



Usando o Portal do usuário do IP Office

Aviso

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

Aviso de isenção de responsabilidade sobre a documentação

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

Aviso de isenção de responsabilidade sobre links

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

Garantia

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

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

Serviço Hospedado

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

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

Licenças

Os Termos Globais de Licença de Software ("Termos de Licença de Software") estão disponíveis no site a seguir <https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/> ou em qualquer site sucessor, conforme designado pela Avaya. Estes Termos de Licença de Software são aplicáveis a qualquer pessoa que instale, baixe e/ou use o Software e/ou a Documentação. Ao instalar, baixar ou usar o Software, ou autorizar outras pessoas a fazê-lo, o usuário final concorda que estes Termos de Licença de Software criam um contrato vinculante entre o usuário final e a Avaya. Caso o usuário final esteja aceitando estes Termos de Licença de Software em nome de uma empresa ou outra pessoa jurídica, o usuário final atesta ter autoridade para vincular essa entidade a estes Termos de Licença de Software.

Direitos autorais

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

Virtualização

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

Componentes de Terceiros

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

Provedor de Serviços

EM RELAÇÃO AOS CODECS, CASO O AVAYA CHANNEL PARTNER ESTEJA HOSPEDANDO QUALQUER PRODUTO QUE USE OU INTEGRE O CODEC H.264 OU O CODEC H.265, O AVAYA CHANNEL PARTNER RECONHECE E CONCORDA QUE É O RESPONSÁVEL POR TODA E QUALQUER TAXA E/OU DIREITO AUTORAL RELACIONADO. O CODEC H.264 (AVC) ESTÁ LICENCIADO DE ACORDO COM A LICENÇA DE PORTFÓLIO DE PATENTE AVC PARA USO PESSOAL DE UM CONSUMIDOR OU OUTROS USOS QUE NÃO ENVOLVAM REMUNERAÇÃO PARA (i) CODIFICAÇÃO DE VÍDEO EM CONFORMIDADE COM O PADRÃO AVC ("VÍDEO AVC") E/OU (i) DECODIFICAR O VÍDEO AVC QUE FOI CODIFICADO POR UM CONSUMIDOR ENVOLVIDO EM UMA ATIVIDADE PESSOAL E/OU FOI OBTIDO DE UM PROVEDOR DE VÍDEO LICENCIADO

PARA FORNECER VÍDEO AVC. NÃO HÁ CONCESSÃO NEM INSINUAÇÃO DE CONCESSÃO DE NENHUMA LICENÇA PARA QUALQUER OUTRO USO. INFORMAÇÕES ADICIONAIS SOBRE OS CODECS H.264 (AVC) E H.265 (HEVC) ESTÃO DISPONÍVEIS JUNTO À MPEG LA, L.L.C. CONSULTE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Conformidade jurídica

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

Prevenção contra fraude em serviços telefônicos

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

Intervenção da Avaya contra fraude em serviços telefônicos

Caso suspeite que esteja sendo vítima de fraude em serviços telefônicos e precise de assistência ou suporte técnico, entre em contato com seu representante de vendas da Avaya.

Vulnerabilidades de segurança

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

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

Marcas comerciais

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

Avaya é uma marca comercial registrada da Avaya LLC.

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

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

Baixando a 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 de Nuvem, ou para informar um problema com o seu Produto ou Serviço de Nuvem da Avaya. Para obter uma lista de números de telefone e endereços de contato do suporte, acesse o site de suporte da Avaya, <https://support.avaya.com> (ou o sucessor de tal site conforme determinado pela Avaya), siga para o fim da página e selecione Contact Avaya Support (Contato com o suporte da Avaya).

Conteúdo

Parte 1: Usando o Portal	11
Capítulo 1: O Portal do usuário IP Office	12
Alterações no portal do usuário.....	12
Capítulo 2: Introdução	13
Fazendo logon pela primeira vez.....	13
Assistente de configuração: menu Perfil.....	14
Assistente de configuração: menu Processamento de chamadas.....	16
Assistente de configuração: diretório pessoal.....	19
Assistente de configuração: menu Baixar.....	20
Capítulo 3: Usando o Portal do usuário	22
Fazendo logon.....	22
Ativando/desativando o softphone/controle de chamada.....	23
Alterando sua senha.....	24
Alterando seu nome completo.....	24
Alterando seu código do logon.....	25
Exibindo detalhes do sistema.....	25
Executando o aplicativo em uma janela (Google Chrome).....	26
Exibição da ajuda.....	26
Obtendo ajuda.....	26
Desconectando.....	27
Capítulo 4: A tela Portal	28
A tela Portal.....	28
Pesquisando uma lista.....	31
Filtrando uma lista.....	32
Classificando uma lista.....	32
Indicação de status.....	33
Definindo sua presença.....	34
Ícones.....	34
Parte 2: Fazer e atender chamadas	39
Capítulo 5: Controlando suas chamadas	40
Exibição de chamada.....	40
Ativando/desativando o softphone/controle de chamada.....	41
Selecionando a origem de áudio.....	42
Ativando a seleção de origem de áudio para o Firefox.....	43
Ícones de chamada.....	43
Operação do telefone.....	44
Telefones simultâneos.....	45
Quantas chamadas?.....	46
Capítulo 6: Atendendo chamadas	47
Informações do chamador.....	47
Atendendo a chamada.....	48
Ignorar uma chamada de entrada.....	48

Redirecionando uma chamada de entrada.....	49
Chamadas não atendidas/perdidas.....	50
Capítulo 7: Fazendo chamadas.....	51
Fazendo uma nova chamada.....	51
Usando contatos para fazer uma chamada.....	52
Fazendo uma chamada repetida/de retorno.....	52
Adicionar um usuário a uma chamada.....	53
Chamar o correio de voz diretamente.....	53
Capítulo 8: Colocar chamadas em espera.....	55
Rechamada automática de retenção.....	55
Espera automática.....	56
Colocando uma chamada em espera.....	56
Recuperando uma chamada em espera.....	56
Desconectando uma chamada retida.....	56
Capítulo 9: Estacionar chamadas.....	58
Rechamada automática de estacionamento.....	58
Estacionar uma chamada.....	59
Desestacionar uma chamada.....	59
Atendendo uma rechamada de chamada estacionada.....	60
Capítulo 10: Como transferir chamadas.....	61
Transferir uma chamada.....	61
Transferindo duas chamadas em conjunto.....	62
Transferir uma chamada de entrada.....	63
Capítulo 11: Controles da chamada.....	64
Encerrando uma chamada.....	64
Adicionando uma observação de chamada.....	64
Ativando o mudo de uma chamada.....	65
Desativando o mudo de uma chamada.....	65
Discando dígitos adicionais.....	66
Alternar entre chamadas.....	66
Espera automática.....	66
Quantas chamadas?.....	67
Gravar uma chamada.....	68
Parte 3: Redirecionando suas chamadas.....	69
Capítulo 12: Redirecionando automaticamente suas chamadas.....	70
Quais chamadas são redirecionadas?.....	71
Para onde as chamadas podem ser redirecionadas?.....	71
Capítulo 13: Usando o recurso Não perturbe.....	73
Ativando o recurso Não perturbe.....	73
Desligando o recurso Não perturbe.....	74
Exceções de DND.....	74
Adicionando uma exceção ao recurso Não perturbe.....	74
Excluindo uma exceção do recurso Não perturbe.....	75
Outros controles do recurso Não perturbe.....	75
Capítulo 14: Encaminhando suas chamadas.....	77

Outros controles de encaminhamento.....	77
Capítulo 15: Encaminhar incondicional.....	79
Ativando o Encaminhar incondicional.....	79
Desativando o Encaminhar incondicional.....	80
Alterando seu destino de encaminhamento.....	80
Capítulo 16: Encaminhar caso sem resposta.....	82
Ativar o Encaminhar caso sem resposta.....	83
Desativando o Encaminhar caso sem resposta.....	83
Alterando seu destino de encaminhamento.....	83
Capítulo 17: Encaminhar caso ocupado.....	85
Ativando o Encaminhar caso ocupado.....	85
Desativando o Encaminhar caso ocupado.....	86
Alterando seu destino de encaminhamento se ocupado/sem resposta.....	86
Capítulo 18: Usando o Twinning em seu telefone.....	88
Ativando o Mobile Twinning em seu perfil.....	89
Alterando seu número Twinning.....	89
Desativando o Mobile Twinning.....	90
Adicionando um botão de Twinning.....	90
Ativando o Fallback Twinning.....	90
Desativando o Fallback Twinning.....	91
Capítulo 19: Logon temporário.....	92
Alterando seu código do logon.....	93
Logon temporário em um telefone em uso.....	93
Fazendo logon temporário em um telefone não usado.....	94
Fazendo logoff em um telefone.....	94
Outros controles de logon temporário.....	95
Capítulo 20: Siga-me.....	96
Ativar/desativar o Siga-me.....	96
Outros controles do Siga-me.....	96
Parte 4: Conferência.....	98
Capítulo 21: Conferências.....	99
Tipos de conferência.....	99
Participantes da conferência.....	100
O menu “Iniciar uma nova conferência”.....	101
Alguém está aguardando na ponte.....	103
Chamadores externos de conferência.....	103
Códigos PIN de conferência.....	103
Adicionando um botão Conferência Meet-me ao seu telefone.....	104
Ingressando em outras conferências.....	104
Ingressando em uma conferência usando um botão Conferência Meet-me.....	104
Ingressando em uma conferência usando discagem por código curto.....	104
Transferindo chamadores para uma conferência.....	105
Copiando a lista de participantes.....	105
Gravando chamadas em conferência.....	105
Colocar uma conferência em espera.....	106

Estacionando uma conferência.....	106
Transferindo uma conferência.....	107
Outros controles de conferência.....	107
Capítulo 22: Conferências ad hoc.....	108
Menu Conferência ad hoc.....	108
Iniciando uma conferência ad hoc.....	109
Adicionar um usuário a uma conferência ad hoc.....	110
Capítulo 23: Conferências Meet-me.....	111
Menu Conferência Meet-me.....	111
Iniciando uma conferência Meet Me.....	112
Adicionar um usuário a uma conferência Meet-me.....	113
Bloqueando uma conferência Meet-me.....	113
Ativando o mudo de todos os participantes em uma conferência.....	114
Desconectando todos de uma conferência Meet-me.....	114
Parte 5: Gerenciando e usando contatos.....	115
Capítulo 24: Contatos.....	116
Exibindo seus contatos.....	116
Ícones de contato.....	117
Pesquisando os contatos.....	117
Adicionando um contato existente aos seus contatos particulares.....	118
Chamar um contato.....	118
Criando favoritos.....	119
Deixando uma mensagem de correio de voz para um contato.....	119
Exibindo o histórico de chamadas de um contato.....	120
Capítulo 25: Gerenciando seus contatos particulares.....	121
Adicionando um contato particular.....	121
Adicionando um contato existente aos seus contatos particulares.....	122
Adicionando uma entrada de histórico de chamadas aos seus contatos particulares.....	122
Adicionando um chamador de correio de voz aos seus contatos pessoais.....	123
Classificando seus contatos pessoais.....	123
Excluindo um contato particular.....	124
Editando um contato pessoal.....	124
Capítulo 26: Importando contatos particulares.....	126
Formato de arquivo de contatos pessoais.....	126
Exportando seu Diretório pessoal.....	127
Importando contatos do diretório.....	127
Parte 6: Seu histórico de chamadas.....	128
Capítulo 27: Seu histórico de chamadas.....	129
Chamadas perdidas.....	130
Exibindo seu histórico de chamadas.....	130
Seu histórico de chamadas.....	131
Exibindo o histórico de chamadas de um contato.....	132
Classificando seu histórico de chamadas.....	132
Pesquisando seu histórico de chamadas.....	133
Filtrando seu histórico de chamadas.....	133

Excluindo chamadas do histórico de chamadas.....	133
Adicionando uma entrada de histórico de chamadas aos seus contatos particulares.....	134
Fazendo uma chamada de retorno.....	134
Parte 7: Relatórios de chamadas.....	135
Capítulo 28: Relatório de chamada.....	136
Pesquisando a lista de chamadas.....	137
Filtrando por tipo de chamada.....	137
Filtrando por data e hora.....	138
Filtrando por correspondência com detalhes específicos da chamada.....	138
Exibir detalhes da chamada.....	139
Parte 8: Mensagens do correio de voz.....	141
Usando o correio de voz.....	141
Capítulo 29: Ouvindo suas mensagens.....	142
Exibindo suas mensagens de correio de voz.....	142
Ícones de mensagem.....	143
Reprodução de mensagens.....	144
Pesquisando suas mensagens.....	144
Filtrando suas mensagens.....	145
Classificando suas mensagens.....	145
Excluindo mensagens.....	146
Salvando uma mensagem.....	146
Encaminhando uma mensagem para outra caixa postal.....	146
Deixar uma mensagem em outra caixa postal.....	147
Adicionando um chamador de correio de voz aos seus contatos pessoais.....	147
Exibindo o histórico de chamadas de um chamador.....	148
Capítulo 30: Configurando sua caixa postal.....	149
Alterando seu código da caixa postal.....	149
Desativando o correio de voz.....	150
Ativando o correio de voz.....	150
Definindo o modo de e-mail de seu correio de voz.....	151
Capítulo 31: Alterando suas saudações.....	152
Ativando/desativando uma saudação.....	153
Gravar uma saudação em seu PC.....	153
Usando uma saudação com sintetização de voz.....	154
Carregando um arquivo de saudação pré-gravado.....	154
Excluindo uma saudação.....	155
Capítulo 32: Outras maneiras de acessar sua caixa postal.....	156
Opções de voz visual.....	156
Correio de voz no modo Intuity.....	157
Correio de voz no modo IP Office.....	158
Parte 9: Gravações.....	160
Capítulo 33: Escutando gravações.....	161
Gravando uma chamada.....	162
Selecionando a origem das gravações.....	162
Exibindo detalhes da chamada.....	163

Filtrando as gravações.....	164
Reproduzindo uma gravação.....	166
Fazendo download gravações.....	166
Parte 10: Programação de botões.....	168
Capítulo 34: Programação de botões.....	169
Programando um botão.....	169
Alterando uma etiqueta de botão.....	170
Copiando um botão.....	170
Excluindo um botão.....	171
Capítulo 35: Ações do botão.....	172
Ações do botão.....	172
Botão Discagem abreviada.....	174
Botão Mensagem ausente.....	174
Botão Supressão de DA.....	175
Botão Encaminhar todas as chamadas.....	175
Botão Estacionar chamada.....	176
Botão Estacionar e anunciar chamada.....	177
Botão Estacionar chamada em outro ramal.....	177
Botão Atender chamada.....	177
Botão Atendimento de qualquer chamada.....	178
Botão Conferência Meet-me.....	178
Botão Discar.....	179
Botão Desconectar.....	179
Botão Exibição de emergência/Exibição de 911.....	180
Botão Grupo.....	180
Botão Anúncio em grupo.....	180
Botão Atendimento automático interno.....	181
Botão Toque desativado.....	181
Botão Autoadministração.....	182
Botão Enviar todas as chamadas.....	182
Botão Definir código de conta.....	182
Botão Twinning.....	183
Botão Usuário.....	184
Parte 11: Diversos.....	185
Capítulo 36: Códigos curtos	186
Capítulo 37: Os menus Configurações.....	188
Menu Perfil.....	188
Menu Atendimento de chamadas.....	191
Menu Contatos pessoais.....	194
Menu Programação de botões.....	196
Menu Downloads.....	197
Menu Saudações da caixa postal.....	198
Capítulo 38: Solução de problemas.....	199
Ícones e mensagens de aviso.....	199
Ativando a seleção de origem de áudio para o Firefox.....	199

Parte 12: Ajuda adicional	201
Capítulo 39: Ajuda e documentação adicionais	202
Esqueceu a senha?.....	202
Obtendo ajuda.....	202
Documentação adicional.....	203

Parte 1: Usando o Portal

Capítulo 1: O Portal do usuário IP Office

Este documento aborda os menus Web disponíveis para você controlar e usar seu telefone IP Office. Esses menus permitem que você exiba e altere as configurações do sistema que afetam como seu telefone opera e como o IP Office apresenta chamadas a você.

