designado. Use este recurso para redirecionar as chamadas temporariamente quando você estiver longe do seu ramal, mas disponível para outro ramal. Insira um número de ramal interno como destino.

A função Siga Me funciona da seguinte forma:

- Você pode fazer chamadas do seu ramal original. As únicas chamadas podem ser recebidas em seu ramal original são chamadas feitas do ramal de destino Siga Me.
- Qualquer Discagem Rápida associado ao seu número de ramal original não indica as chamadas que estão sendo encaminhadas para outro número.
- Se você definiu uma mensagem ausente, o texto será exibido para os chamadores. Se o texto ausente estiver ativo no ramal de destino, não será exibido porque a sua mensagem ausente terá prioridade.

As configurações de Encaminhamento afetam o comportamento Siga Me

As opções Encaminhamento afetam como o Siga Me funciona:

Encaminhar Incondicional	A configuração é ignorada.
Redirecionar se ocupado	Se o ramal de destino estiver ocupado, a chamada é encaminhada para o seu destino Encaminhar caso Ocupado. Se não houver resposta no ramal, a chamada será transferida para a caixa postal, se estiver disponível.
Encaminhar se sem resposta	Se não houver resposta no ramal de destino, a configuração Encaminhar caso Sem Resposta é ignorada e a chamada é transferida para a sua caixa postal, se estiver disponível.

Cenários

Anne Webb (extensão 206) desvia todas as suas chamadas para o ramal 207 Siga Me. Não há chamada recebida para Anne. Dependendo do que acontece no ramal 207, o seguinte comportamento poderá ocorrer:

Cenário	Encaminhar caso Ocupado/Sem resposta	Sem encaminhamento
O ramal 207 está ocupado.	A chamada é transferida para o número do ramal Encaminhar caso Ocupado de Anne.	A chamada é transferida para a caixa postal de Anne.
Sem resposta no ramal 207.	A chamada é transferida para a caixa postal de Anne.	A chamada é transferida para a caixa postal de Anne.

Links relacionados

[Alterando o status do usuário](#) na página 47

Comportamento Encaminhar Incondicional

Ao selecionar Encaminhar Incondicional e inserir um número de destino, o sistema redireciona todas as suas chamadas para um número de ramal ou, se habilitado, um número externo. Consulte o seu administrador de sistema para determinar se você pode encaminhar para um número externo.

O Encaminhar Incondicional funciona da seguinte forma:

- Você pode fazer chamadas de saída do seu ramal. As únicas chamadas possíveis de serem recebidas quando todas as chamadas são encaminhadas, são as chamadas feitas a partir do número de destino.
- Se você tiver definido uma mensagem de ausência, o texto será exibido para o chamador. Se o texto ausente estiver ativo no ramal de destino, não será exibido porque a sua mensagem ausente terá prioridade.

As configurações de encaminhamento afetam o comportamento Encaminhar Incondicional

As seguintes opções Encaminhamento afetam como o Encaminhar Incondicional funciona:

Siga-me	Substitui a configuração Encaminhar Incondicional.
Redirecionar chamadas do grupo de busca	Aplica-se apenas a grupos de busca configurados para o modo de toque em sequência ou rotativo. Consulte seu administrador do sistema. Inclui uma chamada interna a um grupo de busca independente da configuração Encaminhar Chamadas Internas .
Redirecionar se ocupado	Não disponível.
Encaminhar se sem resposta	Não disponível.

Cenários

Encaminhar Incondicional	Redirecionar chamadas do grupo de busca	Encaminhar chamadas recebidas	Comportamento
Sim	Sim	Sim	Todas as chamadas redirecionadas para o número de destino de Encaminhar Incondicional.
Sim	Sim	Não	Chamadas externas e grupos de busca recebidos pelo seu ramal são redirecionados para o número de destino de Encaminhar Incondicional.
Sim	Não	Não	Chamadas externas são redirecionadas para o número de destino. Chamadas internas incluindo qualquer chamada de grupo de busca, são apresentadas para o seu ramal.

Links relacionados

[Alterando o status do usuário](#) na página 47

Comportamento Encaminhar se Ocupado/Sem Resposta

Ao selecionar Encaminhar se Ocupado/Sem Resposta, suas chamadas são redirecionadas para o número inserido no campo **Encaminhar se Ocupado/Sem Resposta**. O mesmo

número é usado para chamadas encaminhadas quando o seu ramal estiver ocupado ou não for atendido.

A função Encaminhar se Ocupado/Sem Resposta funciona das seguintes maneiras:

- A primeira vez que você selecionar Encaminhar caso Sem Resposta, a opção Encaminhar Chamadas Internas é selecionada automaticamente. Se Encaminhar Chamadas Internas e Encaminhar caso Sem Resposta estiverem desmarcados, a próxima vez que Encaminhar caso Sem Resposta for selecionado, a opção Encaminhar Chamadas Internas não será selecionada automaticamente.
- Se você definiu uma mensagem ausente, o texto será exibido para os chamadores quando a opção de encaminhamento Encaminhar caso Ocupado/Sem Resposta estiver selecionada. Se o texto de ausência estiver ativo no ramal de destino, não será exibido porque o seu texto de ausência terá prioridade.

Cenários

Redirecionar se ocupado	Encaminhar se sem resposta	Redirecionar chamadas internas	Comportamento
Sim	Não	Não	Chamadas externas são encaminhadas para o número especificado quando o seu ramal estiver ocupado. As chamadas internas são transferidas para a sua caixa postal, se estiverem disponíveis.
Sim	Não	Sim	Todas as chamadas são encaminhadas para o número especificado quando o seu ramal estiver ocupado.
Não	Sim	Não	Chamadas externas são encaminhadas para o número especificado quando o seu ramal não for atendido. As chamadas internas são transferidas para a sua caixa postal, se estiverem disponíveis.
Não	Sim	Sim	Todas as chamadas são encaminhadas para o número especificado quando o seu ramal não for atendido.
Sim	Sim	Não	As chamadas externas são encaminhadas para o número especificado quando o seu ramal não for atendido ou se o seu ramal estiver ocupado. As chamadas internas são transferidas para a sua caixa postal, se estiverem disponíveis.
Sim	Sim	Sim	Todas as chamadas são encaminhadas para o número especificado quando o seu ramal não for atendido ou estiver ocupado.

Links relacionados

[Alterando o status do usuário](#) na página 47

Capítulo 6: Usando o histórico de chamadas

Esta seção aborda o uso da exibição do histórico de chamadas do console. O histórico de chamadas é armazenado localmente no PC que está executando o aplicativo. Portanto, ele difere do log de chamadas distinto armazenado em qualquer telefone que você esteja usando com o console.

Observe que os detalhes de uma chamada são excluídos automaticamente do histórico de chamadas após um número de dias, consulte [Configurações gerais do console](#) na página 72.

Links relacionados

[Visualizando o histórico de chamadas](#) na página 54

[Efetuando chamadas a partir da visualização do histórico de chamadas](#) na página 54

[Limpando o histórico de chamadas](#) na página 55

Visualizando o histórico de chamadas

Procedimento

Clique em **Exibir > Histórico**.

Os detalhes **Histórico de chamadas** substituem os painéis de chamada do BLF e em espera.

Links relacionados

[Usando o histórico de chamadas](#) na página 54

Efetuando chamadas a partir da visualização do histórico de chamadas

Procedimento

Clique duas vezes no número de telefone exibido no histórico de chamadas.

Links relacionados

[Usando o histórico de chamadas](#) na página 54

Limpendo o histórico de chamadas

Sobre esta tarefa

Os detalhes de uma chamada são removidos automaticamente do histórico de chamadas após um número de dias. Essa duração é definida pela configuração **Período de retenção do histórico de chamadas (dias)** do console, consulte [Configurações gerais do console](#) na página 72.

No entanto, se necessário, é possível excluir manualmente todas as chamadas em uma guia específica ou em todas as guias da seguinte maneira.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no histórico de chamadas.
2. Para remover todas as chamadas da guia atual, selecione **Apagar**.
3. Para remover todas as chamadas de todas as guias, selecione **Apagar Todas as Guias**.

Links relacionados

[Usando o histórico de chamadas](#) na página 54

Capítulo 7: Configurando o Aplicativo do Console

Esta seção abrange os vários controles que podem ser usados para configurar a aparência e operação do aplicativo.

Configurações do console

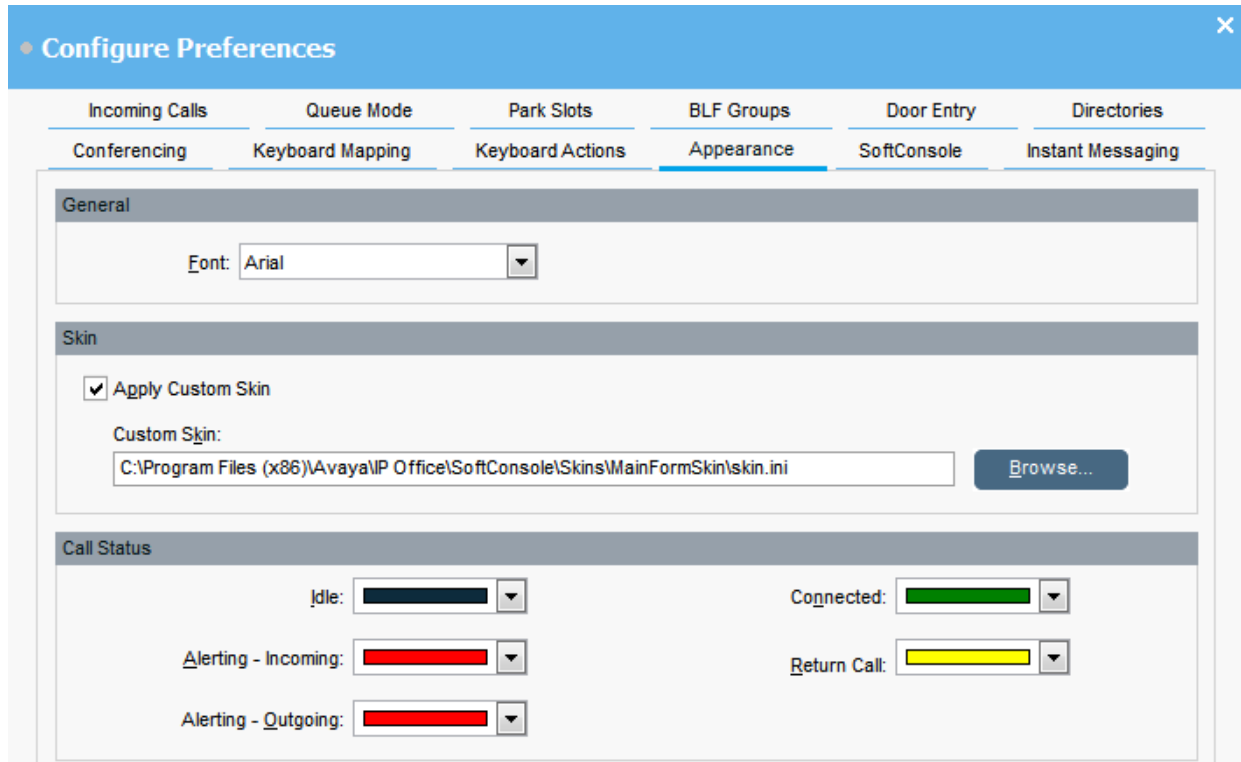
Você pode configurar ou editar configurações do console clicando em **Preferências** e em seguida selecionando as guias adequadas.