Observe que seu administrador do sistema controla se você pode acessar esse aplicativo e também quais menus você pode visualizar e editar.

Links relacionados

[Alterações no portal do usuário](#) na página 12

Alterações no portal do usuário

Esta página lista algumas das alterações feitas em seu portal do usuário. Para descobrir a versão do seu portal, consulte [Exibindo detalhes do sistema](#) na página 25.

IP Office R11.1.2.2

- **Seleção de origem de áudio:** com navegadores Chrome, Edge e Firefox, agora é possível selecionar quais fontes de áudio de PC o portal do usuário deve usar em vez de usar os padrões do sistema. Consulte [Selecionando a origem de áudio](#) na página 42.

Links relacionados

[O Portal do usuário IP Office](#) na página 12

Capítulo 2: Introdução

Assim que seu administrador do sistema tiver criado sua conta de usuário, ele ou o sistema enviará um e-mail de boas-vindas. Esse e-mail inclui os seguintes detalhes de que você precisa para fazer login na autoadministração.

Como esse será seu primeiro login, talvez você veja um conjunto de menus de assistentes que ajudam nas configurações básicas de usuário.

Links relacionados

[Fazendo login pela primeira vez](#) na página 13

[Assistente de configuração: menu Perfil](#) na página 14

[Assistente de configuração: menu Processamento de chamadas](#) na página 16

[Assistente de configuração: diretório pessoal](#) na página 19

[Assistente de configuração: menu Baixar](#) na página 20

Fazendo login pela primeira vez

Como esse será seu primeiro login, talvez você veja um conjunto de menus de assistentes que ajudam nas configurações básicas de usuário.

Pré-requisitos

O portal do usuário é compatível com:

- **Windows:** Chrome, Edge e Firefox.
- **macOS:** Chrome e Safari.

Procedimento

1. Clique no link exibido em seu e-mail de boas-vindas ou fornecido por seu administrador do sistema. Como alternativa:
 - Digite o endereço do seu sistema de telefonia. No menu exibido, selecione **Portal do usuário IP Office**.
 - Insira o endereço completo diretamente. O endereço dependerá do tipo de sistema IP Office.
 - `https://<server>/userportal/index.html`
 - `https://<server>:7444/userportal/index.html`
2. Digite seus detalhes de usuário. Trata-se de seu **Nome de usuário e Senha**.
 - Caso tenha esquecido seu nome de usuário ou senha e não consiga acessar o portal, entre em contato com seu administrador do sistema IP Office. Consulte [Esqueceu a senha?](#) na página 202.

3. Clique em **Logon**.
4. Você pode ser solicitado pelo navegador para permitir o acesso às notificações, microfone e/ou alto-falante. Estes são necessários para o funcionamento do portal.

Próximas etapas

- Caso seu administrador do sistema tenha ativado o assistente de configuração, o primeiro menu é exibido. Consulte [Assistente de configuração: menu Perfil](#) na página 14. Caso contrário, acesse [Usando o Portal do usuário](#) na página 22.

Links relacionados

[Introdução](#) na página 13

Assistente de configuração: menu Perfil

Esse menu exibe as principais configurações para sua conta e permite alterar configurações, se necessário. Os campos desativados são apenas para fins de informação.

Veja as configurações e quando estiver satisfeito, clique em **Avançar** para visualizar suas configurações do **Atendimento de chamadas**. Consulte [Assistente de configuração: menu Processamento de chamadas](#) na página 16.

Campo	Descrição
Nome	Trata-se de seu nome para fazer logon em aplicativos, como os menus da Web. Este campo é exibido apenas para informações. Entre em contato com seu administrador do sistema caso precise alterá-lo.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Nome completo	<p>Trata-se de seu nome de exibição em telefones e no diretório do sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tamanho máximo de 31 caracteres. • Os nomes não devem começar com um espaço. • Não utilize caracteres de pontuação, como @, #, ?, /, ^, > e ,. • Recomenda-se que você insira seu nome na ordem <nome> <sobrenome>.
Código do correio de voz	<p>Pode ser necessário inserir um código do correio de voz para acessar a caixa postal de seu correio de voz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os requisitos padrão são: <ul style="list-style-type: none"> - Apenas dígitos numéricos de 0 a 9. - No mínimo 4 caracteres. - Sem dígitos consecutivos repetidos. - Não usar sequências crescentes ou decrescentes de dígitos. - Não é permitido incluir o número de seu ramal no código. • Esses requisitos podem ser ajustados por seu administrador do sistema.
Chamada de volta do correio de voz	<p>Quando ativado, o sistema vai tocar seu telefone quando você tiver uma nova mensagem de voz aguardando. Ele faz isso após você encerrar qualquer chamada atual. Quando atender a chamada de volta, ela conectará você aos avisos para acessar sua caixa postal do correio de voz.</p>
Código de logon do telefone	<p>Caso esteja definido, esse código é usado para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ele atua como o PIN de segurança solicitado por telefones com recursos Avaya (p. ex., telefones J100 e 9600 Series) para acessar algumas funções e recursos. • Ele pode ser usado para fazer seu logon temporário no telefone de outro usuário, para usá-lo como se fosse o seu. Consulte Logon temporário na página 92. • Os requisitos para esse código podem ser ajustados por seu administrador do sistema. Os requisitos padrão são: <ul style="list-style-type: none"> - Apenas dígitos numéricos. - No mínimo 6 caracteres. No máximo 31 dígitos.
E-mail	<p>Esse é seu endereço de e-mail definido no sistema de comunicações. Ele é usado para funções como e-mails de informação enviados pelo sistema para você e funções de e-mail de correio de voz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este campo é exibido apenas para informações. Entre em contato com seu administrador do sistema caso precise alterá-lo. • Obs.: esse endereço não é usado para o Avaya Spaces e o Avaya Workplace. Eles usam um endereço de e-mail distinto configurado por seu administrador (embora na maioria dos casos o e-mail seja o mesmo).

A tabela continua...

Campo	Descrição
Notificação de correio de voz para e-mail	<p>Caso seja configurado por seu administrador do sistema, o sistema pode usar o e-mail para processar mensagens de correio de voz quando você recebê-las. É possível selecionar se deseja ser alertado sobre uma nova mensagem, se deseja receber uma cópia da mensagem com o alerta ou se deseja que sua mensagem de correio de voz seja enviada para o e-mail e removida de sua caixa postal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desativado: desativar o uso de e-mail do correio de voz. • Alerta: enviar uma mensagem de e-mail contendo detalhes da nova mensagem de correio de voz sempre que você receber uma mensagem de correio de voz. • Copiar: semelhante a Alerta acima, mas também anexa uma cópia das novas mensagens de correio de voz. • Encaminhar: semelhante Copiar acima, mas também exclui a nova mensagem de correio de voz de sua caixa postal de correio de voz.
Negar chamadas da intercomunicação automática	<p>O sistema é compatível com recursos que permitem que chamadas para alguns telefones Avaya seja conectadas automaticamente após 3 bipes curtos. Essa configuração pode ser usada para controlar se você permite isso. Quando ativado, as chamadas de intercomunicação automática são transformadas em chamadas com toque normal.</p> <p>Isso não afeta chamadas de anúncio, que ainda são conectadas após um bipe curto.</p>
Operação de chamada	<p>Seu administrador do sistema define a configuração padrão para como seu portal pode fazer e atender chamadas. Essa configuração permite que você veja qual configuração está aplicada no momento.</p> <p>É possível alterar o modo que deseja usar para sua sessão atual. As opções disponíveis do menu estão listadas abaixo. Observe que as opções variam de acordo com o tipo de IP Office ao qual você está conectado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum/a - o portal não fornece nenhum controle para fazer e atender chamadas. <ul style="list-style-type: none"> - Um ícone  é exibido na parte superior do portal quando ele é usado nesse modo. • Controle de chamada - o portal faz, atende e controla chamadas usando seu telefone de mesa normal. • Softphone: o portal pode atuar como um softphone para fazer, atender e controlar chamadas. Ele usa os alto-falantes e o microfone do seu navegador. <ul style="list-style-type: none"> - Ao usar o portal como um softphone, você ainda poderá usar outros telefones para processar chamadas. Consulte Telefones simultâneos na página 45. - Essa opção só é compatível com sistemas IP Office baseados no Linux.

Links relacionados

[Introdução](#) na página 13

Assistente de configuração: menu Processamento de chamadas

Esse menu exibe as configurações para como suas chamadas de entrada podem ser redirecionadas caso necessário ou processadas caso não sejam atendidas.

Veja as configurações e quando estiver satisfeito, clique em **Avançar** para visualizar suas configurações do **Contatos pessoais**. Consulte [Assistente de configuração: diretório pessoal](#) na página 19.

Campo	Descrição
Não perturbe	<p>A ativação do recurso Não perturbe (Do not disturb, DND) permite que você pare de receber chamadas de entrada, mas ainda use seu telefone para fazer chamadas, se necessário. Esse recurso também é conhecido como Enviar todas as chamadas (Send all calls, SAC).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enquanto o recurso “não perturbe” estiver ativado, os chamadores são redirecionados para seu correio de voz, se ele estiver ativado. Caso contrário, você ouvirá um toque de ocupado. • Quem liga a partir de números em sua lista de exceções ainda consegue ligar para você. Caso tenha alguma opção de encaminhamento ativada, ela é aplicada a suas chamadas de exceção do recurso Não perturbe.
Lista de exceções “Não perturbe”	<p>Você pode criar uma lista de números, tanto internos quanto externos, que ainda têm permissão para chamar você quando o DND estiver ativado. Observe que as exceções de DND não se aplicam a chamadas de grupo de busca.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O número precisa corresponder ao número recebido em seu telefone quando a pessoa liga. Ou seja, ele deve incluir qualquer prefixo adicionado pelo sistema de comunicações. Se possível, verifique os detalhes da chamada apresentados em seu histórico de chamadas. • Você pode usar caracteres curinga. <ul style="list-style-type: none"> - Use N para representar qualquer série de dígitos. Por exemplo, a adição de 555N cria uma exceção para chamadas feitas de qualquer número que comece com 555. - Use X para representar um único dígito. Por exemplo, a adição de XXX cria uma exceção para qualquer número interno com 3 dígitos.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Correio de voz ativo	<p>Quando ativado, sua caixa postal do correio de voz é usada para atender chamadas que não foram atendidas após tocar (por padrão) por 15 segundos ou quando o Não perturbe estiver ativado.</p> <p>É possível impedir que sua caixa postal do correio de voz seja usada para receber mensagens dos chamadores quando você não atender ou estiver configurado com o “Não Perturbe”. Observação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Isso não impede que você acesse sua caixa postal para verificar as mensagens de correio de voz existentes. • Ele não impede que outros usuários da caixa postal encaminhem mensagens diretamente para sua caixa postal. Você ainda receberá a indicação de mensagem em espera para elas.
Mobile Twinning	<p>O Mobile Twinning permite que suas chamadas toquem em seu ramal interno e em outro número externo. Se você tiver sido configurado como um usuário de Mobile Twinning, você pode ativar ou desativar o uso do Mobile Twinning nos menus do telefone e também pode alterar o número externo de Twinning.</p>
Número Twinning	<p>Esse número define o número externo para o qual suas chamadas estão twinned quando você tem Mobile Twinning ou Fallback Twinning ativado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Isso deve conter o número de telefone para chamadas externas. • Ele deve incluir qualquer prefixo exigido por seu sistema para chamadas externas.
Fallback Twinning	<p>Quando ativado, esse recurso redireciona suas chamadas para seu número Número Twinning quando o sistema não consegue detectar seu ramal normal conectado ao sistema. Você pode usar o Fallback Twinning sem precisar ativar o Mobile Twinning.</p>
Encaminhar incondicional	<p>É possível usar o encaminhamento incondicional para redirecionar imediatamente suas chamadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por padrão, essa função se aplica apenas a chamadas externas de entrada destinadas a você. Entretanto, seu administrador do sistema também pode aplicá-la a chamadas internas e a chamadas de grupo de busca.
Encaminhar número	<p>Esse é o destino para chamadas encaminhadas quando o Encaminhar incondicional está ativado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caso seja externo, o número deve conter qualquer prefixo exigido por seu sistema de comunicações. • Se estiver em branco, o encaminhar incondicional é desativado.
Encaminhar caso ocupado	<p>O recurso Encaminhar caso ocupado redireciona suas chamadas quando seu telefone não pode apresentar mais nenhum alerta de chamada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ocupado é definido como quando você não pode mais receber e atender nenhum alerta de chamada de entrada. Isso depende do tipo de telefone que você está usando. Consulte Quantas chamadas? na página 46. • Por padrão, essa função se aplica apenas a chamadas externas de entrada. Entretanto, seu administrador do sistema também pode aplicá-la a chamadas internas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Encaminhar número	<p>Esse é o destino para chamadas encaminhadas quando Encaminhar caso ocupado ou Encaminhar caso sem resposta está ativado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caso seja externo, o número deve conter qualquer prefixo exigido por seu sistema de comunicações. • Esse destino é usado por Encaminhar caso ocupado e Encaminhar caso sem resposta. • Caso não estejam definidos, eles usam o destino de Encaminhar incondicional, se ele estiver definido.
Encaminhar caso sem resposta	<p>O recurso Encaminhar se sem resposta redireciona chamadas que alertaram por muito em seu telefone tempo sem ser atendidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seu tempo sem resposta é definido pelo administrador do sistema. O padrão é de 15 segundos. • As chamadas do grupo de busca não são encaminhadas, elas vão para o próximo membro disponível no grupo. • Por padrão, essa função se aplica apenas a chamadas externas de entrada. Entretanto, seu administrador do sistema pode aplicá-la a chamadas internas.
Número Sigame	<p>Você pode usar esse recurso para redirecionar temporariamente suas chamadas para outro ramal. Isso permite compartilhar o telefone de outra pessoa sem desconectá-la do seu telefone.</p> <ul style="list-style-type: none"> • As chamadas são apresentadas com seu nome de usuário para que sejam distinguidas das chamadas para o usuário normal do ramal. • Todas as chamadas serão redirecionadas, e as chamadas ainda estarão sujeitas a todas as suas configurações de usuário como se estivessem tocando no seu telefone.

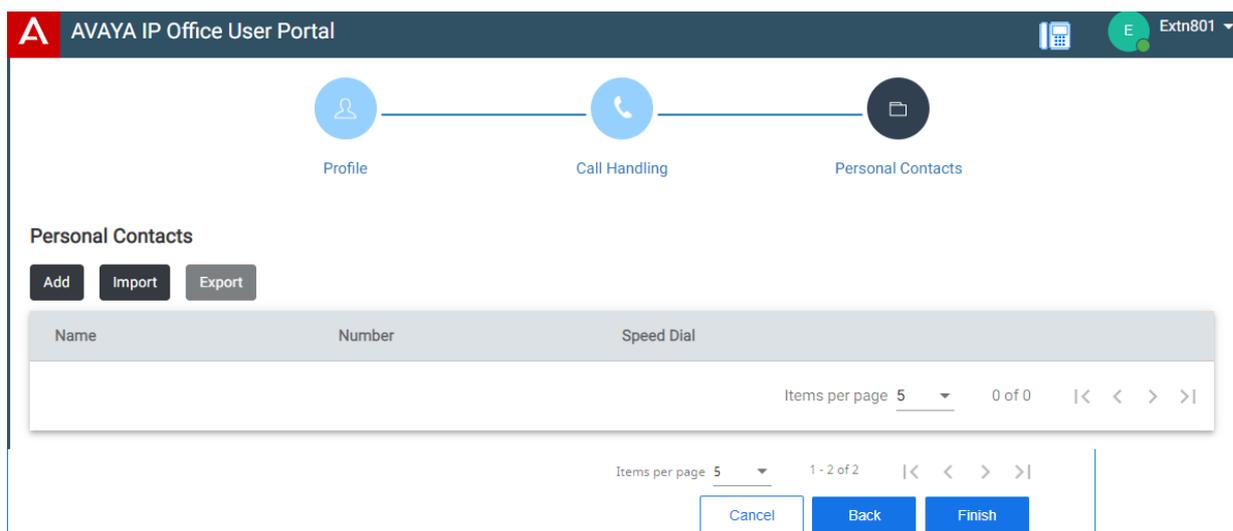
Links relacionados

[Introdução](#) na página 13

Assistente de configuração: diretório pessoal

Esse menu exibe seus contatos do diretório pessoal. Eles estarão disponíveis em seu telefone Avaya e nos aplicativos que você usa. Eles são adicionais aos outros contatos (usuários, grupos e externos) fornecidos pelo sistema de comunicações. Para os detalhes completos sobre contatos de diretório pessoal, consulte [Gerenciando seus contatos particulares](#) na página 121.

Quando finalizar a definição de seus contatos particulares, clique em **Concluir**. Isso salva as configurações dessa etapa e das etapas anteriores do assistente de configurações e as aplica ao seu telefone. O menu **Downloads** é exibido em seguida. Consulte [Assistente de configuração: menu Baixar](#) na página 20.



Clique em **Adicionar** para adicionar um novo contato manualmente. As informações necessárias para o contato são:

Configuração	Descrição
Nome	<p>Insira o nome do contato. Até 31 caracteres.</p> <ul style="list-style-type: none"> Caso o contato tenha um nome de outra origem (ou seja, um usuário do sistema, grupo ou contato do diretório), esse nome substituirá o nome de exibição em seu portal.
Número	<p>Inserir o número de telefone para o contato. Até 31 dígitos, mais * e #. Não inclui espaços ou hífen. Caso seu sistema use um prefixo para discagem externa, inclua esse prefixo.</p>
Discagem rápida	<p>É possível usar até 100 de seus contatos particulares como discagem rápida, atribuindo a cada um deles um número de 0 a 99. Esses contatos com um número podem ser chamados com a discagem rápida usando um botão Discagem rápida, caso ele tenha sido adicionado ao seu telefone pelo administrador do sistema. Esse botão também pode ser usado para fazer a discagem rápida para números selecionados do diretório do sistema.</p>

- Clique no ícone  ao lado do contato para editar os detalhes dele.
- Clique no ícone  ao lado do contato para excluí-lo.

Links relacionados

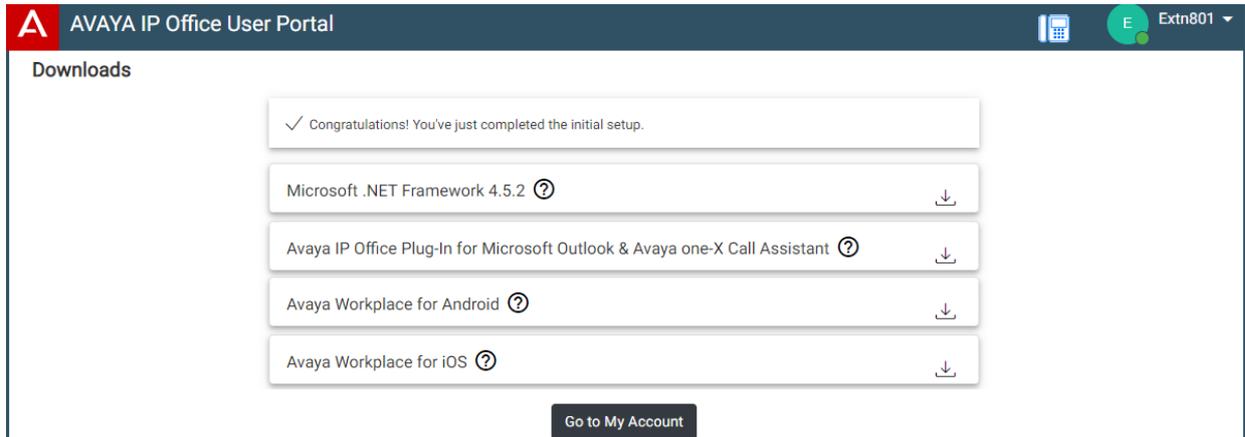
[Introdução](#) na página 13

Assistente de configuração: menu Baixar

Essa etapa do assistente de configuração exibe links para os aplicativos que talvez você possa usar.

- **Importante:** não instale nenhum aplicativo até que seu administrador do sistema tenha confirmado que é possível usá-lo. Talvez ele precise fazer alterações no sistema antes que você possa usar um aplicativo específico.

Quando terminar, clique em **Acessar a minha conta** para encerrar o assistente de configuração. Em seguida, você é levado até o menu Web normal que você verá ao fazer logon novamente no futuro.



Microsoft .NET Framework

Esse pacote é um pré-requisito para o aplicativo **Avaya IP Office Plug-In & one-X Call Assistant** abaixo.

Avaya IP Office Plug-In & one-X Call Assistant

Esses aplicativos podem ser usados com o aplicativo one-X Portal for IP Office. O plug-in pode ser usado para fazer chamadas usando o Microsoft Outlook. O assistente de chamadas permite notificação e atendimento de chamadas por meio da área de trabalho do Windows. Para mais detalhes sobre a instalação e o uso deles, consulte a ajuda do one-X Portal for IP Office.

Avaya Workplace

Esse é um aplicativo de softphone compatível com dispositivos móveis (Android e iOS) e plataformas PC (Windows e macOS).

Você pode usar o **Avaya Workplace** como seu único ramal telefônico no sistema de comunicações. Caso tenha recebido um telefone de mesa, é possível usar simultaneamente o **Avaya Workplace** em paralelo a esse telefone de mesa, fazendo e atendendo chamadas qualquer um deles ambos.

! Importante:

- Assegure-se de ter feito logon nesses menus da Web e alterado sua senha antes de tentar instalar o **Avaya Workplace**.
- Seu administrador do sistema controla se você pode usar o **Avaya Workplace** e se você pode usá-lo como um aplicativo para telefone celular ou área de trabalho no PC.

Links relacionados

[Introdução](#) na página 13

Capítulo 3: Usando o Portal do usuário

Você pode usar o aplicativo independentemente do tipo de telefone que estiver usando e até mesmo usá-lo como seu telefone. As configurações são armazenadas no sistema de comunicações.

Caso tenha um telefone Avaya, essas configurações também são compartilhadas com o telefone e na maioria das vezes também podem ser editadas e modificadas por meio dos próprios menus do telefone.

Links relacionados

[Fazendo logon](#) na página 22

[Ativando/desativando o softphone/controle de chamada](#) na página 23

[Alterando sua senha](#) na página 24

[Alterando seu nome completo](#) na página 24

[Alterando seu código do logon](#) na página 25

[Exibindo detalhes do sistema](#) na página 25

[Executando o aplicativo em uma janela \(Google Chrome\)](#) na página 26

[Exibição da ajuda](#) na página 26

[Obtendo ajuda](#) na página 26

[Desconectando](#) na página 27

Fazendo logon

Caso não tenha feito logon antes, acesse [Introdução](#) na página 13.

Pré-requisitos

O portal do usuário é compatível com:

- **Windows:** Chrome, Edge e Firefox.
- **macOS:** Chrome e Safari.

Procedimento

1. Clique no link exibido em seu e-mail de boas-vindas ou fornecido por seu administrador do sistema. Como alternativa:
 - Digite o endereço do seu sistema de telefonia. No menu exibido, selecione **Portal do usuário IP Office**.
 - Insira o endereço completo diretamente. O endereço dependerá do tipo de sistema IP Office.
 - `https://<server>/userportal/index.html`

- <https://<server>:7444/userportal/index.html>

2. Digite seus detalhes de usuário. Trata-se de seu **Nome de usuário** e **Senha**.
 - Caso tenha esquecido seu nome de usuário ou senha e não consiga acessar o portal, entre em contato com seu administrador do sistema IP Office. Consulte [Esqueceu a senha?](#) na página 202.
3. Clique em **Logon**.
4. Você pode ser solicitado pelo navegador para permitir o acesso às notificações, microfone e/ou alto-falante. Estes são necessários para o funcionamento do portal.

Links relacionados

[Usando o Portal do usuário](#) na página 22

Ativando/desativando o softphone/controle de chamada

O portal pode operar de várias maneiras ao fazer e atender chamadas. Caso tenha acesso ao menu **Perfil**, é possível verificar a configuração atual.

- Observe que seu administrador do sistema controla o modo padrão que seu portal usa e se você pode alterar o modo.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Perfil**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. O **Operação de chamada** mostra o modo atual de seu portal para fazer e atender chamadas. Você pode usar a lista suspensa para selecionar o modo que deseja usar para a sessão atual.
 - **Nenhum/a** - o portal não fornece nenhum controle para fazer e atender chamadas.
 - Um ícone  é exibido na parte superior do portal quando ele é usado nesse modo.
 - **Controle de chamada** - o portal faz, atende e controla chamadas usando seu telefone de mesa normal.
 - **Softphone**: o portal pode atuar como um softphone para fazer, atender e controlar chamadas. Ele usa os alto-falantes e o microfone do seu navegador.
 - Ao usar o portal como um softphone, você ainda poderá usar outros telefones para processar chamadas. Consulte [Telefones simultâneos](#) na página 45.
 - Essa opção só é compatível com sistemas IP Office baseados no Linux.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Usando o Portal do usuário](#) na página 22

[Controlando suas chamadas](#) na página 40

Alterando sua senha

É possível seguir processo abaixo para alterar sua senha.

- Caso tenha esquecido seu nome de usuário ou senha e não consiga acessar o portal, entre em contato com seu administrador do sistema IP Office. Consulte [Esqueceu a senha?](#) na página 202.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Perfil**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Clique em **Alteração de senha** ao lado do campo **Senha**.
 - Os requisitos para esse código podem ser ajustados por seu administrador do sistema. Os requisitos padrão são:
 - Comprimento mínimo de 9 caracteres. Tamanho máximo de 31 caracteres.
 - Não mais de 2 caracteres repetidos consecutivamente.
 - A senha precisa usar caracteres de ao menos 2 dos seguintes tipos: letras minúsculas, letras maiúsculas, números e não alfanuméricos.
4. Clique em **OK**.
5. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Usando o Portal do usuário](#) na página 22

Alterando seu nome completo

Siga o processo abaixo para alterar seu nome. Ele é usado para exibição em telefones quando você faz e recebe chamadas. Ele também é exibida nos contatos do sistema.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Perfil**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. No campo **Nome completo**, informe o nome que deseja usar.
 - Tamanho máximo de 31 caracteres.
 - Os nomes não devem começar com um espaço.
 - Não utilize caracteres de pontuação, como @, #, ?, /, ^, > e ,.
 - Recomenda-se que você insira seu nome na ordem <nome> <sobrenome>.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Usando o Portal do usuário](#) na página 22

Alterando seu código do logon

Caso esteja definido, esse código é usado para:

- Ele atua como o **PIN de segurança** solicitado por telefones com recursos Avaya (p. ex., telefones J100 e 9600 Series) para acessar algumas funções e recursos.
- Ele pode ser usado para fazer seu logon temporário no telefone de outro usuário, para usá-lo como se fosse o seu. Consulte [Logon temporário](#) na página 92.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Perfil**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. No campo **Código de logon do telefone**, informe o código de logon que deseja usar.
 - Os requisitos para esse código podem ser ajustados por seu administrador do sistema. Os requisitos padrão são:
 - Apenas dígitos numéricos.
 - No mínimo 6 caracteres. No máximo 31 dígitos.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Usando o Portal do usuário](#) na página 22

Exibindo detalhes do sistema

Caso esteja relatando um problema, isso ajuda a incluir detalhes sobre a versão de seu sistema.