Guia	Descrição
Apresentação	Alterar a aparência geral do aplicativo do console. Por exemplo, você pode alterar a fonte e as cores usadas para indicar o status da chamada.
Grupos BLF	Criar, editar e excluir os grupos do Campos de Indicador Ocupado (BLF). Você também pode reorganizar a ordem dos grupos.
Conferência	Especifique os nomes das salas de conferência.
Diretórios	Especifique se as informações do diretório estão incluídas no visor do diretório ou nas propriedades das entradas individuais.
Entrada da Porta	Especificar nomes da porta. Não é possível controlar as portas no console até você inserir os nomes da porta.
Chamadas de entrada	Como opção, forneça uma correspondência de nome contra uma chamada recebida. É possível números correspondentes para reproduzir um roteiro ou arquivo de mídia específico nas chamadas.
Ações do teclado	Personalizar as ações padrão realizadas ao começar a digitar um texto ou número.
Mapeamento de teclado	Visualizar e alterar os atalhos do teclado.
Estacionamento	Especificar os botões do slot disponíveis e as IDs associados a cada botão.
Modo fila	Configurar e monitorar até oito filas de grupos de busca.
SoftConsole	Configurar como o console salva as alterações que você fizer no <i>layout</i> da tela. Você também especificar o comportamento do console ao fechar sua janela.
Mensagem instantânea	Configurar o suporte para mensagem instantânea.

Personalizando a aparência do console

Sobre esta tarefa

É possível alterar a aparência geral do aplicativo do console. Por exemplo, você pode alterar a fonte e as cores usadas para indicar o status da chamada.



Pré-requisitos

Se você deseja usar uma skin personalizada, é necessário ter um arquivo de definição de skin.

Procedimento

1. Clique em \ Preferences.
2. Selecione Apresentação.
3. **(Opcional)** Selecione uma nova fonte no **Fonte** menu suspenso.
4. **(Opcional)** Se você deseja selecionar e usar uma skin personalizada, selecione a caixa de seleção **Aplicar skin personalizada**.

Uma aparência é um conjunto de arquivos que definem a aparência do aplicativo. Por padrão, não são fornecidas skins adicionais.

Clique em **Navegar** e carregue seu arquivo de definição de aparência.

5. **(Opcional)** Altere as cores do status da chamada.

Você pode selecionar uma cor diferente para cada status de chamada. Essas cores aparecem na borda do painel de detalhes da chamada. As opções do status de chamada disponível são:

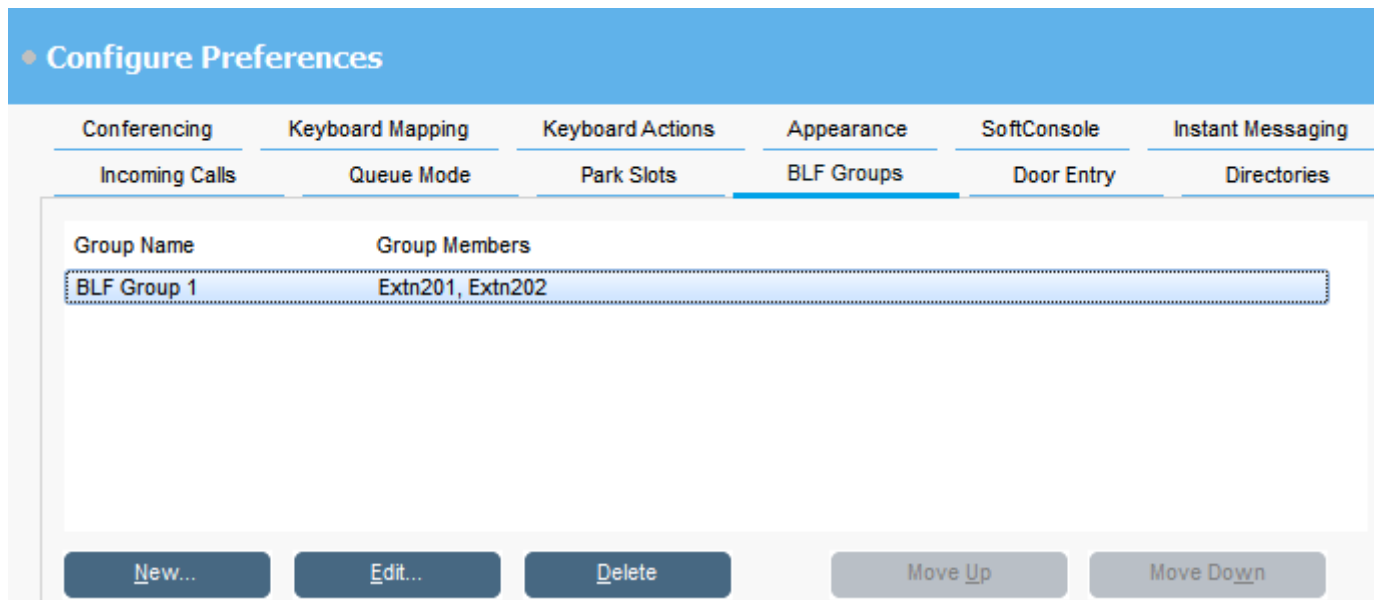
- **Ocioso**

- **Alerta - Recebido**
- **Alerta - Enviado**
- **For conectada**
- **Retornar chamada**

Trabalhando com os grupos BLF

Sobre esta tarefa

Os ícones de Campo de Indicador Ocupado (BLF) apresentam, numa visão geral, o status do usuário e as discagens rápidas. Você pode adicionar ícones para outros números que agem como discagens rápidas. Também é possível agrupar os ícones BLF para aparecerem em guias com nomes diferentes.



Procedimento

1. Clique em \ **Preferências**.
2. Selecione **Grupos BLF**.

O menu exibe o nome de cada grupo e dos membros dentro do grupo.

3. Para criar um novo grupo BLF:

- a. Clique em **Novo**.

Você também pode clicar com o botão direito do mouse em uma área em branco do painel **BLF**, e em seguida, selecionar **Novo > Grupos BLF**.

- b. Insira um nome exclusivo em **Nome do Grupo do BLF**.

- c. Selecione os membros necessários na lista **Membros fora do grupo do BLF**.

Você pode pressionar `Ctrl` no seu teclado para selecionar vários membros de uma só vez.

- d. Clique em **Adicionar** para adicionar os membros selecionados.
- e. Clique em **OK** para salvar sua alteração.

O novo grupo BLF aparece ao final da lista.

4. Para editar o grupo BLF selecionado:
 - a. Clique em **Editar...**
 - b. Adicione ou remova os membros do grupo conforme necessário.
 - c. Clique em **OK** para salvar sua alteração.
5. Para excluir o grupo BLF selecionado, clique em **Excluir**.
6. Para alterar a posição dos grupos BLF na lista:
 - a. Selecione o grupo que você deseja mover.
 - b. Clique em **P/cima eP/baixo** conforme necessário.

Alterando a visualização do painel BLF

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no painel BLF e selecione **Exibir**.
2. Escolha uma visualização.

Escolha	Descrição
Ctrl + Alt + G	Ícones grandes
Ctrl + Alt + S	Ícones pequenos
Ctrl + Alt + I	Ícones da lista
Ctrl + Alt + D	Detalhes

3. Para alterar o arranjo de ícones, clique com o botão direito do mouse no painel BLF e selecione **Ordenar**.
4. Selecione a forma que você deseja arranjar os ícones.

Escolha	Descrição
Ctrl + Alt + N	Ordem de nome
Ctrl + Alt + M	Ordem de número
Ctrl + Alt + U	Ordem de status

5. Para alterar a visualização de mensagem de ícone grande ou pequena para horizontal, pressione **Ctrl + Alt + H**.
6. Para alterar a visualização de mensagem de ícone grande ou pequena para vertical, pressione **Ctrl + Alt + V**.

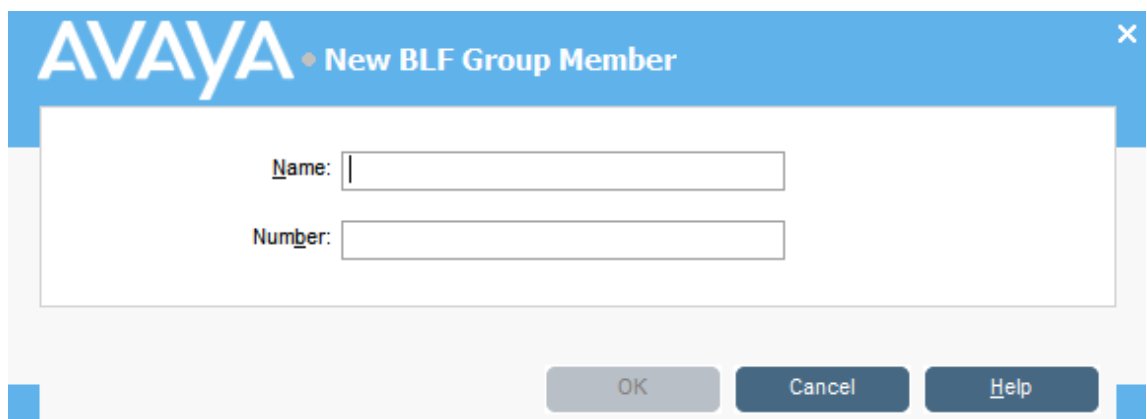
Adicionando membros a um grupo BLF

Sobre esta tarefa

Você pode adicionar membros a um grupo BLF do painel BLF na janela principal.