Procedimento

1. Clique em seu nome de usuário exibido no canto superior direito da tela.
2. Clique em **Sobre**.
3. Anote as informações exibidas.

Links relacionados

[Usando o Portal do usuário](#) na página 22

Executando o aplicativo em uma janela (Google Chrome)

O Google Chrome permite criar um atalho na área de trabalho para sites e aplicativos Web específicos. Dessa maneira, ele exibe o site ou aplicativo em uma janela sem nenhuma das barras normais de menu e outros recursos de navegador.

Procedimento

1. Usando o Google Chrome, faça logon normalmente.
2. Clique em  e selecione **Mais ferramentas**.
3. Selecione **Criar atalho**.
4. Selecione **Abrir como janela**.
5. Clique em **Criar**.
6. Um ícone de atalho é adicionado à sua área de trabalho. Você pode copiar esse ícone para sua lista de inicialização e outros menus.

Links relacionados

[Usando o Portal do usuário](#) na página 22

Exibição da ajuda

Esta documentação está disponível nos menus do Portal do usuário como uma ajuda que você pode acessar seguindo as etapas abaixo.

Procedimento

1. Clique em seu nome de usuário exibido no canto superior direito da tela.
2. Clique em **Ajuda**.

Links relacionados

[Usando o Portal do usuário](#) na página 22

Obtendo ajuda

Seu administrador do sistema IP Office controla quem pode acessar o portal do usuário. Ele também pode controlar quais menus cada usuário poderá acessar no portal.

Seu administrador do sistema também pode redefinir sua senha e o nome de usuário necessário para fazer logon. Após fazer logon, é possível alterar a senha, consulte [Alterando sua senha](#) na página 24.

Links relacionados

[Usando o Portal do usuário](#) na página 22

Desconectando

Você sempre deve fazer logoff seguindo este processo para garantir que nenhuma alteração em suas configurações seja perdida.

Procedimento

1. Clique em seu nome de usuário exibido no canto superior direito da tela.
2. Clique em **Logoff**.
3. O menu Logon é exibido.

Links relacionados

[Usando o Portal do usuário](#) na página 22

Capítulo 4: A tela Portal

Esta seção do documento fornece uma visão geral da tela do portal e de alguns dos controles disponíveis.

Links relacionados

[A tela Portal](#) na página 28

[Pesquisando uma lista](#) na página 31

[Filtrando uma lista](#) na página 32

[Classificando uma lista](#) na página 32

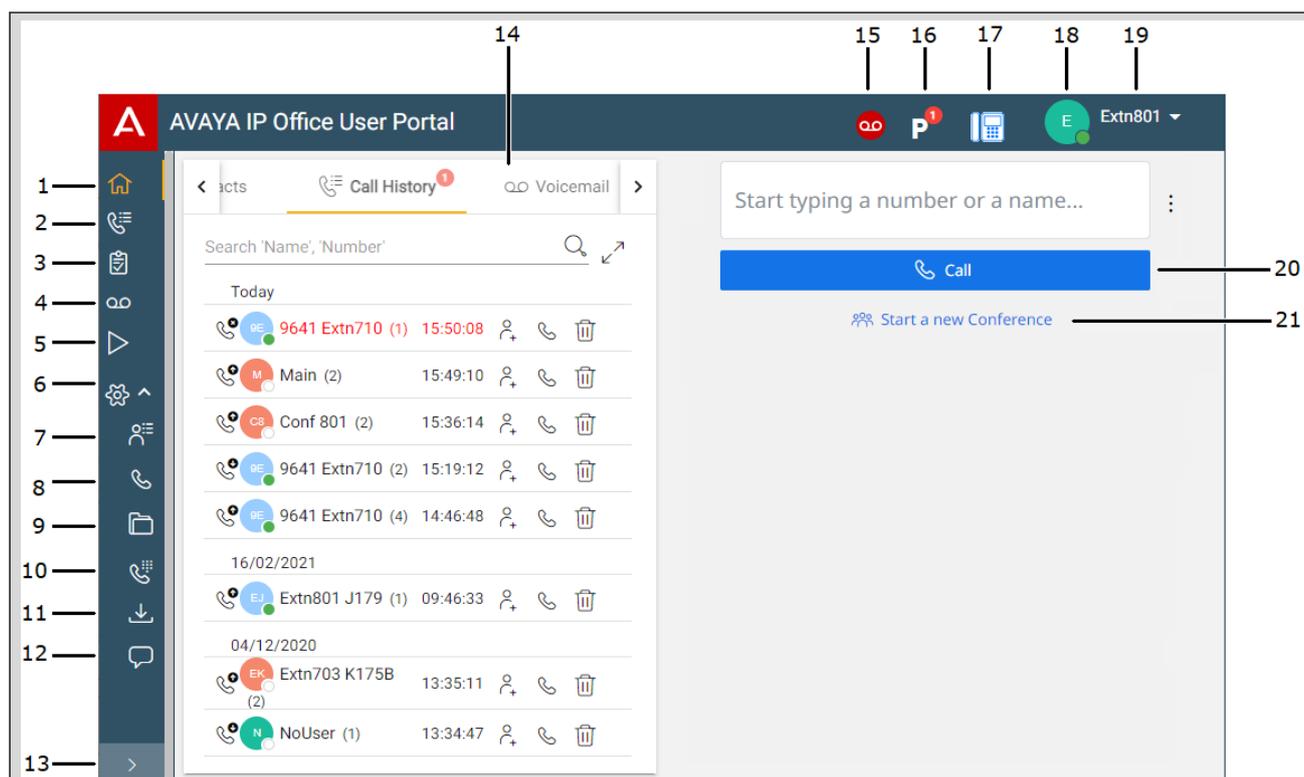
[Indicação de status](#) na página 33

[Definindo sua presença](#) na página 34

[Ícones](#) na página 34

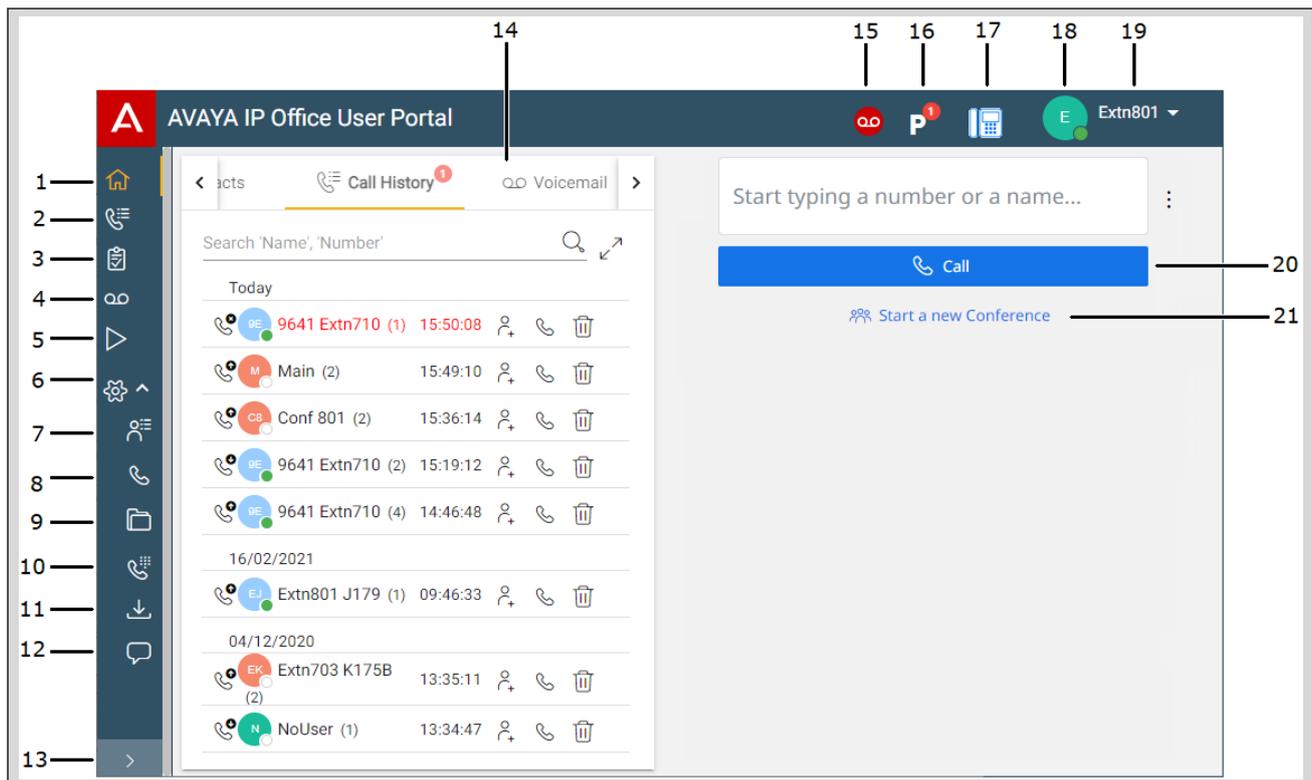
A tela Portal

A tabela a seguir fornece um resumo das diferentes partes da tela do portal.



Item	Ícone	Descrição
1.		Painel - clicar nesse ícone exibe o painel que apresenta a exibição compacta de seus contatos, histórico de chamadas e mensagens de correio de voz, juntamente com chamadas em andamento.
2.		Histórico de chamadas : clicar nesse ícone exibe suas chamadas de entrada, saída e perdidas. Consulte Seu histórico de chamadas na página 129.
3.		Relatório de chamadas - exibe um menu que permite criar relatórios de chamada sobre chamadas de entrada e de saída feitas no sistema. Consulte Relatório de chamada na página 136. A exibição dessa opção é controlada por seu administrador do sistema.
4.		Correio de voz - clicar nesse ícone exibe suas mensagens de correio de voz. Consulte Ouvindo suas mensagens na página 142.
5.		Gravações - clicar nesse ícone exibe as gravações armazenadas na biblioteca de gravação de voz do seu sistema. Consulte Escutando gravações na página 161.
6.		Configurações - clicar nesse ícone exibe/oculta um conjunto de ícones para menus adicionais.
7.		Perfil - exibe um menu com as principais configurações, como seu nome e endereço de e-mail. Consulte Menu Perfil na página 188.
8.		Atendimento de chamadas - exibe um menu de configurações que controla como as chamadas para você são roteadas. Consulte Menu Atendimento de chamadas na página 191.
9.		Contatos pessoais - exibe um menu para gerenciar seus contatos pessoais. Consulte Gerenciando seus contatos particulares na página 121.

A tabela continua...



Item	Ícone	Descrição
10.		Programação de botões - exibe um menu que permite personalizar a função de alguns dos botões em telefones Avaya 9600 e J100 Series. Consulte Programação de botões na página 169.
11.		Downloads - exibe um menu de aplicativos adicionais do usuário compatíveis com o IP Office. Consulte Menu Downloads na página 197.
12.		Saudações da caixa postal - exibe um menu para alterar suas saudações da caixa postal do correio de voz. Consulte Alterando suas saudações na página 152.
13.		Os ícones < e > permitem recolher e expandir a tela do menu lateral.
14.		Painéis do painel - esse painel fornece acesso a contatos e versões compactas de suas mensagens e histórico de chamadas.
15.		Nova mensagem de caixa postal: quando exibido, esse ícone indica que você tem uma nova mensagem de caixa postal. Clique no ícone para acessar a lista de mensagens.
16.		Chamadas estacionadas - esse ícone aparece quando há uma chamada ou chamadas estacionadas em um dos 16 estacionamentos. Consulte Estacionar chamadas na página 58.
17.		Ícone de chamada - esse ícone indica quando há chamadas em andamento ou aguardando atendimento. Consulte ícones na página 34.
18.		Ícone Seu status - esse ícone exibe seu status pessoal. Ícones semelhantes são exibidos para outros usuários no sistema. Consulte Indicação de status na página 33.
19.		Menu Ajuda - esse menu suspenso fornece acesso à ajuda, detalhes da versão do portal e a opção de logoff.

A tabela continua...

The screenshot shows the AVAYA IP Office User Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the AVAYA logo and the text 'AVAYA IP Office User Portal'. To the right of the navigation bar, there are several icons: a red 'P' with a notification bubble, a blue telephone icon, a green 'E' with a notification bubble, and a dropdown menu showing 'Extn801'. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'Start typing a number or a name...'. To the left of the search bar, there are several icons: a magnifying glass, a telephone icon, and a plus sign. Below the search bar, there is a list of call history entries. Each entry includes a call icon, a name and number, a duration, and a time. The entries are grouped by date: 'Today', '16/02/2021', and '04/12/2020'. To the right of the call history list, there is a blue 'Call' button and a blue 'Start a new Conference' button. The interface is annotated with numbers 1 through 21, pointing to various elements: 1-13 point to the left sidebar icons; 14 points to the search bar; 15-19 point to the top navigation bar icons; 20 points to the 'Call' button; and 21 points to the 'Start a new Conference' button.

Item	Ícone	Descrição
20.	—	Controles de chamada - é possível usar essa área do painel para fazer e atender chamadas. Consulte Exibição de chamada na página 40.
21.	—	Controles de conferência - esse botão permite exibir suas configurações de conferência e iniciar chamadas em conferência. Consulte Conferências na página 99.

Links relacionados

[A tela Portal](#) na página 28

Pesquisando uma lista

Um ícone 🔍 acima de qualquer lista indica que é possível pesquisar na lista. Por exemplo, é possível pesquisar suas mensagens de caixa postal, histórico de chamadas ou contatos.

- O texto ao lado do ícone indica os campos de texto nos quais a pesquisa procurará por correspondências para os termos de pesquisa inseridos.
- Caso a lista tenha sido filtrada, a pesquisa inclui apenas as correspondências com os filtros aplicados à lista.

Procedimento

1. Ao lado do ícone 🔍, insira o texto ou número para o qual deseja ver as correspondências.
2. As correspondências são exibidas automaticamente conforme insere seu termo de pesquisa. A lista reduzirá conforme você insere uma pesquisa mais precisa.

3. Para remover a pesquisa, exclua o texto da pesquisa.

Links relacionados

[A tela Portal](#) na página 28

Filtrando uma lista

Um ícone  acima de qualquer lista indica que você pode aplicar filtros à lista. Por exemplo, suas mensagens de correio de voz, histórico de chamadas ou contatos.

- Os filtros não são exibidos na exibição compacta de alguns menus. Se necessário, clique no ícone  do menu para alternar para o menu completo.
- Caso a lista tenha sido filtrada, qualquer pesquisa inclui apenas entradas que também correspondam aos filtros aplicados.

Procedimento

1. Clique em . A linha do cabeçalho no topo da lista exibirá um conjunto de campos de filtro.
2. Insira ou selecione os valores que deseja usar para filtrar a lista e exibir apenas correspondências.
3. Use a lista normalmente para funções como fazer chamadas, excluir entradas.
4. Para remover o filtro e limpar as configurações de filtro, clique no ícone .

Links relacionados

[A tela Portal](#) na página 28

Classificando uma lista

Caso uma linha de nomes seja exibida acima de uma lista (também chamada de linha de cabeçalho), é possível usar essa linha para classificar a lista. Por exemplo, para classificar seu histórico de chamadas pelo nome dos chamadores em vez da hora das chamadas.

Procedimento

1. Para classificar a lista com base em um valor específico, clique no nome na linha do cabeçalho.
2. Um ícone  ao lado da coluna indica que agora a lista nessa coluna está classificada em ordem decrescente.
3. Clique novamente no nome da coluna para inverter a ordem de classificação. Um  indica que agora a lista está classificada em ordem crescente nessa coluna.

Links relacionados

[A tela Portal](#) na página 28

Indicação de status

O ícone  exibido ao lado de cada contato e chamador indica os respectivos status. Isso também se aplica ao seu próprio ícone de status, que é exibido no canto superior direito da tela do portal.

O status indica o status do telefone e seu status pessoal (presença). O status será exibido como texto ao passar o cursor do mouse sobre o ícone.

Status do telefone

Estes estados são controlados caso você tenha chamadas telefônicas ou alertas em andamento.

Cor do ponto	Ícone	Status
Verde		Disponível - telefone ocioso.
Laranja		Em uma chamada - telefone em uso. <ul style="list-style-type: none"> Observe que isso não significa que você ou o contato esteja ocupado para chamadas adicionais ou que o encaminhamento em caso de ocupado esteja aplicado. Consulte Quantas chamadas? na página 46.
Branco		Offline : status desconhecido. Esse status é exibido para contatos que não seja usuários internos.

Status pessoal

Você pode selecionar os seguintes estados pessoais para ajudar a indicar a outros usuários se você está livre para receber chamadas. Consulte [Definindo sua presença](#) na página 34. Esses estados são substituídos pelo estado “em uma chamada” do telefone, quando aplicável.

Cor do ponto	Ícone	Status
Verde		Disponível - disponível.
Vermelho		Ocupado - indica que você está ocupado. Não perturbe - indica que você não deseja ser incomodado. Observe que a definição desse estado não ativa o não perturbe para suas chamadas. Consulte Usando o recurso Não perturbe na página 73.
Amarelo		Ausente - indica quando você não estará presente para atender nenhuma chamada.

Links relacionados

[A tela Portal](#) na página 28

Definindo sua presença

É possível definir a presença que é indicada para outros usuários por meio dos ícones de status (consulte [Indicação de status](#) na página 33).

Procedimento

1. Clique em seu nome de usuário exibido no canto superior direito da tela.
2. Clique em **Minha presença**.
3. Selecione o estado que deseja usar para seu status pessoal (presença).

Cor do ponto	Ícone	Status
Verde		Disponível - disponível.
Vermelho		Ocupado - indica que você está ocupado.
		Não perturbe - indica que você não deseja ser incomodado. Observe que a definição desse estado não ativa o não perturbe para suas chamadas. Consulte Usando o recurso Não perturbe na página 73.
Amarelo		Ausente - indica quando você não estará presente para atender nenhuma chamada.

4. Clique em **Salvar**.

Links relacionados

[A tela Portal](#) na página 28

Ícones

Veja a seguir um resumo geral dos vários ícones que você pode ver.

Ícones da barra superior

Os ícones a seguir são exibidos no canto superior direito da janela do portal.

Ícone	Descrição
	Sem gerenciamento de chamadas O portal é configurado para permitir o acesso a diversos menus e configurações, mas não para controlar a realização e o atendimento de chamadas. Consulte Ativando/desativando o softphone/controle de chamada na página 23.
	Nova mensagem Você tem uma ou mais novas mensagens do correio de voz. Clique no ícone para acessar as mensagens.

A tabela continua...

Ícone	Descrição
	Chamadas estacionadas Há chamadas estacionadas. Estacionadas por você ou por terceiros. Consulte Estacionar chamadas na página 58.
	Ocioso Você não tem chamadas em andamento.
	Discando Você está no processo de fazer uma chamada.
	Campainha Você tem uma nova chamada de entrada. Consulte Atendendo chamadas na página 47.
	Telefone não registrado Há um problema com seu telefone. Ele foi desconectado ou o sistema não consegue detectá-lo.
	Em uma chamada Você tem uma chamada ou chamadas em andamento.
	Seu status Consulte Indicação de status na página 33.

Ícones de ações

Esses ícones são exibidos à direita das entradas nos painéis. Eles executam diversas ações.

Ícone	Descrição
	Pesquisar Insira os termos de pesquisa aqui. Os registros correspondentes são exibidos conforme você insere seu termo de pesquisa.
	Menu completo Para menus compactos exibidos no painel, clique para alternar para o menu completo.
	Alternar filtros Exibir ou ocultar os filtros. A ocultação dos filtros desativa qualquer filtragem existente.
	Adicionar aos contatos particulares Adicionar os detalhes do chamador do respectivo registro como um contato particular.
	Chamada Iniciar uma chamada usando os detalhes do respectivo registro.
	Excluir Excluir o respectivo registro.
	Mensagem lida O respectivo chamador deixou uma mensagem de caixa postal. Clique para ver os detalhes.
	Marcar favorito Marcar o respectivo contato como favorito.

A tabela continua...

Ícone	Descrição
	Reproduzir Reproduzir a respectiva mensagem.
	Exibir mais opções Exibir opções adicionais.

Contatos

Ícone	Descrição
	Favoritos Trata-se dos contatos pessoais que você marcou como favoritos clicando no ícone  .
	Contatos pessoais Trata-se dos contatos que você adicionou. Consulte Gerenciando seus contatos particulares na página 121. Somente você pode ver esses contatos.
	Usuários do sistema Trata-se dos nomes e números dos outros usuários em seu sistema telefônico.
	Grupos Trata-se dos grupos de usuários em seu sistema telefônico.
	Contatos externos Trata-se dos contatos adicionados ao diretório do seu sistema por seu administrador do sistema. Eles são compartilhados por todos em seu sistema. <ul style="list-style-type: none"> • Esses contatos só são exibidos em seu diretório do portal, exceto quando você pesquisa os contatos. Consulte Pesquisando os contatos na página 117.

Histórico de chamadas

Ícone	Descrição
	Chamada de entrada Esse ícone indica uma chamada de entrada atendida em seu ramal.
	Chamada de saída Esse ícone indica uma chamada de saída feita de seu ramal.
	Chamada perdida Esse ícone indica uma chamada de entrada que foi alertada em seu ramal mas não foi atendida. <ul style="list-style-type: none"> • Observe que seu administrador do sistema pode definir se isso deve incluir chamadas que não foram atendidas em alguma outro local ou enviadas para o correio de voz para deixar uma mensagem.
	Observação sobre a chamada Uma chamada com uma observação de chamada (consulte Adicionando uma observação de chamada na página 64). A observação é exibida ao passar o cursor do mouse sobre o ícone.

Mensagens

Ícone	Descrição
	Novo Uma nova mensagem de caixa postal que não foi reproduzida.
	Nova mensagem prioritária Uma mensagem nova que foi sinalizada como prioritária pelo remetente.
	Nova mensagem particular Uma mensagem nova que foi sinalizada como particular pelo remetente. As mensagens particulares não podem ser encaminhadas a outra caixa postal.
	Mensagem lida Uma mensagem que foi reproduzida. Por padrão, mensagens antigas são automaticamente excluídas 30 dias após serem reproduzidas, a menos que estejam marcadas como salvas. O sistema de correio de voz também pode ser configurado para excluir automaticamente outras mensagens a fim de economizar espaço, inclusive mensagens salvas, se necessário.
	Mensagem particular lida Uma mensagem antiga que o chamador marcou como particular. As mensagens particulares não podem ser encaminhadas a outra caixa postal.
	Salvo Uma mensagem antiga que você sinalizou como salva (consulte Salvando uma mensagem na página 146). Mensagens salvas não são apagadas automaticamente.

Ícones de participantes da conferência

Os ícones a seguir são exibidos ao lado dos participantes da conferência.

Ícone	Descrição
	Esse ícone indica que o participante também é um moderador. As conferências não começam até que um moderador ingresse na conferência. Os moderadores podem desconectar e silenciar outros participantes usando os ícones a seguir. <ul style="list-style-type: none"> Em conferências ad hoc, todos os participantes internos são moderadores. Para conferências Meet-me pessoais, o proprietário da conferência é o único moderador. Para conferências Meet-me do sistema, os participantes internos podem ser configurados como moderadores pelo administrador do sistema. Os participantes que ingressarem na conferência Meet-me do sistema usando o PIN de moderador também se tornarão moderadores.
	Clique para remover o participante da conferência.
	Clique para ativar o mudo o participante.
	Clique para desativar o mudo o participante.

Ícones do painel de chamadas

Os ícones exibidos nos painéis de chamada variam de acordo com o estado da chamada (tocando, em espera, conectada). Os ícones que podem aparecer são:

Ícone	Descrição
	Atender
	Redirecionar Enviar uma chamada de entrada para outro número sem atendê-la.
	Ignorar Enviar uma chamada de entrada para seu destino de encaminhamento se ocupado ou para a caixa postal. Consulte Ignorar uma chamada de entrada na página 48.
	Encerrar ou Desligar - encerrar a chamada.
	Em espera Colocar a chamada em espera.
	Continuar Retirar a chamada da espera.
	Dígitos Discar dígitos adicionais.
	Transferir Iniciar o processo de transferência da chamada. Consulte Como transferir chamadas na página 61.
	Finalizado Concluir o processo de transferência pendente.
	Adicionar Adicionar outro usuário à chamada.
	Gravar Gravar a chamada.
	Parar gravação Parar gravação.
	Ativar mudo Ativar o mudo da chamada. Você ainda pode ouvir o chamador.
	Desativar mudo Desativar o mudo da chamada.
	Mais Acessar mais opções de chamada. Por exemplo, estacionar a chamada, adicionar uma observação de chamada ou adicionar outro usuário à chamada.

Links relacionados

[A tela Portal](#) na página 28

Parte 2: Fazer e atender chamadas

Capítulo 5: Controlando suas chamadas

Você pode usar o portal para fazer e atender chamadas em seu telefone de mesa normal. Para alguns usuários, também é possível usar o portal como um softphone, usando os alto-falantes e o microfone do PC.

Links relacionados

[Exibição de chamada](#) na página 40

[Ativando/desativando o softphone/controle de chamada](#) na página 23

[Selecionando a origem de áudio](#) na página 42

[Ícones de chamada](#) na página 43

[Operação do telefone](#) na página 44

[Telefones simultâneos](#) na página 45

[Quantas chamadas?](#) na página 46

Exibição de chamada

O portal apresenta chamadas de duas maneiras. No  **Painel**, novas chamadas e chamadas em andamento são exibidas por painéis de chamada. Os ícones na parte inferior do painel de chamadas variam de acordo com o estado da chamada, p. ex.: tocando, atendida, em espera. Consulte [Ícones de chamada](#) na página 43.

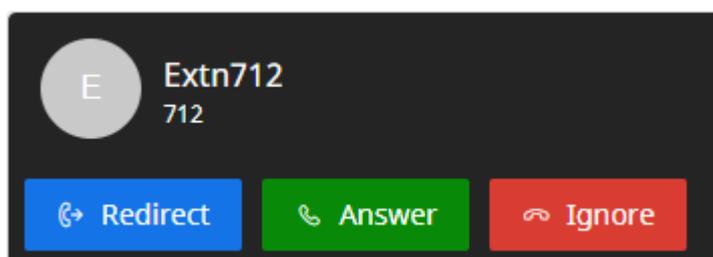


Figura 1: Uma nova chamada de entrada.

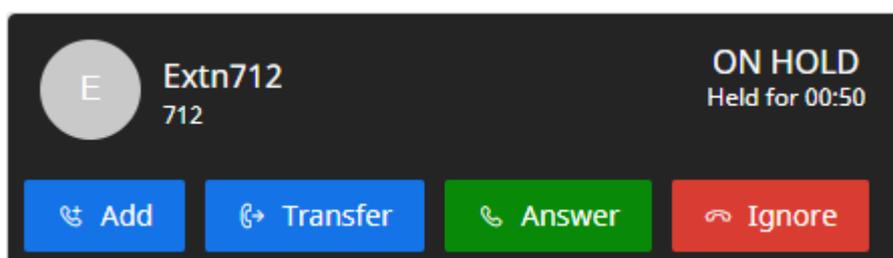


Figura 2: Uma chamada retida.

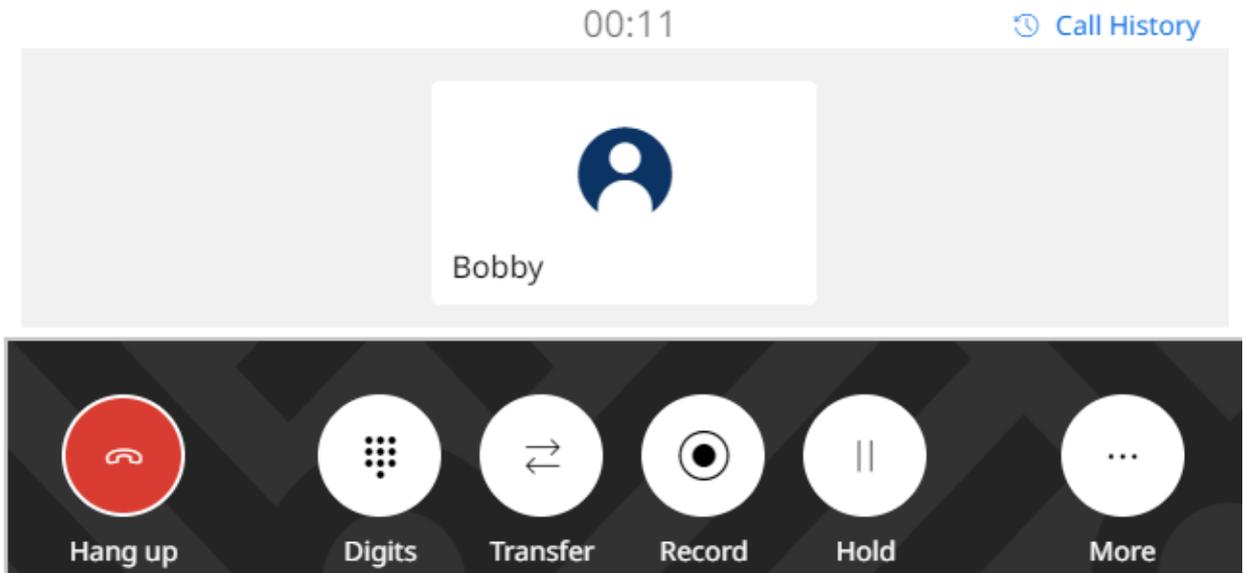


Figura 3: Sua chamada atual conectada.