Procedimento

1. Para adicionar novos membros a um grupo BLF, realize uma das seguintes ações:
 - Clique com o botão direito dentro do painel BLF, destaque **Novo** e clique em **Membro do grupo BLF**.
 - Aperte `Ctrl + Alt + B`.
 - Clique duas vezes dentro do painel BLF.



2. Insira o **Nome** e o **Número** para o novo membro.
3. Clique em **OK** para retornar ao painel do BLF.

Nomeando salas de conferência

Sobre esta tarefa

Nomeie as duas salas de conferência compatíveis com o console. Os nomes aparecem nas telas de telefone de usuários internos na sala de conferências.

! Importante:

Os recursos da sala de conferência não podem ser usados até seja dado nome às salas.

• **Configure Preferences**

Incoming Calls Queue Mode Park Slots BLF Groups Door Entry Directories

Conferencing Keyboard Mapping Keyboard Actions Appearance SoftConsole Instant Messaging

Enter a name for each Conference Room. This name will appear on telephone displays of users participating in the conference. The names you select must be unique.

Conference Room 1

Name:

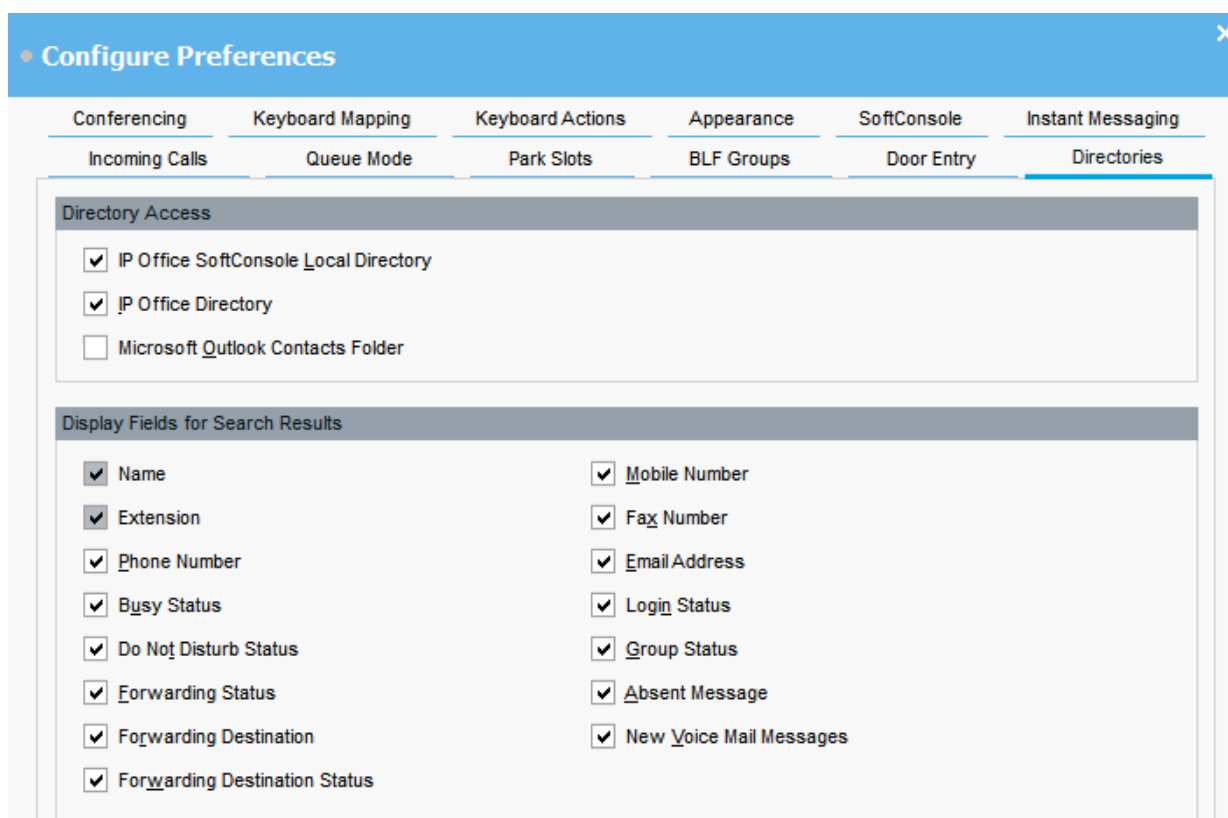
Conference Room 2

Name:

Procedimento

1. Clique em \ **Preferências**.
2. Selecione **Conferência**
3. Insira nomes exclusivos para cada sala de conferência.
Cada nome pode ter até 10 caracteres.

Configurando o Visor dos Diretórios



Acesso do diretório

As opções que aparecem nesta seção mostram onde os números de diretório, diferente dos usuários e grupos, são obtidos.

Nome da opção	Descrição
Diretório Local IP Office SoftConsole	Exibir entradas de diretório armazenados localmente pelo aplicativo do console.
Diretório do IP Office	Mostra as entradas de diretório do sistema armazenadas no sistema do telefone.
Pasta de Contatos do Microsoft Outlook	Essas opções permitem que as entradas de endereços do Outlook sejam incluídas no diretório. <p>* Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Outlook deve estar funcionando no mesmo computador. • Você deve executar o Outlook com privilégios de administrador.

Campos do diretório para resultados da pesquisa

Quando uma pesquisa de diretório corresponde com uma entrada de diretório individual, o painel do diretório exibe informações a respeito da entrada.

Configurando as Entradas de Diretório Local no Console

Na guia **Chamadas de entrada**, você pode configurar os nomes do diretório e os números exibidos no painel Diretório conforme o diretório local do console. Os números do diretório podem ser usados para fazer chamadas de saída e fornecer uma correspondência de nome para chamadas de entrada.

Você pode associar um roteiro específico para ser exibido ou um arquivo de mídia a ser reproduzido quando o console receber uma chamada de um número correspondente. Para manipulação de chamadas padrão, defina um roteiro padrão ou um arquivo de som padrão. Essas configurações se aplicam quando a chamada recebida não corresponde a um número específico que tenha seu próprio roteiro ou arquivo de som atribuído.

Diretório Local IP Office SoftConsole:

Esta tabela exibe o diretório local de contatos armazenados pelo aplicativo do console.

Nome do Campo	Descrição
Nome	O nome do contato.
Número	O número de telefone que foi discado quando a entrada de diretório é selecionada. Este número também é usado para corresponder com as chamadas recebidas.

Continuação da Tabela...

Nome do Campo	Descrição
Arquivo de Roteiro	Um roteiro pode ser associado à entrada de diretório. Quando uma chamada recebida corresponde a um número do diretório, o roteiro é exibido no painel do diretório. O roteiro pode ser um arquivo .TXT ou .RTF.
Arquivo de Mídia	Um arquivo de som pode ser associado à entrada de diretório. Quando uma chamada recebida corresponde a um número do diretório, o arquivo é reproduzido pelo PC do console. O arquivo é um arquivo WAV.

Botão	Descrição
Novo	Adicionar uma nova entrada do diretório.
Editar...	Editar a entrada selecionada.
Excluir	Excluir a entrada selecionada.
Abrir Arquivo de Diretório	Alterar o arquivo usado para armazenar as entradas do diretório local do console. As entradas no arquivo selecionado são, então, listadas na janela.

Manipulação de chamadas padrão:

Esses campos podem ser usados para associar um arquivo de roteiro e/ou arquivo de mídia a qualquer chamada que não tenha seu próprio roteiro e/ou arquivo de mídia especificado no diretório.

Nome do Campo	Descrição
Arquivo de Roteiro	Um roteiro pode ser associado à entrada de diretório. Quando uma chamada recebida corresponde a um número do diretório, o roteiro é exibido no painel do diretório. O roteiro pode ser um arquivo .TXT ou .RTF.
Arquivo de Mídia	Um arquivo de som pode ser associado à entrada de diretório. Quando uma chamada recebida corresponde a um número do diretório, o arquivo é reproduzido pelo PC do console. O arquivo é um arquivo WAV.

Inserindo nomes da porta

Sobre esta tarefa

Você deve inserir os nomes das portas antes de poder usar o console para controlar uma porta conectada ao sistema de telefonia.

The screenshot shows a 'Configure Preferences' window with a blue header and a close button (X) in the top right. Below the header are several tabs: Conferencing, Keyboard Mapping, Keyboard Actions, Appearance, SoftConsole, and Instant Messaging. Under the 'SoftConsole' tab, there are sub-tabs: Incoming Calls, Queue Mode, Park Slots, BLF Groups, Door Entry (which is selected and highlighted in blue), and Directories. The 'Door Entry' sub-tab contains two sections, 'Door 1' and 'Door 2', each with a 'Name' field and an 'Entry Code' field. In the 'Door 1' section, the 'Entry Code' field contains the number '1'. In the 'Door 2' section, the 'Entry Code' field contains the number '2'.

Procedimento

1. Clique em **\ Preferências**.
2. Selecione **Entrada da Porta**.
3. Em **Nome**, digite o nome que você deseja usar para a porta.

Por exemplo, você pode inserir o nome `Compartimento de Carregamento` para uma porta do compartimento de carregamento.

O **Inserir Código** para cada nome de porta é pré-preenchido com 1 ou 2. O número indica o relé da porta para ativar. Você não pode alterar os códigos de entrada.

4. Clique em **OK** para salvar sua alteração.

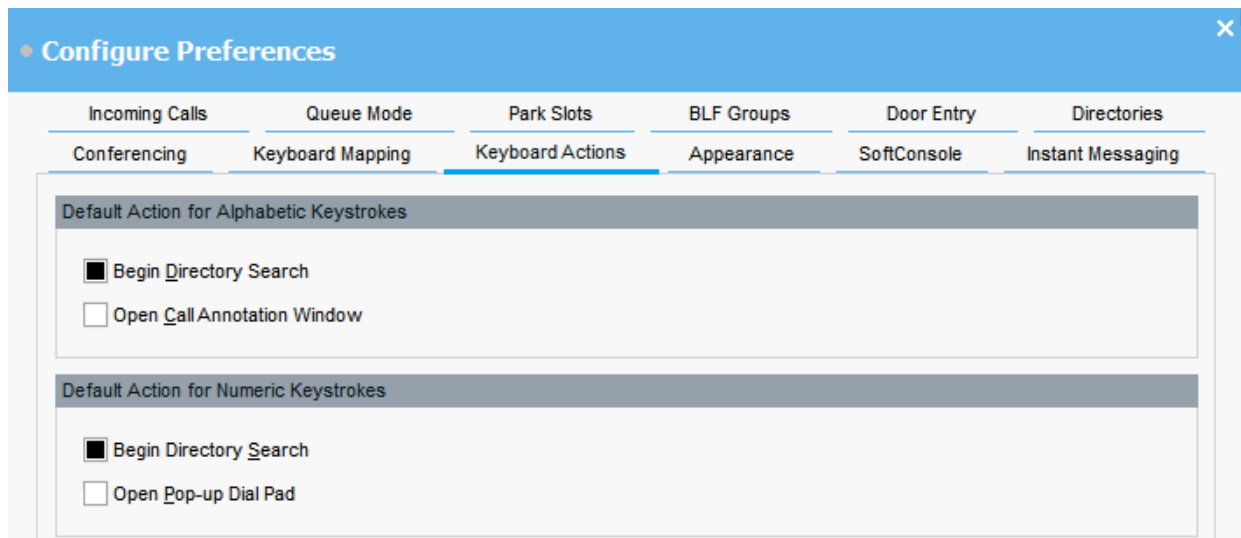
Resultado

Você pode agora abrir uma porta a partir de **Ferramentas > Entrada da Porta**. Então, você pode selecionar o nome da porta adequada no menu.

Configurando as ações do teclado

Sobre esta tarefa

Você pode especificar o que acontece no console quando ao começar pressionando os caracteres de teclado alfabéticos ou números.



Pré-requisitos

Se você deseja modificar o campo **Tamanho máximo para notas de chamada**, você deve realizar o login no console no modo Administrador.

Procedimento

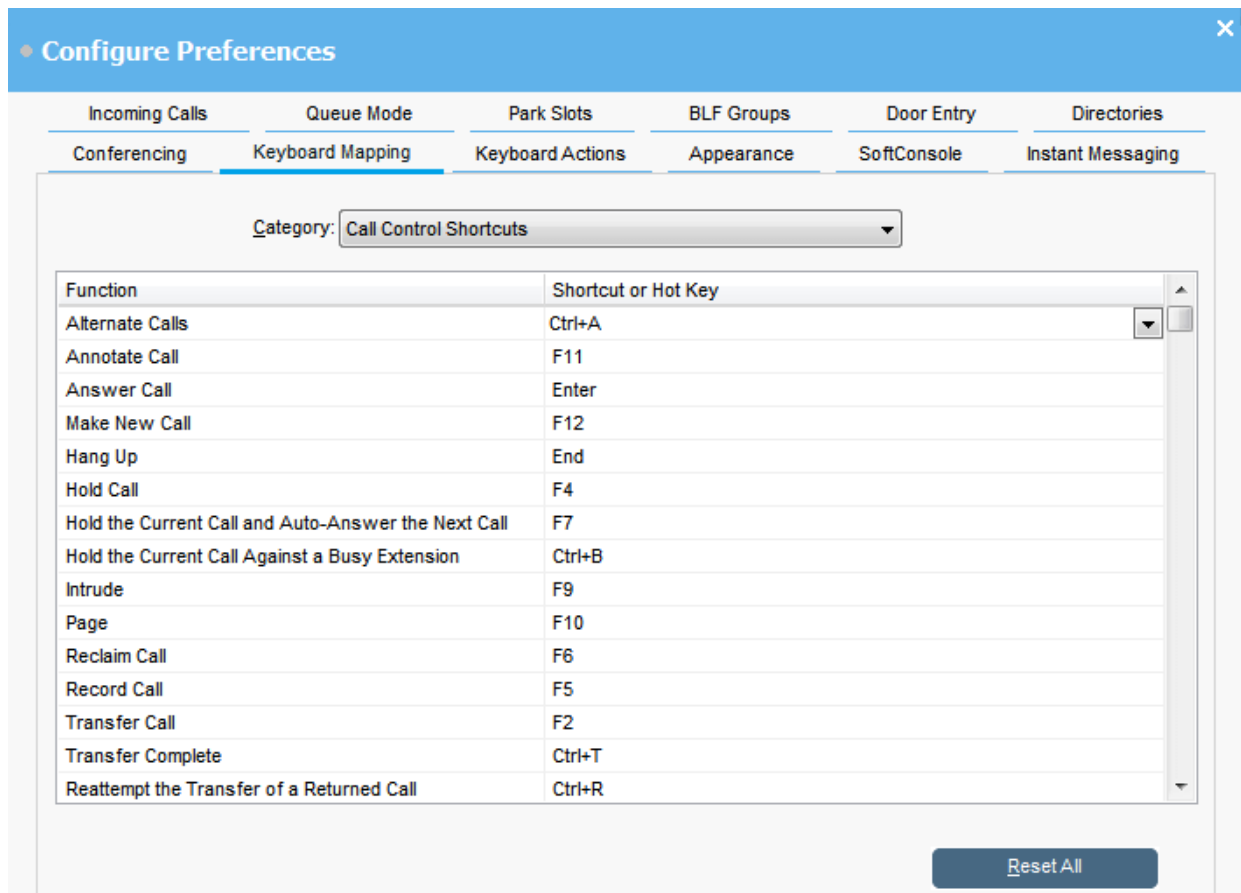
1. Clique em \ **Preferências**.
2. Selecione **Ações do teclado**.
3. Selecione a ação padrão adequada para teclas alfabéticas. As opções são:
 - **Iniciar a Pesquisa do Diretório**
 - **Abrir Janela de Anotação de Chamada**
4. Selecione as teclas numéricas de ação padrão adequada. As opções são:
 - **Iniciar a Pesquisa do Diretório**
 - **Abrir Teclado de Discagem Pop-up Dial**
5. **(Opcional)** Se você estiver no modo do Administrador, modifique **Tamanho máximo para notas de chamada** se necessário.

O comprimento padrão é de 16 caracteres. Se você aumentar esse valor, a observação não deve estar completamente visível em todos os telefones e aplicativos. O tamanho específico neste campo também se aplica às mensagens de texto que você envia para outros telefones de usuário.

Modificando atalhos do teclado

Sobre esta tarefa

Você pode exibir e modificar os atalhos do teclado do console.



Procedimento

1. Clique em \ **Preferências**.
2. Selecione **Mapeamento de teclado**.
3. No menu suspenso **Categoria**, selecione o conjunto de atalhos que você quer visualizar.

Um exemplo de uma categoria são os atalhos de controle de chamada.

4. Para modificar uma tecla de atalho específica:
 - a. Selecione a tecla de atalho atual.
 - b. Use o menu suspenso para selecionar uma nova tecla de atalho.

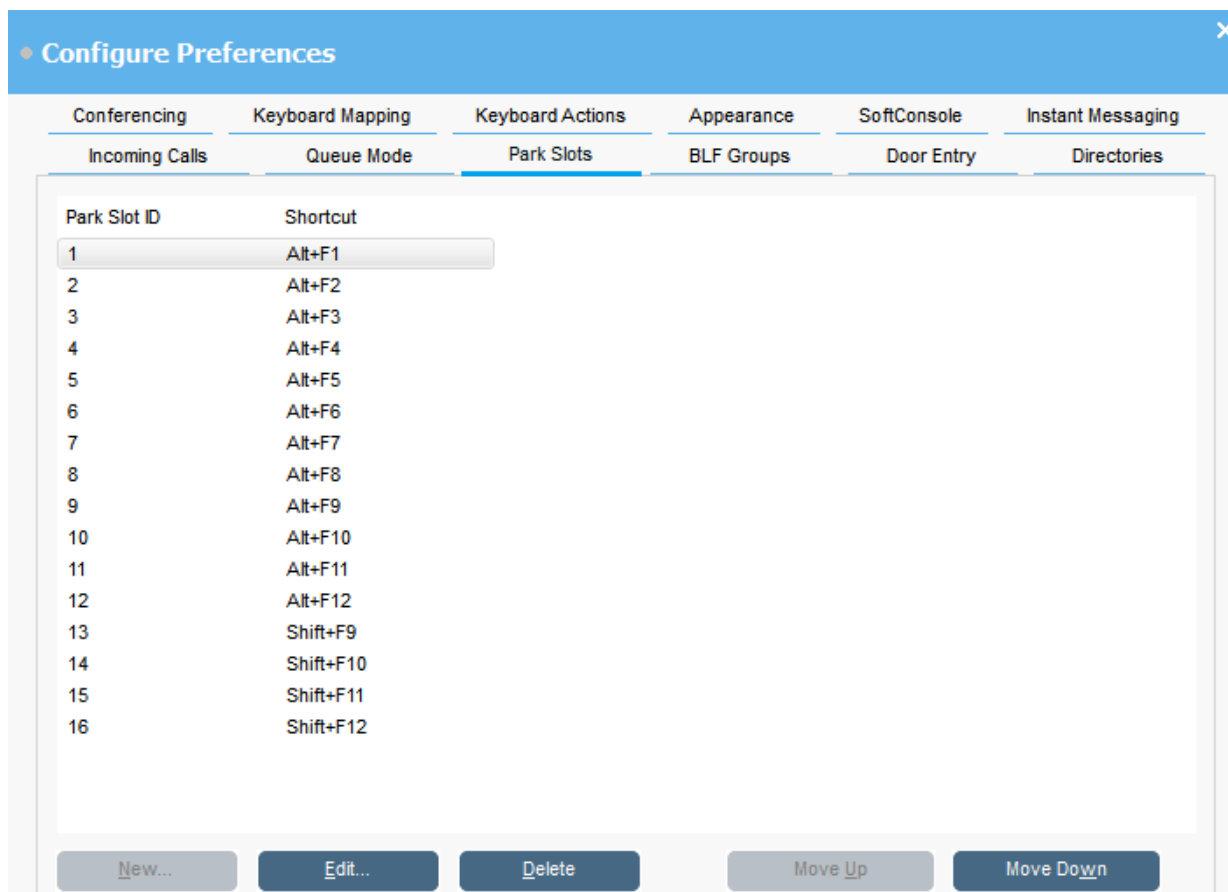
Um aviso mostra se a nova tecla de atalho que você selecionou já está em uso.