Em outros menus, as chamadas são exibidas como janelas móveis que aparecem da direita. Elas só fornecem ícones de controle de chamada para novas chamadas de entrada. Para outras chamadas, elas simplesmente atuam como um lembrete de que você tem chamadas em andamento no painel.



Links relacionados

[Controlando suas chamadas](#) na página 40

Ativando/desativando o softphone/controle de chamada

O portal pode operar de várias maneiras ao fazer e atender chamadas. Caso tenha acesso ao menu **Perfil**, é possível verificar a configuração atual.

- Observe que seu administrador do sistema controla o modo padrão que seu portal usa e se você pode alterar o modo.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Perfil**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.

3. O **Operação de chamada** mostra o modo atual de seu portal para fazer e atender chamadas. Você pode usar a lista suspensa para selecionar o modo que deseja usar para a sessão atual.
 - **Nenhum/a** - o portal não fornece nenhum controle para fazer e atender chamadas.
 - Um ícone  é exibido na parte superior do portal quando ele é usado nesse modo.
 - **Controle de chamada** - o portal faz, atende e controla chamadas usando seu telefone de mesa normal.
 - **Softphone**: o portal pode atuar como um softphone para fazer, atender e controlar chamadas. Ele usa os alto-falantes e o microfone do seu navegador.
 - Ao usar o portal como um softphone, você ainda poderá usar outros telefones para processar chamadas. Consulte [Telefones simultâneos](#) na página 45.
 - Essa opção só é compatível com sistemas IP Office baseados no Linux.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

- [Usando o Portal do usuário](#) na página 22
- [Controlando suas chamadas](#) na página 40

Selecionando a origem de áudio

Caso esteja usando o portal como um softphone, ele usará por padrão o alto-falante e o microfone definidos como os padrões do sistema do seu PC. No entanto, é possível selecionar quais dispositivos de áudio específicos ele deve usar.

- A seleção da origem de áudio só é compatível com Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox.
 - Para a operação correta no Mozilla Firefox, é necessário realizar uma configuração adicional no navegador. Consulte [Ativando a seleção de origem de áudio para o Firefox](#) na página 43.
- Observe que isso seleciona somente os dispositivos usados para fala durante as chamadas. O toque e outros sons de notificação continuarão usando os padrões do sistema do seu PC.

Procedimento

1. Clique em seu nome de usuário exibido no canto superior direito da tela.
2. Clique em **Configurações de áudio**.
3. O menu indica suas configurações de áudio atuais.
4. Use os menus suspensos para selecionar os dispositivos de áudio que deseja usar com o portal.
5. Para alterar a origem, clique na origem atual e selecione a origem desejada.

- Clique em **Salvar**.

Links relacionados

[Controlando suas chamadas](#) na página 40

[Ativando a seleção de origem de áudio para o Firefox](#) na página 43

Ativando a seleção de origem de áudio para o Firefox

No Mozilla Firefox, o menu de seleção de origem de áudio do portal (consulte [Selecionando a origem de áudio](#) na página 42) não funcionará corretamente, a menos que o processo a seguir seja aplicado ao navegador. Só é necessário executar esse processo uma vez para a instalação específica do Firefox.

Procedimento

- nicie o navegador Firefox.
- Digite `about:config` na barra de endereço.
- Se aparecer uma mensagem de **Prossiga com cautela**, clique em **Aceitar o Risco e Continuar**.
- No campo de pesquisa na parte superior da página, digite `media.setsinkid.enabled`.
- Dê um duplo clique na entrada para alterar o valor de `default` ou `false` para `true`.
- Feche a janela do navegador.

Links relacionados

[Selecionando a origem de áudio](#) na página 42

[Solução de problemas](#) na página 199

Ícones de chamada

Ícones do painel de chamadas

Os ícones exibidos nos painéis de chamada variam de acordo com o estado da chamada (tocando, em espera, conectada). Os ícones que podem aparecer são:

Ícone	Descrição
	Atender
	Redirecionar Enviar uma chamada de entrada para outro número sem atendê-la.
	Ignorar Enviar uma chamada de entrada para seu destino de encaminhamento se ocupado ou para a caixa postal. Consulte Ignorar uma chamada de entrada na página 48.
	Encerrar ou Desligar - encerrar a chamada.

A tabela continua...

Ícone	Descrição
	Em espera Colocar a chamada em espera.
	Continuar Retirar a chamada da espera.
	Dígitos Discar dígitos adicionais.
	Transferir Iniciar o processo de transferência da chamada. Consulte Como transferir chamadas na página 61.
	Finalizado Concluir o processo de transferência pendente.
	Adicionar Adicionar outro usuário à chamada.
	Gravar Gravar a chamada.
	Parar gravação Parar gravação.
	Ativar mudo Ativar o mudo da chamada. Você ainda pode ouvir o chamador.
	Desativar mudo Desativar o mudo da chamada.
	Mais Acessar mais opções de chamada. Por exemplo, estacionar a chamada, adicionar uma observação de chamada ou adicionar outro usuário à chamada.

Links relacionados

[Controlando suas chamadas](#) na página 40

Operação do telefone

Ao usar o portal no modo **Controle de chamada**, alguns aspectos da operação dependerão de o portal ter ou não o controle sobre o telefone.

Isso dependerá principalmente de o portal poder ou não fazer com que o telefone fique fora do gancho para enviar dígitos ou atender a uma chamada. Ou seja, o equivalente a retirar ou recolocar o monofone no gancho.

Controlável	Descrição
Sim	<p>O portal pode controlar a maioria dos telefones com recursos Avaya, como os telefones 9600 e J100 Series.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Você pode usar o portal para fazer e atender chamadas no telefone. • É possível usar a opção de atendimento automático do portal.
Não	<p>O portal não pode controlar a operação fora do gancho de telefones analógicos, telefones DECT e telefones que não sejam da Avaya.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ao usar o portal para fazer uma chamada, o telefone toca conforme o sistema chama você. Após atender, o sistema fará a chamada de saída. • Para chamadas de entrada, para atender a chamada, é necessário atendê-la no telefone. O portal não exibe uma opção Atender. • Não é possível usar a opção de atendimento automático do portal.

Links relacionados

[Controlando suas chamadas](#) na página 40

Telefones simultâneos

Seu administrador do sistema pode ativar mais de um dispositivo telefônico para que você faça e atenda suas chamadas. Esse recurso é chamado de modo “simultâneo”.

Todos os dispositivos telefônicos compartilharão seu número de ramal. É possível escolher qual deles você usará para cada chamada feita e atendida. Você pode ter chamadas em andamento simultaneamente em cada telefone.

Por exemplo, talvez seja possível fazer e atender chamadas simultaneamente usando:

- Um telefone de mesa ou ramal DECT.
- O portal do usuário em execução no modo softphone em seu PC.
- Aplicativo Avaya Workplace em execução em seu telefone celular iOS ou Android.
- Aplicativo Avaya Workplace em execução em um PC Windows ou macOS.

Ao usar telefones simultâneos:

- Caso esteja usando o portal do usuário, um Aplicativo Avaya Workplace e/ou um telefone com recursos Avaya, todos eles compartilharão seu histórico centralizado de chamadas e contatos, pois eles são armazenados pelo sistema IP Office.
- Ao usar o portal no modo **Controle de chamada** para fazer e atender chamadas, se estiver usando dispositivos telefônicos simultâneos, será impossível prever quais chamadas simultâneas de seu dispositivo telefônico o sistema usará para a chamada. Portanto, ao fazer isso, a Avaya recomenda que você faça logon apenas em um dispositivo telefônico.

Links relacionados

[Controlando suas chamadas](#) na página 40

Quantas chamadas?

O portal não limita o número de chamadas que você pode fazer e receber. Apesar de você só poder ter uma chamada conectada por vez, poderá ter diversas chamadas retidas ao mesmo tempo.

No entanto, pode haver alguns limites impostos pelo tipo de telefone que você está usando para a conexão de áudio:

Telefone	Descrição
Telefones com botões de aparência	<p>Muitos telefones Avaya têm botões programáveis que são configurados pelo administrador do sistema, como os botões de aparência. Ao usar um desses telefones, cada chamada que fizer ou receber, normalmente usa um botão de aparência, e pode ser controlada através desse botão (pressione para reter, recuperar, visualizar detalhes e etc).</p> <ul style="list-style-type: none"> • O número de botões de apresentação controla quantas chamadas você pode fazer e receber simultaneamente. Quando não houver nenhum botão de aparência disponível, o sistema de telefonia tratará você como ocupado para receber outras chamadas de entrada. • Seu administrador do sistema pode reservar uma apresentação de chamada para que ela só possa ser utilizada em chamadas de saída. Dessa forma, você sempre pode fazer uma chamada adicional para transferir ou colocar em conferência uma de suas outras chamadas existentes.
Telefones sem botões de aparência	<p>Se o telefone que estiver usando não tiver botões de apresentação, sua configuração Chamada em espera, conforme definida pelo administrador do sistema, controla o número de chamadas que você pode receber.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se sua configuração Chamada em espera estiver ativada, é possível usar o portal para atender uma chamada de entrada adicional. Quando estiver lidando com duas chamadas, para qualquer chamada adicional de entrada, o sistema de telefonia o trata como estando ocupado. No entanto, usando o portal, você ainda poderá fazer chamadas de saída adicionais. • Se sua configuração Chamada em espera não estiver ativada, o sistema de telefonia tratará você como ocupado quando houver uma chamada conectada com a qual você esteja falando. No entanto, usando o portal, você ainda poderá fazer chamadas de saída adicionais.
Softphone	Caso esteja usando o portal como softphone, é possível ter até 6 chamadas simultâneas.

Chamadas estacionadas não são incluídas. Ao contrário das chamadas em espera, elas são estacionadas no sistema de telefonia, ao invés de serem retidas no seu telefone.

Links relacionados

[Controlando suas chamadas](#) na página 40

[Controles da chamada](#) na página 64

Capítulo 6: Atendendo chamadas



Um ícone  no topo do portal indica que você tem uma chamada aguardando atendimento.

- Caso esteja no menu  **Painel**, um painel mostra os detalhes da chamada e os ícones para as ações que você pode executar.
- Caso esteja em qualquer outro menu, uma janela móvel é exibida com os detalhes e ações da chamada.

Links relacionados

[Informações do chamador](#) na página 47

[Atendendo a chamada](#) na página 48

[Ignorar uma chamada de entrada](#) na página 48

[Redirecionando uma chamada de entrada](#) na página 49

[Chamadas não atendidas/perdidas](#) na página 50

Informações do chamador

Para chamadas de entrada, o portal exibe informações sobre o chamador.

Correspondência de nome

Sempre que possível, o sistema IP Office exibe um nome em vez do número do chamador.

- Para chamadores internos, todos os usuários e grupos têm nomes na configuração do sistema IP Office.
- Para chamadores externos, ele tenta fazer a correspondência do número do chamador com os nomes no diretório de sistemas. O telefone também pode fazer a correspondência entre o número e um nome em seu diretório pessoal. Uma correspondência no diretório pessoal substitui qualquer correspondência do diretório do sistema.

Texto de exibição do chamador

Na tabela abaixo, o termo “Chamador” representa o nome ou o número do chamador.

Tipo de chamada	Display do telefone
Chamada direta Uma chamada que foi roteada diretamente para você.	<i>Caller</i> Por exemplo, <i>0123456789</i> ou <i>Example</i> .

A tabela continua...

Tipo de chamada	Display do telefone
Chamada encaminhada Uma chamada que foi encaminhada de outro usuário para você.	<i>Caller>Original Target</i> Por exemplo, <i>0123456789>Extn201</i> ou <i>Example>Extn201</i> .
Chamada em grupo Uma chamada para um grupo do qual você participa.	<i>Caller>Group Name</i> Por exemplo, <i>0123456789>Main</i> ou <i>Example>Main</i> .
Chamada transferida Uma chamada para outro usuário e que agora esse usuário está transferindo para você.	<i>Caller[Transferidor]</i> Por exemplo, <i>0123456789[Extn201]</i> ou <i>Example[Extn201]</i> .
Chamadas de retorno Uma chamada que você atendeu e deixou estacionada ou em espera por muito tempo.	<i><Caller</i> Por exemplo, <i><0123456789</i> ou <i><Example</i> .

Links relacionados

[Atendendo chamadas](#) na página 47

Atendendo a chamada

Siga o processo abaixo para atender a uma chamada.

Procedimento

1. Nos ícones exibidos para a nova chamada, clique em  **Atender**.
2. Caso já tenha uma chamada conectada, essa chamada é automaticamente colocada em espera (consulte [Espera automática](#) na página 56).

Links relacionados

[Atendendo chamadas](#) na página 47

Ignorar uma chamada de entrada

Você pode tentar ignorar uma chamada de entrada. Isso tem resultados diferentes de acordo com o tipo de chamada e outras opções:

Tipo de chamada	Descrição
Chamadas pessoais	Para chamadas diretas para seu número, ignorá-la resultará em: <ul style="list-style-type: none"> • Ir para seu destino de Encaminhar caso ocupado, caso esteja definido e ativado. Consulte Encaminhar caso ocupado na página 85. • Caso contrário, acesse seu correio de voz, se ativado. • Caso contrário, a chamada continuará tocando. Ou seja, ignorá-la não terá efeito.
Chamadas de grupo de busca	Para chamadas de grupo de busca, ignorar a chamada faz com que ela seja apresentada ao próximo agente no grupo ou siga outras configurações do grupo de busca (o que pode incluir apresentar novamente a chamada a você).
Reter/estacionar chamadas de retorno	Caso a chamada esteja retornando de uma retenção ou estacionamento muito longo, não é possível ignorá-la. A opção  Ignorar não será exibida.

Procedimento

1. Clique em  **Painel** para exibir o painel.
2. Nos ícones de chamada exibidos para a nova chamada, clique em  **Ignorar**.