5. Para reiniciar toda as teclas de atalho de volta para as suas configurações padrão, clique em **Redefinir tudo**.

Configurando slots de estacionamento

Sobre esta tarefa

Você pode definir o número de botões **Estacionamento** disponíveis e as IDs associadas a cada botão.



Procedimento

1. Clique em \ Preferences.
2. Selecione **Slots de estacionamento**.
3. Adicionar ou editar um estacionamento:
 - a. Clique em **Novo** para adicionar um novo slot de estacionamento.
 - b. Clique em **Editar...** para modificar o slot de estacionamento selecionado.
 - c. Inserir ou modificar a ID do slot de estacionamento alfanumérica, que pode conter letras e números, mas não espaços.

*** Nota:**

Se você precisar de um slot de estacionamento seguro, configure a ID do slot de estacionamento com o texto. Você não poderá desvincular o estacionamento da chamada usando discagem normal do telefone. Em vez disso, você precisará usar um botão do aplicativo **Estacionamento** definido do mesmo texto.

- d. Insira um atalho do teclado para estacionar ou anular um estacionamento de uma chamada em um slot de estacionamento específico. Você também pode usar a guia **Mapeamento de teclado** para editar atalhos.
4. Para remover o slot de estacionamento selecionado da lista, clique em **Excluir**.

5. Para alterar o pedido dos slots de estacionamento configurados:
 - a. Selecione o slot de estacionamento que você quer mover.
 - b. Clique em **P/cima eP/baixo** conforme necessário.

Configurando slots de estacionamento

Sobre esta tarefa

Você pode definir o número de botões **Estacionamento** disponíveis e as IDs associadas a cada botão.

Procedimento

1. Clique em **\ Preferências**.
2. Selecione **Slots de estacionamento**.
 - a. Clique em **Novo** para adicionar um novo slot de estacionamento.
 - b. Clique em **Editar...** para modificar o slot de estacionamento selecionado.

3. Configure o slot de estacionamento conforme necessário:

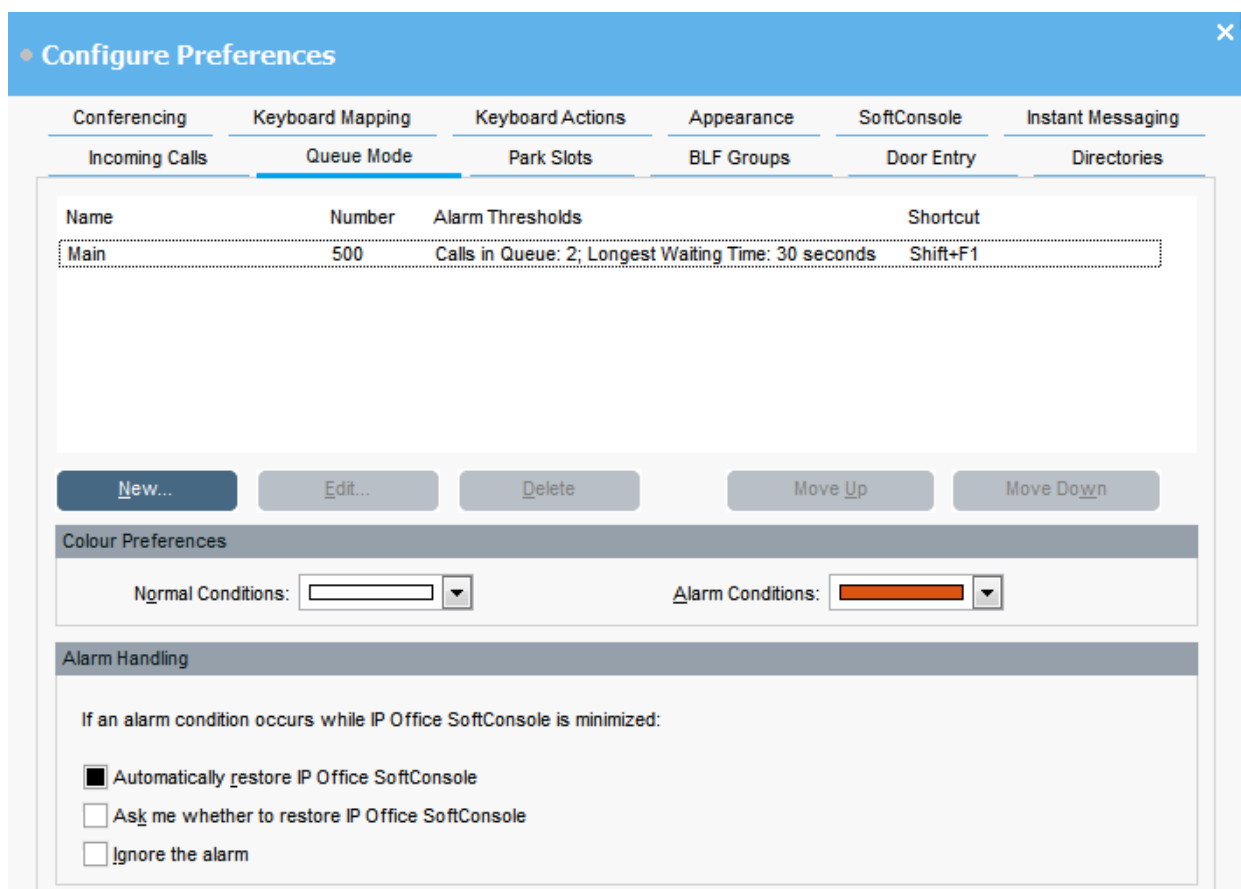
Opção de escolha	Descrição da escolha
ID do slot de estacionamento	<p>Cada ID pode ser alfanumérica, conter letras e números. A ID não inclui espaços.</p> <p>* Nota:</p> <p>Se você precisar de um slot de estacionamento seguro, configure a ID do slot de estacionamento com o texto. Você não poderá desvincular o estacionamento da chamada usando discagem normal do telefone. Em vez disso, você precisará usar um botão do aplicativo Estacionamento definido do mesmo texto.</p>
Atalho	Um atalho do teclado possibilita que o operador estacione ou anule o estacionamento de uma chamada em um slot de estacionamento específico. Os atalhos também podem ser editados através do menu Mapeamentos do Teclado

4. Clique em **OK**.

Configurando monitoramento da fila para grupos de busca

Sobre esta tarefa

Você pode configurar o monitoramento das filas para um grupo de busca específico. Você pode configurar e monitorar o máximo de oito filas. Uma das filas é configurada como fila de nova chamada. A fila de nova chamada mostra que as chamadas foram enfileiradas, atendidas e, então transferidas. Neste caso, a chamada transferida não foi atendida. Em vez de serem retornadas para a fila original, esses tipos de chamadas são colocados em uma nova fila chamada “Nova Chamada”.



Pré-requisitos

Um administrador pode configurar um grupo de busca no sistema do telefone com a fila habilitada.

Procedimento

1. Clique em \ **Preferências**.
2. Selecione **Modo fila**.

Detalhes das filas sendo monitoradas exibidas na tela. Você pode ver os limites do alarme para cada fila. Os limites do alarme são o número de chamadas e a chamada que está há mais tempo em espera.

3. Adicionar ou editar uma fila:
 - a. Clique em **Novo** para adicionar uma nova fila para o monitor.
 - b. Clique em **Editar...** para modificar as configurações da fila selecionada.
 - c. Selecione o tipo de fila adequado do menu suspenso **Nome da Fila**.
 - d. Selecione a combinação da tecla de atalho para a fila do menu suspenso **Atalho**.
 - e. Selecione as configurações de alarme para a fila.

Para obter mais informações sobre configurações de endereço, veja [Descrições do campo de configuração do alarme](#) na página 72.

4. Para excluir a fila selecionada, clique em **Excluir**.
5. Para ajustar o pedido das filas no visor:
 - a. Selecione a fila que deseja visualizar.
 - b. Clique em **P/cima eP/baixo** conforme necessário.
6. **(Opcional)** Na seção **Preferências de Cor**, altere as cores que a fila usa para condições normais e condições de alarme.
7. **(Opcional)** Configure a manipulação do alarme para definir o que acontece quando uma fila ultrapassa o limite de alarme.

É possível selecionar uma das seguintes opções de alarme:

- **Restaurar automaticamente o IP Office SoftConsole**
- **Perguntar se o IP Office SoftConsole deve ser restaurado**
- **Ignorar o alarme**

Descrições do campo de configuração do alarme

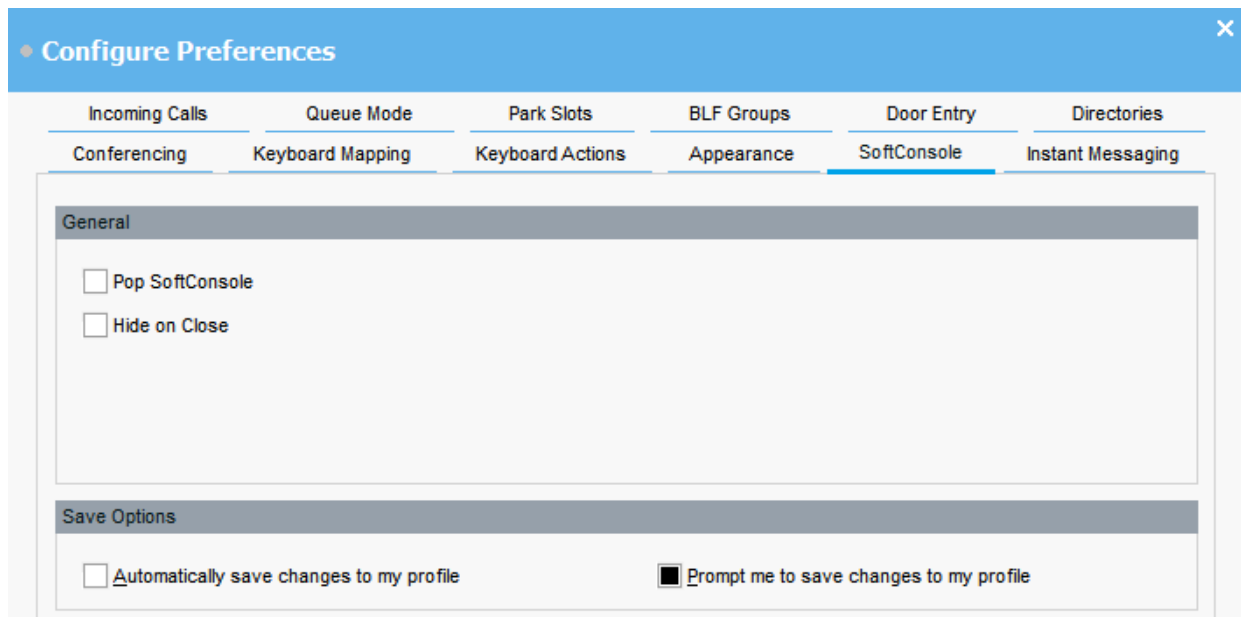
Ao criar ou editar uma fila, você pode configurar as configurações de alarme descritas na tabela a seguir.

Nome	Descrição
Número de chamadas na fila	Quando essa caixa de seleção é selecionada, um alarme ocorre quando o número de chamadas dentro da fila atinge o número especificado. Você pode modificar o número de chamadas dentro da fila antes de ocorrer um alarme.
Maior Tempo de Espera	Quando essa caixa de seleção é selecionada, um alarme ocorre quando o tempo de espera em segundos atinge o tempo especificado. Você pode modificar a espera de chamada dentro da fila em segundos antes de ocorrer um alarme.
Reproduzir Arquivo de Mídia	Você pode carregar um arquivo de áudio que define como o alarme soa. O alarme desliga quando um estado de alarme definido é atingido.

Configurações gerais do console


Sobre esta tarefa

Você pode definir como as mudanças de perfil são salvas. Também é possível definir como o console se comporta quanto a chamadas recebidas quando sua janela é fechada.



Procedimento

1. Clique em \ **Preferências**.
2. Selecione **SoftConsole**.

Opção de escolha	Descrição da escolha
Pop SoftConsole	Caso seja selecionada, o console fica à frente de todos os aplicativos em execução no PC quando você receber uma chamada de entrada.
Ocultar ao Fechar	Caso seja selecionada, a ação de fechar o console o minimiza para a bandeja do sistema na sua barra de tarefas do Windows. É possível sair do aplicativo selecionando  na bandeja do sistema e, em seguida, clicando em Sair .
Atualização automática de diretório	Caso seja selecionada, o console atualiza os contatos do diretório com base no sistema telefônico a cada 30 minutos e sempre que uma pesquisa de diretório for realizada. Caso não seja selecionada, os contatos só são atualizados quando o console for inicializado.
Salvar as alterações automaticamente no meu perfil	Caso seja selecionada, ao fechar o console, qualquer alteração nas configurações do console são automaticamente salvas no perfil selecionado durante o logon.
Solicitar que eu salve as mudanças ao meu perfil	Caso seja selecionada, ao fechar o console, você é solicitado a indicar se deseja ou não salvar alteração nas configurações do console no perfil selecionado durante o logon.
Período de retenção do histórico de chamadas (dias)	Esse valor define por quanto tempo os detalhes de uma chamada permanecem no histórico de chamadas do console antes que sejam automaticamente excluídos.

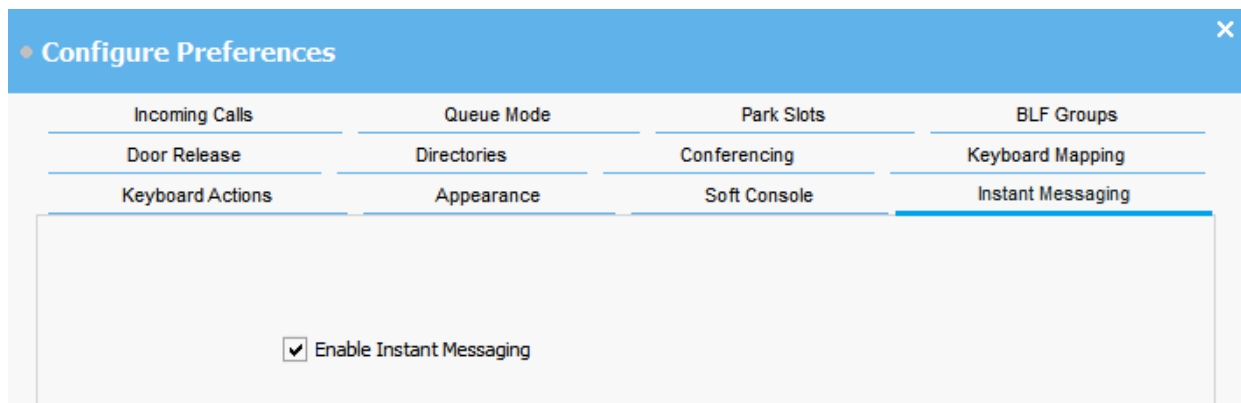
3. Clique em **OK** para salvar sua alteração.

Ativando as mensagens instantâneas

Sobre esta tarefa

Antes de concluir essa configuração, a barra de status do console mostra **MI** desconectado.

- Para sistemas fora da nuvem, a funcionalidade de MI é fornecida pelo Avaya Spaces ou Avaya one-X® Portal for IP Office.
- Para sistemas na nuvem, a funcionalidade de MI é fornecida pelo Avaya Spaces.



Procedimento

1. Clique em \ **Preferências**.
2. Selecione **Mensagem instantânea**.
3. Selecione **Habilitar mensagens instantâneas** se você deseja usar IM com o console.
4. Clique em **OK** para salvar sua alteração.

Capítulo 8: Trabalhando com o modo Administrador

Sobre esta tarefa

Você pode iniciar o console no modo Administrador. Neste modo, você pode realizar o seguinte:

- Criar e editar os perfis de usuário.
- Alterar a duração das notas de chamada.
- Criar e editar modelos.
- Remover ou exibir os painéis **BLF**, **Chamadas em espera**, e **Slots de estacionamento**.

Importante:

Você não pode acessar as funções de telefonia no modo Administrador.

Procedimento

1. Na janela **Logon**, insira suas credenciais de administrador para realizar login no modo do Administrador.

O nome do usuário padrão é `Administrador`, e a senha padrão é `senha`.

Ao realizar login, a barra de status indica que você está no modo Administrador e não está conectado ao sistema de telefone.

2. Para alterar a senha do Administrador, faça o seguinte:
 - a. Quando você estiver logado no modo Administrador, clique em **Arquivo > Mudar senha de Administrador**.
 - b. Insira sua senha antiga.
 - c. Digite e confirme sua nova senha.

Nota:

A senha diferencia maiúsculas e minúsculas.

- d. Clique em **OK** para salvar suas alterações.

Modelos e perfis

Ao realizar o primeiro logon, você seleciona um dos modelos do console padrão. Ao usar o console, você pode alterar várias configurações e, também, mudar a aparência da tela. Você pode salvar essas mudanças como perfil pessoal. O perfil ou modelo atual que você está usando é mostrado na barra de status do console.

 **Nota:**


Alterar se os painéis **Chamadas em espera** e **BLF** estiverem ocultos ou exibidos, você deve estar logado no console como Administrador.

Carregando e salvando um perfil

Sobre esta tarefa

Você pode carregar um novo perfil ao realizar o logon. Você pode salvar mudanças ao seu perfil manualmente, ou você pode configurar o console para salvar automaticamente cada mudança.

- Para carregar um perfil, realize a seguinte ação ao logar:
 1. Clique em **Expandir**.
 2. Selecione o perfil necessário.
- Para salvar manualmente as suas mudanças de perfil atuais, selecione **Arquivo > Salvar perfil**.
- Para salvar manualmente suas mudanças como novo perfil, realize o seguinte:
 1. Selecione **Arquivo > Salvar perfil como**.
 2. Insira um novo nome do arquivo.
 3. Clique em **OK** para salvar sua alteração.

A barra de status exibe um novo nome de perfil.
- Para configurar o console para salvar mudanças automaticamente, vá para  **Preferências > SoftConsole**.

Editando um perfil

Pré-requisitos

- Você deve estar no modo Administrador.
- Certifique-se de selecionar o perfil que você deseja editar quando estiver efetuando logon.

Procedimento

1. Faça as alterações necessárias no perfil.

Em **Exibir**, você pode ocultar ou mostrar os painéis **Campos de Indicador Ocupado (BLF)**, **Chamadas em espera**, e **Slots de estacionamento**. Você também pode acessar as opções de visualização normais.

2. Clique em **Arquivo > Salvar perfil** para salvar suas alterações.

Criando um novo modelo

Sobre esta tarefa

Você pode usar os modelos para criar um perfil do usuário.

Pré-requisitos

- Você deve estar no modo Administrador.

Procedimento

1. Ao logar no modo "Administrador", execute as seguintes ações:
 - a. Clique em **Expandir**.
 - b. Selecione o modelo adequado.
2. Altere o *layout* conforme necessário.
 Você pode alterar o seguinte:
 - Exibir tamanho dos painéis
 - Número de estacionamentos
 - Painéis que estão visíveis
3. Clique em **Arquivo > Salvar modelo**.
4. Insira um nome para o modelo e, em seguida, clique em **OK**.

Modelos padrão

Os três modelos padrão seguintes são instalados:

	Modelo Admin1	Modelo Admin2	Modelo Admin3
Barra de menu	Sim	Sim	Sim
Barra de ferramentas	Sim	Sim	Sim
Detalhes da chamada	Sim	Sim	Sim
Painel do diretório	Sim	Sim	Sim
Painel da fila	Sim	Sim	Sim
Painel de chamadas em espera	Sim	Sim	–
Painel do BLF	Sim	–	–
Painel dos slots de estacionamento	Sim	Sim	–

Se um perfil é criado usando o Modelo Administrativo 3, você não pode ver o painel Histórico de Chamadas.

Capítulo 9: Solução de problemas

Esta seção apresenta notas sobre os problemas conhecidos que podem ocorrer e como resolvê-los.