Links relacionados

[Atendendo chamadas](#) na página 47

Redirecionando uma chamada de entrada

Você pode redirecionar uma nova chamada de entrada para outro usuário sem precisar atendê-la.

- As chamadas redirecionadas são exibidas como chamadas perdidas em seu histórico de chamadas, independentemente de terem sido atendidas no destino redirecionado.

Procedimento

1. Clique em  **Painel** para exibir o painel.
2. Nos ícones de chamada exibidos para a nova chamada, clique em **Redirecionar**.
3. Digite o número para o qual deseja redirecionar a chamada.
 - Caso seu sistema use um prefixo para chamadas externas, lembre-se de adicionar esse prefixo.
 - Por padrão, não é permitido encaminhar ou transferir chamadas externas de entrada de volta para um número externo, a menos que isso seja ativado por seu administrador do sistema.
4. Clique em **Transferir**.

Links relacionados

[Atendendo chamadas](#) na página 47

Chamadas não atendidas/perdidas

A forma como suas chamadas não atendidas são tratadas depende das suas configurações do telefone e do tipo de chamada.

Tipo de chamada	O que acontece com chamadas não atendidas
Para chamadas diretas para você	<p>Na configuração do sistema, você tem um Tempo sem resposta definido (o padrão é de 15 segundos). Nas chamadas diretas para você, se você não atender durante esse tempo, o sistema executará várias outras ações.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caso Encaminhar caso sem resposta esteja ativado (consulte Encaminhar caso sem resposta na página 82), a chamada é redirecionada para esse número. Caso toque nele sem ser atendida, o sistema a enviará para o correio de voz, se disponível. <ul style="list-style-type: none"> - Se o destino do Encaminhar caso sem resposta for um número externo, o sistema de telefonia ainda tentará recuperar a chamada e enviá-la para o correio de voz, se ela ainda não tiver sido atendida. No entanto, nem sempre isso é possível. • Se o correio de voz estiver ativado, o chamador ouvirá a sua saudação da caixa postal. Você pode ativar ou desativar o correio de voz usando o portal (consulte Configurando sua caixa postal na página 149). <p>Se nenhuma das opções acima estiver disponível, a chamada continuará tocando.</p>
Para chamadas para um grupo de busca que você integra	<p>Os grupos de busca têm a própria configuração Tempo sem resposta. Se a chamada não for atendida por você, ela será normalmente encaminhada ao próximo membro disponível do grupo de busca. No entanto, ela pode retornar para você se não for atendida por nenhum outro membro do grupo.</p>

Links relacionados

[Atendendo chamadas](#) na página 47

Capítulo 7: Fazendo chamadas

Sempre que o ícone  estiver presente, você pode usá-lo para fazer uma chamada para o nome ou número associado. Por exemplo, para retornar ou repetir uma chamada de seu histórico de chamadas ou para fazer uma chamada diretamente de seus contatos.

- Quando estiver controlando um telefone analógico, DECT ou que não seja da Avaya, ao fazer uma chamada com o portal, o telefone tocará após a discagem do número. Após atender a chamada no telefone, a chamada de saída será iniciada para o número discado. Consulte [Operação do telefone](#) na página 44.
- Caso seu sistema use um prefixo para chamadas externas, lembre-se de adicionar esse prefixo.
- Por padrão, não é permitido encaminhar ou transferir chamadas externas de entrada de volta para um número externo, a menos que isso seja ativado por seu administrador do sistema.

Links relacionados

[Fazendo uma nova chamada](#) na página 51

[Usando contatos para fazer uma chamada](#) na página 52

[Fazendo uma chamada repetida/de retorno](#) na página 52

[Adicionar um usuário a uma chamada](#) na página 53

[Chamar o correio de voz diretamente](#) na página 53

Fazendo uma nova chamada

Caso não tenha chamadas em andamento, é possível usar o processo a seguir para iniciar uma nova chamada.

Procedimento

1. Clique em  **Painel** para exibir o painel.
2. Insira o nome ou número que deseja chamar.
 - Quando você faz isso, uma lista de correspondências de seus contatos é exibida. Clique em uma correspondência para finalizar a entrada, caso contrário, continue inserindo o nome ou número.
3. Clique em  para selecionar opções adicionais:

Opção	Descrição
Adicionar observações da chamada	Você pode adicionar uma observação curta (120 caracteres incluindo espaços) à chamada. A observação aparece com os detalhes da chamada em seu histórico de chamadas.
Adicionar código de conta	É possível associar um código de conta à chamada. Esse código de conta é incluído na saída dos logs de chamadas pelo sistema telefônico ao final da chamada e pode ser utilizado para fins como cobrança de chamada. <ul style="list-style-type: none"> Os códigos de conta são validados em relação a uma lista de códigos armazenados pelo sistema telefônico. Se o código usado não for reconhecido, a tentativa de chamada será bloqueada.
Deixar uma mensagem	Caso o destino seja um usuário ou grupo interno, é possível selecionar essa opção para fazer uma chamada direta para a caixa postal do correio de voz a fim de deixar uma mensagem.

- Para iniciar a tentativa de chamada, clique em .

Links relacionados

[Fazendo chamadas](#) na página 51

Usando contatos para fazer uma chamada

É possível iniciar uma chamada usando qualquer uma de suas listas de contatos.

Procedimento

- Clique em  **Painel** e selecione  **Contatos**.
- Localize o contato desejado.
- Clique no ícone .
- Caso já tenha uma chamada conectada, essa chamada é automaticamente colocada em espera (consulte [Espera automática](#) na página 56).

Links relacionados

[Fazendo chamadas](#) na página 51

Fazendo uma chamada repetida/de retorno

Você pode usar seu histórico de chamadas para fazer uma chamada repetida ou de retorno.

Procedimento

- Exiba seu histórico de chamadas (consulte [Exibindo seu histórico de chamadas](#) na página 130).
- Localize a chamada anterior que deseja retornar ou repetir.

3. Clique no ícone .
4. Caso já tenha uma chamada conectada, essa chamada é automaticamente colocada em espera (consulte [Espera automática](#) na página 56).

Links relacionados

[Fazendo chamadas](#) na página 51

Adicionar um usuário a uma chamada

Com uma chamada em andamento, é possível adicionar outra parte à chamada. Isso transforma a chamada em uma conferência ad hoc.

Procedimento

1. Nos ícones de chamada, clique em **⋮ Mais**.
2. Selecione **Adicionar usuário à chamada**.
3. Digite o nome ou o número do usuário.
 - Quando você faz isso, uma lista de correspondências de seus contatos é exibida. Clique em uma correspondência para finalizar a entrada, caso contrário, continue inserindo o nome ou número.
4. Clique em **Adicionar**. Isso inicia uma conferência ad hoc entre sua chamada atual e o novo usuário.
5. Caso o novo usuário não atenda, clique em **🔙 Desligar**.

Links relacionados

[Fazendo chamadas](#) na página 51

Chamar o correio de voz diretamente

Para contatos internos, é possível deixar uma mensagem diretamente na caixa postal deles.

Procedimento

1. Clique em **🏠 Painel** e selecione **👤 Contatos**.
 - Use os ícones **<** **>** para visualizar as opções exibidas no painel do painel, se for o caso.
2. Localize o contato desejado.
3. Clique em **:**
4. Caso **Deixar uma mensagem** seja exibido, é possível deixar uma mensagem diretamente na caixa postal do contato. Clique na opção e siga os avisos.

Fazendo chamadas

Links relacionados

[Fazendo chamadas](#) na página 51

Capítulo 8: Colocar chamadas em espera

É possível usar o portal para colocar chamadas em espera.

- O chamador ouve uma música em espera, se disponível. Se não houver nenhuma música de espera configurada, o chamador escuta um bipe duplo a cada 4 segundos.
- Você pode colocar em espera as chamadas em conferência hospedadas pelo sistema. Enquanto retidas, em vez de ouvir música de espera, os participantes podem continuar falando.
 - Não retenha nem estacione chamadas em conferências externas. Isso fará com que essas conferências ouçam a música em espera do seu sistema.
- Seu administrador do sistema pode configurar você como **Ocupado com chamada em espera**. Então, enquanto houver uma chamada retida, o sistema telefônico trata você como estando ocupado para outras chamadas de entrada. Elas seguirão suas configurações de encaminhar se ocupado, se elas estiverem definidas. Caso contrário, serão enviadas para o correio de voz.

Links relacionados

[Rechamada automática de retenção](#) na página 55

[Espera automática](#) na página 56

[Colocando uma chamada em espera](#) na página 56

[Recuperando uma chamada em espera](#) na página 56

[Desconectando uma chamada retida](#) na página 56

Rechamada automática de retenção

O sistema tem um cronômetro que limita por quanto tempo as chamadas podem ser deixadas em espera. O tempo limite não é aplicado a chamadas em conferência em espera.

O tempo limite é definido pelo administrador do sistema. O padrão é de 15 segundos.

- A rechamada só ocorre quando não há nenhuma outra chamada em andamento.
- Você pode reconhecer que se trata de uma chamada em rechamada, pois o único controle é um ícone  **Atender**. Não é possível desconectar ou ignorar a chamada.
- As chamadas de rechamada ignoram qualquer configuração de encaminhamento ou não perturbe.

Links relacionados

[Colocar chamadas em espera](#) na página 55

Espera automática

Por padrão, se você já tiver uma chamada conectada e quiser fazer ou atender outra chamada, a chamada existente é automaticamente colocada em espera. Isso é chamado de **Espera automática**.

O administrador do sistema pode desativar a **Espera automática** para todo o sistema. Nesse caso, as chamadas existentes são desconectadas quando você atende ou alterna para outra chamada.

Esta documentação pressupõe que o recurso **Espera automática** esteja ativado.

Links relacionados

[Colocar chamadas em espera](#) na página 55

[Controles da chamada](#) na página 64

Colocando uma chamada em espera

Siga este processo para colocar uma chamada em espera.

Procedimento

1. Clique em  **Painel** para exibir o painel.
2. Nos ícones de chamada, clique em  **Em espera**.

Links relacionados

[Colocar chamadas em espera](#) na página 55

Recuperando uma chamada em espera

Siga este processo para retomar uma chamada retida.

Procedimento

1. Nos ícones de chamada, clique em  **Continuar**.
2. Caso já tenha uma chamada conectada, essa chamada é automaticamente colocada em espera (consulte [Espera automática](#) na página 56).

Links relacionados

[Colocar chamadas em espera](#) na página 55

Desconectando uma chamada retida

É possível desconectar uma chamada enquanto ela estiver em espera.

Procedimento

1. Clique em  **Painel** para exibir o painel.
2. Nos ícones de chamada, clique em  **Encerrar**.

Links relacionados

[Colocar chamadas em espera](#) na página 55

Capítulo 9: Estacionar chamadas

Ao colocar uma chamada em espera, somente você pode recuperar essa chamada. Algo semelhante acontece ao estacionar uma chamada, no entanto, uma chamada estacionada pode ser recuperada por outros usuários se eles souberem o número do slot usado para estacionar a chamada.

- O portal fornece 16 botões de estacionamento, numerados de 1 a 16.
- Ao estacionar uma chamada em um desses slots, você e outros usuários podem ver que há uma chamada estacionada e podem desestacioná-la quando necessário.
- Da mesma forma, quando outros estacionam uma chamada em um desses estacionamentos, você pode ver que há uma chamada estacionada e pode desestacioná-la.
- O chamador ouve uma música em espera, se disponível. Se não houver nenhuma música de espera configurada, o chamador escuta um bipe duplo a cada 4 segundos.
- É possível estacionar chamadas em conferência hospedadas pelo sistema. Enquanto estacionados, em vez de ouvir música de espera, os participantes podem continuar falando.
 - Não retenha nem estacione chamadas em conferências externas. Isso fará com que essas conferências ouçam a música em espera do seu sistema.

Além dos controles do portal, é possível adicionar botões de estacionamento a telefones de mesa, que também indicarão quando houver uma chamada estacionada. Consulte [Botão Estacionar chamada](#) na página 176.

Links relacionados

[Rechamada automática de estacionamento](#) na página 58

[Estacionar uma chamada](#) na página 59

[Desestacionar uma chamada](#) na página 59

[Atendendo uma chamada de chamada estacionada](#) na página 60

Rechamada automática de estacionamento

O sistema tem um cronômetro que limita por quanto tempo as chamadas podem ficar estacionadas. O tempo limite não é aplicado a chamadas em conferência estacionadas.

Esse limite é definido pelo administrador do sistema. O padrão é de 5 minutos.

- A chamada só ocorre quando não há nenhuma outra chamada em andamento.
- Você pode reconhecer que se trata de uma chamada em chamada, pois o único controle é um ícone  **Atender**. Não é possível desconectar ou ignorar a chamada.

- As chamadas de rechamada ignoram qualquer configuração de encaminhamento ou não perturbe.

Links relacionados

[Estacionar chamadas](#) na página 58

Estacionar uma chamada

Siga o processo abaixo para estacionar uma chamada. Uma vez estacionada, você pode informar outro usuário sobre o número do slot de estacionamento para que ele possa desestacionar a chamada.

Procedimento

1. Nos ícones de chamada, clique em **⋮ Mais**
2. Selecione **Estacionar chamada**.
3. Na exibição de slots de estacionamento, clique no slot livre a ser usado para a chamada. Os slots que já estão em uso exibem o nome ou número dos chamadores estacionados existentes.
4. Use o ícone **∨** para expandir a lista, se for o caso.
5. Assim que a chamada estiver estacionada, é possível clicar em **Fechar**.
 - O fato de haver uma chamada estacionada em um dos slots é exibido por um ícone  no topo do portal.
 - Caso a chamada fique estacionada por muito tempo, ela será automaticamente enviada para rechamar você. Consulte [Atendendo uma rechamada de chamada estacionada](#) na página 60.

Links relacionados

[Estacionar chamadas](#) na página 58

Desestacionar uma chamada

O ícone  aparece na barra superior do portal quando há uma chamada de estacionamento ou chamadas em um dos slots de estacionamento 1 a 16.

Procedimento

1. Clique em .
2. A lista de slots de estacionamento é exibida. Os slots em uso exibem o nome ou o número do chamador estacionado.

3. Use o ícone ✓ para expandir a lista, se for o caso.
4. Para desestacionar uma chamada estacionada, clique no slot desejado.

Links relacionados

[Estacionar chamadas](#) na página 58

Atendendo uma rechamada de chamada estacionada

Caso um chamador seja deixado estacionado por muito tempo, a chamada será automaticamente enviada para rechamar quem estacionou a chamada originalmente. Normalmente isso acontece após 5 minutos.