Links relacionados

[Não é possível usar o Force Extension Status ou Group Service Status recursos](#) na página 78

[Chamadas não atendidas são retornadas para o operador](#) na página 78

[A tela de aviso do Microsoft Outlook aparece no Login](#) na página 79

[O diretório não mostra os contatos do Outlook](#) na página 79

Não é possível usar o Force Extension Status ou Group Service Status recursos

Causa

Há um intervalo de vários segundos depois que o console tiver sido iniciado que o operador não pode usar esses recursos. Durante esse intervalo, os formulários Propriedades de Entrada do Diretório e Status de Serviço do Grupo exibirão um botão **Fechar**, diferente dos botões **OK** e **Cancelar**.

Solução

Feche o formulário, aguarde vários segundos e, em seguida, abra o formulário de novo para tentar novamente.

Links relacionados

[Solução de problemas](#) na página 78

Chamadas não atendidas são retornadas para o operador

Causa

Para que as chamadas sejam retornadas ao operador quando não forem atendidas, deve ser definido um tempo de retorno na guia “Telephony do Usuário” na configuração do sistema do telefone.

Solução

Entre em contato com o administrador do sistema.

Links relacionados

[Solução de problemas](#) na página 78

A tela de aviso do Microsoft Outlook aparece no Login

Causa

Se o acesso ao diretório para a pasta de contatos do Microsoft Outlook tiver sido selecionado na guia “Diretórios”, aparecerá uma tela de aviso do Outlook quando você fizer login no console ou usar a opção **Enviar e-mail**.

Solução

1. Selecione **Permitir acesso para caixa de seleção**; em seguida, clique em um período de tempo na lista.
2. Clique em **Sim**.

Links relacionados

[Solução de problemas](#) na página 78

O diretório não mostra os contatos do Outlook

Causa

O Outlook precisa estar funcionando com privilégios de administrador.

Solução

Entre em contato com a sua equipe de suporte do computador.

Links relacionados

[Solução de problemas](#) na página 78

Jurídico

© 1234

Aviso

Apesar dos esforços empenhados 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 reserva-se o direito de fazer alterações e correções nas informações deste documento sem obrigação de notificar nenhuma pessoa ou organização sobre tais alterações.

Isenção de responsabilidade quanto à 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 deste Documento, a menos que tais modificações, adições ou exclusões tenham sido realizadas pela Avaya ou expressamente em seu nome. Os usuários finais concordam em indenizar e isentar a Avaya, os seus agentes e os 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.

Isenção de responsabilidade quanto a links

A Avaya não é responsável pelo conteúdo nem pela confiabilidade de qualquer site que possua links de referência neste site ou na Documentação fornecida pela Avaya. A Avaya não se responsabiliza pela precisão de nenhuma das informações, declarações ou conteúdo fornecido nestes sites e não necessariamente apoia os produtos, serviços ou informações descritas ou oferecidas por eles. A Avaya não pode garantir o funcionamento constante desses links e não tem controle sobre a disponibilidade das páginas vinculadas.

Garantia

A Avaya fornece garantia limitada para seu hardware e software. 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, desde que sob 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 “Garantia e Ciclo de Vida do Produto” ou um site sucessor conforme designado pela Avaya. Observe que se o(s) Produto(s) foi(foram) adquirido(s) de um revendedor autorizado da Avaya fora dos EUA ou do Canadá, a garantia é fornecida pelo dito canal revendedor parceiro e não pela Avaya.

“Serviço Hospedado” significa a assinatura de um serviço hospedado que você adquiriu da Avaya ou de um Parceiro de Canal autorizado da Avaya (conforme aplicável) e que é descrito em mais detalhes em SAS hospedado ou outra documentação de descrição de serviço com relação ao serviço hospedado aplicável. Se você comprar uma assinatura de Serviço Hospedado, a garantia limitada anterior pode não se aplicar, mas você pode ter direito aos serviços de suporte relacionados com o Serviço Hospedado como descrito em seus

documentos de descrição de serviços para o Serviço Hospedado aplicável. Entre em contato com a Avaya ou com o Parceiro de Canal da Avaya (conforme aplicável) para obter mais informações.

Serviço Hospedado

AS SEGUINTE INFORMações SÓ SÃO APLICÁVEIS SE VOCÊ ADQUIRIR UMA ASSINATURA DE SERVIÇO HOSPEDADO DA AVAYA OU DE UM PARCEIRO DA AVAYA (CONFORME APLICÁVEL). OS TERMOS DE USO PARA OS SERVIÇOS HOSPEDADOS ESTÃO DISPONÍVEIS NO SITE DA AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) NO LINK “Termos de uso da Avaya para serviços hospedados” OU NO RESPECTIVO SITE SUCESSOR, CONFORME DESIGNADO PELA AVAYA, E SÃO APLICÁVEIS A QUALQUER UM 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”), ACEITAM 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 PODE ACESSAR OU UTILIZAR O SERVIÇO HOSPEDADO NEM AUTORIZAR NINGUÉM A ACESSÁ-LO OU UTILIZÁ-LO.

Licenças

OS TERMOS DA LICENÇA DE SOFTWARE DISPONÍVEIS NO SITE DA AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo), NO LINK “TERMOS DA LICENÇA DE SOFTWARE DA AVAYA (Produtos Avaya)” OU NO SITE SUCESSOR CONFORME DESIGNADO PELA AVAYA, SÃO APLICÁVEIS A QUALQUER UM QUE BAIXAR, UTILIZAR E/OU INSTALAR O SOFTWARE DA AVAYA, COMPRADO DA AVAYA INC., DE QUALQUER AFILIADA DA AVAYA OU DE PARCEIRO DE CANAL DA AVAYA (CONFORME APLICÁVEL) SOB ACORDO COMERCIAL COM A AVAYA OU PARCEIRO DE CANAL DA AVAYA. A MENOS QUE AUTORIZADO POR ESCRITO PELA AVAYA, A AVAYA NÃO ESTENDE ESTA LICENÇA SE O SOFTWARE FOI OBTIDO POR OUTRO FORNECEDOR QUE NÃO A AVAYA, UMA AFILIADA DA AVAYA OU UM PARCEIRO DE CANAL DA AVAYA; A AVAYA SE RESERVA O DIREITO DE TOMAR MEDIDAS LEGAIS CONTRA VOCÊ E QUALQUER OUTRA PESSOA QUE USE OU VENDA O SOFTWARE SEM UMA LICENÇA. AO INSTALAR, FAZER DOWNLOAD OU USAR O SOFTWARE, OU AUTORIZAR OUTROS A FAZÊ-LO, EM SEU NOME E DA ENTIDADE PARA A QUAL VOCÊ INSTALOU OU USA O SOFTWARE (DENOMINADA AQUI DE MANEIRA INTERCAMBIÁVEL COMO “VOCÊ” E “USUÁRIO FINAL”), VOCÊ CONCORDA COM ESTES TERMOS E CONDIÇÕES E CRIA UM CONTRATO OBRIGATÓRIO ENTRE VOCÊ E A AVAYA INC. OU A EMPRESA AFILIADA DA AVAYA APLICÁVEL (“AVAYA”).

A Avaya concede a Você uma licença dentro do escopo dos tipos de licença descritos abaixo, com exceção do Software Herdado da Nortel, para o qual o escopo da licença está detalhado abaixo. Quando a documentação do pedido não identificar expressamente um tipo de licença, a licença aplicável será uma Licença para um Sistema Designado de acordo com a descrição abaixo na seção Licença para Sistema(s) Designado(s) (DS), conforme aplicável. O número aplicável de licenças e de unidades de capacidade em que 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 disponíveis para você. “Software” significa programas de computador em código de objeto, fornecido pela Avaya ou um Parceiro de Canal Avaya, seja como produto autônomo, pré-instalado em produtos de hardware, e qualquer atualização, patches, correção de bugs ou versões modificadas do mesmo. “Processador designado” refere-se a um dispositivo de informática único e independente. “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.

Tipo(s) de licença do

Licença para os Sistemas Designados (DS). O Usuário Final pode instalar e utilizar cada cópia ou uma Instância do Software somente: 1) na quantidade de Processadores Designados até o número indicado no pedido; ou 2) até o número de Instâncias de Software conforme indicado no pedido, na Documentação ou de acordo com a autorização por escrito da Avaya . A Avaya pode solicitar que o(s) Processador(es) Designado(s) seja(m) identificado(s) em ordem por tipo, número de série, chave de recurso, instância, localização ou por outra designação específica, ou que essas identificações sejam fornecidas pelo Usuário Final para a Avaya pelos meios eletrônicos estabelecidos por ela especificamente para essa finalidade.

Licença de Usuários Simultâneos. O Usuário Final pode instalar e usar o Software em vários Processadores Designados ou em um ou mais Servidores, contanto que apenas o número licenciado de Unidades esteja acessando e usando o Software em um determinado momento. Uma “Unidade” refere-se à unidade na qual a Avaya, a seu critério exclusivo, baseia a determinação de preço de suas licenças e que pode ser, sem se limitar a, um agente, uma porta ou um usuário, uma conta de e-mail ou de correio de voz no nome de uma pessoa ou uma função na empresa (por exemplo, webmaster ou suporte técnico), ou uma entrada de catálogo no banco de dados administrativo utilizado pelo Software que permite a um único usuário fazer a interface com o Software. As unidades podem estar vinculadas a um servidor específico e identificado ou uma instância do Software.

Licença para Cluster (CL). O Usuário Final pode instalar e utilizar cada cópia ou uma Instância do Software somente até o número de Clusters conforme indicado no pedido com um padrão de 1 (um) Cluster, se não houver indicação. “Cluster” refere-se a um grupo de Servidores e outros recursos que operam como um sistema único.

Licença para Empresa (EN). O Usuário Final pode instalar e utilizar cada cópia ou uma Instância do Software somente para uso no âmbito da empresa de um número ilimitado de Instâncias do Software conforme indicado no pedido ou autorizado pela Avaya, por escrito.

Licença de Usuário Nomeado (NU). O usuário pode: (i) instalar e usar cada cópia ou instância do software em um único servidor ou processador designado por usuário nomeado (definido abaixo); ou (ii) instalar e usar cada cópia ou instância do software em um servidor contanto que apenas usuários nomeados autorizados acessem e usem o software. “Usuário nomeado” refere-se a um usuário ou dispositivo expressamente autorizado pela Avaya a acessar e usar o Software. A critério exclusivo da Avaya, um “Usuário Nomeado” pode ser, sem restrições aplicáveis, designado por nome, função na empresa (por exemplo, webmaster ou helpdesk), uma conta de e-mail ou correio de voz no nome de uma pessoa ou uma função na empresa, ou uma entrada de catálogo no banco de dados administrativo utilizado pelo Software, que permita a um único usuário fazer interface com o Software.

Contrato de Adesão (SR). Você pode instalar e usar o Software conforme os termos e condições dos acordos de licença aplicáveis, como licenças de “shrinkwrap” ou “clickthrough” que acompanhem ou sejam aplicáveis ao Software (“Licença de Shrinkwrap”).

Licença de transação (Transaction License, TR). O usuário final pode usar o Software até o número de Transações, conforme especificado durante o período de tempo determinado. 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, sem limitações, 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

“Software Herdado da Nortel” significa o software adquirido pela Avaya como parte da aquisição da Nortel Enterprise Solutions 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, fornecido pelo presente unicamente conforme a ativação autorizada ou nível de uso autorizado, exclusivamente para os fins especificados 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 quando expressamente declarado em contrário, nenhum uso deve ser feito de materiais contidos neste site, Documentação, Software, Serviço Hospedado ou Hardware fornecidos pela Avaya. Todo o conteúdo do site, a documentação, Serviço Hospedado e o(s) produto(s) fornecido pela Avaya, incluindo a seleção, organização e design do conteúdo é de propriedade da Avaya ou de seus licenciantes e são protegidos 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, fazer upload, 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 ou uso sem o expreso consentimento 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 precisa ser licenciada e obtida separadamente. Por exemplo, se o cliente usuário final ou o Parceiro de Canal da Avaya quiserem instalar duas instâncias do mesmo tipo de Produto, então dois produtos desse tipo devem ser solicitados.

Componentes de Terceiros

“Componentes de Terceiros” significam que alguns programas, ou suas partes, incluídos no Software podem conter Software ou o Serviço Hospedado (incluindo software de código aberto) de acordo com contratos de terceiros (“Componentes de Terceiros”), que contêm termos referentes aos direitos de uso de determinadas partes do Software (“Condições de Terceiros”). Conforme necessário, as informações a respeito de código-fonte do SO Linux (para produtos que distribuíram código-fonte do SO Linux) e a identificação dos detentores dos direitos autorais dos Componentes de terceiros e as Condições 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 o usuário, como, por exemplo, 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 impõem mais 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 EXISTENTE PARA USO PESSOAL DE UM CONSUMIDOR OU OUTROS USOS QUE NÃO ENVOLVEM REMUNERAÇÃO PARA (i) CODIFICAÇÃO DE VÍDEO EM CONFORMIDADE COM O PADRÃO AVC (“VÍDEO AVC”) E/OU (ii) DECODIFICAR O VÍDEO AVC QUE FOI CODIFICADOS POR UM CONSUMIDOR ENVOLVIDO EM UMA ATIVIDADE E/OU FOI OBTIDO DE UM PROVEDOR DE VÍDEO LICENCIADO PARA FORNECER VÍDEO AVC. NENHUMA LICENÇA É CONCEDIDA OU IMPLÍCITA PARA QUALQUER OUTRO USO. MAIS INFORMAÇÕES PODEM SER OBTIDAS DA MPEG LA, L.L.C. CONSULTE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Provedor de serviços

OS SEGUINTEs 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 ACORDO 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 EXISTENTE PARA USO PESSOAL DE UM CONSUMIDOR OU OUTROS USOS QUE NÃO ENVOLVEM REMUNERAÇÃO PARA (I) CODIFICAÇÃO DE VÍDEO EM CONFORMIDADE COM O PADRÃO AVC (“VÍDEO AVC”) E/OU (II) DECODIFICAR O VÍDEO AVC QUE FOI CODIFICADOS POR UM CONSUMIDOR ENVOLVIDO EM UMA ATIVIDADE E/OU FOI OBTIDO DE UM PROVEDOR DE VÍDEO LICENCIADO PARA FORNECER VÍDEO AVC. NENHUMA LICENÇA É CONCEDIDA OU DEVE SER INDICADA PARA NENHUM OUTRO USO. É POSSÍVEL OBTER INFORMAÇÕES ADICIONAIS SOBRE OS CODECS H.264 (AVC) E H.265 (HEVC) 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 quaisquer leis e regulamentos aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, a leis e regulamentos relativos à gravação de chamada, privacidade de dados, propriedade intelectual, segredo comercial, fraude e direitos de reprodução musical, no país ou território onde o produto da Avaya é utilizado.

Prevenção contra fraudes tarifárias

“Fraude Tarifária” é o uso não autorizado do sistema de telecomunicações por uma parte não autorizada (por exemplo, uma pessoa que não seja funcionário, agente, prestador de serviços ou que não trabalhe em nome de sua empresa). Esteja ciente de que há risco de fraude tarifária associado a seu sistema e que essas fraudes podem resultar em despesas adicionais significativas pelos serviços de telecomunicações.

Intervenção da Avaya contra Fraudes

Caso suspeite de estar sendo vítima de fraudes tarifárias e precise de assistência ou suporte técnico, ligue para a linha direta de intervenção contra fraudes de tarifação do centro de

assistência técnica da Avaya através do telefone +1-800-643-2353 nos Estados Unidos e Canadá. Para obter números de telefone adicionais, 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 se encontram disponíveis na seção Políticas de Segurança e Suporte no site <https://support.avaya.com/security>.

As suspeitas de vulnerabilidades de segurança de um produto Avaya são atendidas de acordo com o Fluxo de Suporte à Segurança de Produtos Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Download da documentação

Para obter as versões mais atuais da Documentação, consulte o site de suporte da Avaya: <https://support.avaya.com> ou qualquer sucessor de tal site conforme determinado pela Avaya.

Contato com o suporte da Avaya

Consulte o site de suporte da Avaya, <https://support.avaya.com>, para obter avisos e artigos sobre o produto ou Serviço Hospedado, ou para informar um problema com o seu produto ou Serviço Hospedado Avaya. Para obter uma lista de números de telefone e endereços de contato, acesse o site de suporte da Avaya, <https://support.avaya.com> (ou o sucessor de tal site conforme determinado pela Avaya), role a página para baixo e selecione Contato com o suporte da Avaya.

Marcas comerciais

As marcas registradas, logotipos e marcas de serviço (“Marcas”) exibidas neste site, na Documentação, Serviço(s) Hospedado(s) e no(s) produto(s) fornecido(s) 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 por escrito da Avaya ou de terceiros proprietários da Marca. Nada contido neste site, a Documentação, Serviços Hospedados e o(s) produto(s) 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 registrada da Avaya Inc.

Todas as marcas registradas da Avaya pertencem aos seus respectivos proprietários. Linux® é uma marca registrada de Linus Torvalds nos Estados Unidos e outros países.

Índice

A

abrindo portas controladas	32
acesso	
admin	75
acesso do diretório	62
ações	
teclado	65
adicionando membros a um grupo BLF	60
adicionando usuários a conferências	38
adicionar	
entradas do diretório local	45
alterando	
status do grupo de busca	46
status do usuário	47
alterando as visualizações da sala de conferência	40
alterar	
idioma	7
alterar senha	
admin	75
alternando entre Visualizações	10
anulando o estacionamento de chamadas	28
anunciando	35
aparência	
alterar	57
personalizar	57
arquivo de roteiro	63
arquivo de som	63
arquivos de roteiro	45
arranjo do ícone	41
aspecto	57
atalhos	
teclado	66
atendendo a chamadas	20
atendendo a chamadas enfileiradas	31

B

barra	
estado	14
menu	14
Barra de ferramentas	15
barra de menu	14
barra de status	14
BLF	58
botões	
Barra de ferramentas	15

C

campos	
alarme	72
guia de diretórios	62
campos de indicador ocupado	58
chamadas de consulta	22
chamadas na fila	72
chamadas não atendidas	22, 78

chamadas recebidas	20
chamando	24
coletando chamadas estacionadas	29
comportamento	
chamada de entrada	72
fechar	72
salvar	72
conectar	6
conferência	60
chamadas em espera	37
nome	60
salas	60
Conferência	37
conferências	
adicionando usuários	38
alterando o status do usuário	41
alterando visualizações da sala	40
arranjo do ícone da sala	41
criar	39
visualizando	37
configuração	56
alarme	72
idioma	7
configurações	
login	6
SoftConsole	56
configurar	
ações do teclado	65
atalhos do teclado	66
MI	74
Servidor do one-X Portal	74
slot de estacionamento	67, 69
Contatos não são exibidos	79
criando conferências	39

D

definindo	
junção móvel	50
descrição de chamada	31
descrição de chamadas	31
detalhes	
chamada	12
detalhes da chamada	12
Dígitos DTMF	27
diretório	
local	63
Diretório	42
diretório local	63
diretórios	62
discagem rápida	27

E

editar	
entradas do diretório local	45
em espera	27

Índice

requisitos (<i>continuação</i>)	
PC	5
telefonia	5
resultados da pesquisa	
Exibir campos	62
retornando a chamadas em espera	29

S

sala	
conferência	60
Sala de Conferência	38
salvar	
alterações atuais do perfil	76
automático	72
como novo perfil	76
prompt	72
salvamento automático	76
Sem Resposta	52
senha	
admin	75
alterar	75
Siga-me	50
slot	
estacionar	67 , 69
slot de estacionamento	67 , 69
SoftConsole	
configuração	56
visão geral	56
Solução de problemas	78
Status de redirecionamento	48
Status de serviço do grupo	78
Status Siga Me	48
suporte de telefone	5

T

teclado	
alfabético	65
atalhos	66
mapeamento	66
numérico	65
Teclado de Discagem	26
teclas de atalho	16
BLF	16
controle de chamada	16
Tela de	
login	6
tela de aviso	79
Tela Fazer Chamada	25
tempo de espera mais longo	
segundos	72
transferências não supervisionadas	22
transferindo chamadas	21
chamadas não atendidas	22
para a caixa postal	23
transferências supervisionadas	22
Transferir	21

V

visualização compacta	10
visualização normal	10
visualizando	
histórico de chamadas	10 , 54
visualizando conferências	37