Caso tenha sido uma chamada que você estacionou:

- A rechamada só ocorre quando não há nenhuma outra chamada em andamento.
- Você pode reconhecer que se trata de uma chamada em rechamada, pois o único controle é um ícone  **Atender**. Não é possível desconectar ou ignorar a chamada.
- As chamadas de rechamada ignoram qualquer configuração de encaminhamento ou não perturbe.

Procedimento

1. Use as informações do chamador para lembrar-se de quem era o chamador e por que você estacionou a chamada originalmente.
2. Clique em  **Atender**.

Links relacionados

[Estacionar chamadas](#) na página 58

Capítulo 10: Como transferir chamadas

Você pode usar o portal para transferir uma chamada para outro número. Existem dois tipos de transferência:

Tipo	Descrição
Transferência supervisionada	<p>Uma transferência supervisionada é aquela, onde você fala (ou tenta falar) com o destino da transferência, antes da mesma ser concluída. Esse processo também é conhecido como transferência morna.</p> <p>A sua chamada inicial para o destino da conferência, é chamada de uma chamada de consulta.</p> <p>Este método de transferência de chamadas, permite a você confirmar se o alvo da transferência está presente e deseja aceitar a chamada.</p>
Transferência não supervisionada	<p>Uma transferência não supervisionada é aquela concluída sem você esperar o atendimento após ter discado o número do destino da transferência. Esse processo também é conhecido como transferência não supervisionada ou transferência fria.</p> <p>Use esse tipo de transferência com cuidado, pois ela pode deixar o chamador conectado a um número que apenas toca ou vai para o correio de voz.</p>

Transferindo chamadas externas

Por padrão, o sistema não permite que você transfira uma chamada externa de entrada de volta para outro número externo. Seu administrador do sistema precisa ativar esse recurso antes que seja possível usá-lo.

Links relacionados

[Transferir uma chamada](#) na página 61

[Transferindo duas chamadas em conjunto](#) na página 62

[Transferir uma chamada de entrada](#) na página 63

Transferir uma chamada

Usando o portal, você pode transferir qualquer uma de suas chamadas atuais. Por exemplo, é possível transferir uma chamada que esteja em espera.

Procedimento

1. Nos ícones de chamada da chamada que deseja transferir, clique em  **Transferir**.

2. Insira o nome ou número para o qual deseja transferir a chamada.
 - Você também pode usar a lista suspensa **Chamar com...** para selecionar a transferência não supervisionada do chamador para uma de suas outras chamadas.
 - Caso seu sistema use um prefixo para chamadas externas, lembre-se de adicionar esse prefixo.
 - Por padrão, não é permitido encaminhar ou transferir chamadas externas de entrada de volta para um número externo, a menos que isso seja ativado por seu administrador do sistema.
3. Selecione o tipo de transferência que deseja fazer.
 - **Não supervisionado** - a seleção dessa opção concluirá a transferência imediatamente.
 - **Supervisionada** - a seleção dessa opção continuará o processo de transferência com as etapas adicionais abaixo.
4. Uma nova chamada é feita para o número inserido.
5. Caso a chamada não seja atendida ou a outra parte não aceite a transferência, clique em  **Encerrar** e retorne ao chamador original clicando em  **Continuar**.
6. Caso a outra parte atenda:
 - Se necessário, é possível usar os ícones  **Continuar** para alternar entre as duas chamadas.
 - Se a outra pessoa aceitar a transferência, clique em  **Finalizado**. Caso contrário, clique em  **Encerrar**.

Links relacionados

[Como transferir chamadas](#) na página 61

Transferindo duas chamadas em conjunto

Caso já tenha várias chamadas em andamento, é possível empregar o processo a seguir para transferir sua chamada atual para uma das outras chamadas.

Procedimento

1. Nos ícones da chamada que está conectada, clique em  **Transferir**.
2. No menu **Transferir**, use a lista suspensa **Chamar com...** para selecionar a outra chamada.
3. Clique em **Não supervisionado**.
4. As duas chamadas desaparecem de seu painel, pois você não faz mais parte da chamada.

Links relacionados

[Como transferir chamadas](#) na página 61

Transferir uma chamada de entrada

Você pode transferir uma chamada de entrada sem precisar atendê-la. Por exemplo, caso reconheça os detalhes do chamador e saiba o destino correto para a chamada. Só é possível transferir para outro usuário interno.

Procedimento

1. Clique em  **Painel** para exibir o painel.
2. Nos ícones de chamada exibidos para a nova chamada, clique em **Redirecionar**.
3. Digite o número para o qual deseja redirecionar a chamada.
 - Caso seu sistema use um prefixo para chamadas externas, lembre-se de adicionar esse prefixo.
 - Por padrão, não é permitido encaminhar ou transferir chamadas externas de entrada de volta para um número externo, a menos que isso seja ativado por seu administrador do sistema.
4. Clique em **Transferir**.

Links relacionados

[Como transferir chamadas](#) na página 61

Capítulo 11: Controles da chamada

Esta seção aborda alguns controles gerais adicionais de chamada.

Links relacionados

[Encerrando uma chamada](#) na página 64

[Adicionando uma observação de chamada](#) na página 64

[Ativando o mudo de uma chamada](#) na página 65

[Desativando o mudo de uma chamada](#) na página 65

[Discando dígitos adicionais](#) na página 66

[Alternar entre chamadas](#) na página 66

[Espera automática](#) na página 56

[Quantas chamadas?](#) na página 46

[Gravar uma chamada](#) na página 68

Encerrando uma chamada

Procedimento

1. Clique em  **Painel** para exibir o painel.
2. Nos ícones exibidos para a chamada, clique no ícone  **Encerrar** ou  **Desligar**.

Links relacionados

[Controles da chamada](#) na página 64

Adicionando uma observação de chamada

Você pode adicionar uma observação curta (120 caracteres incluindo espaços) à chamada. A observação aparece com os detalhes da chamada em seu histórico de chamadas.

Procedimento

1. Nos ícones de chamada, clique em **⋮ Mais**.
2. Selecione **Adicionar observações da chamada**.
3. Insira o texto da observação de chamada.
4. Clique em **Adicionar**.

Links relacionados

[Controles da chamada](#) na página 64

Ativando o mudo de uma chamada

Ao usar o recurso ativar mudo em uma chamada, você ouvirá o chamador, mas ele não poderá ouvir você.

- Os controles de ativar e desativar mudo da chamada estão disponíveis caso esteja usando o portal como um softphone. Eles não ficarão disponíveis se você estiver usando o portal para controlar chamadas feitas e atendidas em um telefone, exceto para chamadas em conferência.
- Os controles do recurso ativar mudo estarão disponíveis em uma chamada em conferência, caso seja o moderador (indicado por um ícone  ao lado de seu nome. É possível ativar o mudo de outros participantes na conferência, inclusive ativar o mudo de todos os outros participantes (consulte [Ativando o mudo de todos os participantes em uma conferência](#) na página 114).
- A recuperação de uma chamada estacionada cancelará qualquer silenciamento aplicado a essa chamada usando o portal antes de estacioná-la.
- A recuperação de uma chamada retida cancelará qualquer silenciamento aplicado a essa chamada usando o portal antes de colocá-la em espera. No entanto, se você silenciar uma chamada e o outro participante colocar a chamada em espera, o silenciamento não será cancelado quando for retirada da espera.

Procedimento

1. Clique em  **Painel** para exibir o painel.
2. Nos ícones de chamada exibidos para a chamada, clique em  **Ativar mudo**.

Links relacionados

[Controles da chamada](#) na página 64

Desativando o mudo de uma chamada

Siga o processo abaixo para desativar o mudo de uma chamada anteriormente silenciada usando o portal.

Procedimento

1. Clique em  **Painel** para exibir o painel.
2. Nos ícones de chamada exibidos para a chamada, clique em  **Desativar mudo**.

Links relacionados

[Controles da chamada](#) na página 64

Discando dígitos adicionais

Assim que a chamada estiver conectada, pode ser necessário discar dígitos adicionais que precisam ser ouvidos pelo outro lado da chamada, por exemplo, quando se liga para um sistema de correio de voz externo.

Procedimento

1. Nos ícones exibidos para a chamada, clique em  **Dígitos**.
2. Clique nos dígitos adicionais que deseja enviar.
3. Quando você terminar, clique no X.

Links relacionados

[Controles da chamada](#) na página 64

Alternar entre chamadas

Você pode ter diversas chamadas em andamento simultaneamente. Isto inclui as chamadas tocando e as chamadas em espera. No entanto, você só pode ter uma chamada conectada por vez.

Procedimento

1. Nos ícones exibidos para as chamadas, clique no ícone  **Continuar** da chamada com a qual deseja estabelecer conexão.
2. Caso já tenha uma chamada conectada, essa chamada é automaticamente colocada em espera (consulte [Espera automática](#) na página 56).

Links relacionados

[Controles da chamada](#) na página 64

Espera automática

Por padrão, se você já tiver uma chamada conectada e quiser fazer ou atender outra chamada, a chamada existente é automaticamente colocada em espera. Isso é chamado de **Espera automática**.

O administrador do sistema pode desativar a **Espera automática** para todo o sistema. Nesse caso, as chamadas existentes são desconectadas quando você atende ou alterna para outra chamada.

Esta documentação pressupõe que o recurso **Espera automática** esteja ativado.

Links relacionados

[Colocar chamadas em espera](#) na página 55

[Controles da chamada](#) na página 64

Quantas chamadas?

O portal não limita o número de chamadas que você pode fazer e receber. Apesar de você só poder ter uma chamada conectada por vez, poderá ter diversas chamadas retidas ao mesmo tempo.

No entanto, pode haver alguns limites impostos pelo tipo de telefone que você está usando para a conexão de áudio:

Telefone	Descrição
Telefones com botões de aparência	<p>Muitos telefones Avaya têm botões programáveis que são configurados pelo administrador do sistema, como os botões de aparência. Ao usar um desses telefones, cada chamada que fizer ou receber, normalmente usa um botão de aparência, e pode ser controlada através desse botão (pressione para reter, recuperar, visualizar detalhes e etc).</p> <ul style="list-style-type: none"> • O número de botões de apresentação controla quantas chamadas você pode fazer e receber simultaneamente. Quando não houver nenhum botão de aparência disponível, o sistema de telefonia tratará você como ocupado para receber outras chamadas de entrada. • Seu administrador do sistema pode reservar uma apresentação de chamada para que ela só possa ser utilizada em chamadas de saída. Dessa forma, você sempre pode fazer uma chamada adicional para transferir ou colocar em conferência uma de suas outras chamadas existentes.
Telefones sem botões de aparência	<p>Se o telefone que estiver usando não tiver botões de apresentação, sua configuração Chamada em espera, conforme definida pelo administrador do sistema, controla o número de chamadas que você pode receber.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se sua configuração Chamada em espera estiver ativada, é possível usar o portal para atender uma chamada de entrada adicional. Quando estiver lidando com duas chamadas, para qualquer chamada adicional de entrada, o sistema de telefonia o trata como estando ocupado. No entanto, usando o portal, você ainda poderá fazer chamadas de saída adicionais. • Se sua configuração Chamada em espera não estiver ativada, o sistema de telefonia tratará você como ocupado quando houver uma chamada conectada com a qual você esteja falando. No entanto, usando o portal, você ainda poderá fazer chamadas de saída adicionais.
Softphone	Caso esteja usando o portal como softphone, é possível ter até 6 chamadas simultâneas.

Chamadas estacionadas não são incluídas. Ao contrário das chamadas em espera, elas são estacionadas no sistema de telefonia, ao invés de serem retidas no seu telefone.

Links relacionados

[Controlando suas chamadas](#) na página 40

[Controles da chamada](#) na página 64

Gravar uma chamada

Se o seu sistema de telefonia tiver um sistema de correio de voz, talvez seja possível gravar chamadas. Em caso afirmativo:

- Por padrão, a gravação é colocada na caixa postal do correio de voz.. No entanto, seu administrador do sistema pode alterar isso.
- O chamador ouvirá um aviso de gravação da chamada. Se você trazer outros participantes para uma chamada que está sendo gravada, por exemplo, iniciando uma conferência, o aviso é ouvido novamente. O seu administrador do sistema pode desligar a mensagem de aviso de gravação. No entanto, essa ação pode ser proibida ou estar sujeita a exigências legais.
- A gravação continua enquanto você estiver conectado à chamada. Se transferir a chamada para outro usuário ou número, a gravação é interrompida.
- A gravação de chamada também para automaticamente, se a chamada for estacionada, transferida ou colocada em uma conferência. Se a chamada for retida, a gravação é pausada enquanto a chamada estiver em espera.
- A gravação de chamadas em conferência depende do tipo de conferência e de sua função na conferência. Consulte [Gravando chamadas em conferência](#) na página 105.

Procedimento

1. Nos ícones de chamada exibidos para a chamada, clique em  **Gravar**.
2. Para interromper a gravação, clique em  **Parar**.

Links relacionados

[Controles da chamada](#) na página 64

Parte 3: Redirecionando suas chamadas

Capítulo 12: Redirecionando automaticamente suas chamadas

Você pode redirecionar suas chamadas para outro número de telefone de diversas maneiras:

Método	Descrição
Não perturbe (DND)	<p>Redirecionar todas as chamadas para você para o correio de voz, se disponível. Ou então, as chamadas serão redirecionadas para um tom de ocupado. Consulte Usando o recurso Não perturbe na página 73.</p> <ul style="list-style-type: none">• É possível usar números de exceção do modo DND para permitir que chamadas de números específicos ignorem suas configurações do Não perturbe.• As substituições do modo DND são as configurações de redirecionamento abaixo, exceto para chamadas a partir de seus números de exceção do DND.
Encaminhar	<p>Redireciona as chamadas para um número interno ou externo. Consulte Encaminhando suas chamadas na página 77.</p> <ul style="list-style-type: none">• Encaminhar incondicional - encaminhar as chamadas imediatamente. Consulte Encaminhar incondicional na página 79.• Encaminhar se ocupado - encaminhar as chamadas quando você tiver atingido o limite do número de chamadas que o telefone pode apresentar. Consulte Encaminhar caso ocupado na página 85.• Encaminhar se sem resposta - encaminhar chamadas que tocaram e não foram atendidas no seu telefone. Consulte Encaminhar caso sem resposta na página 82.
Twinning	<p>O Twinning é um processo por meio do qual suas chamadas tocam em outros telefones além do seu. Ele só está disponível se tiver sido configurado por seu administrador do sistema. Consulte Botão Twinning na página 183. O sistema dá suporte a vários métodos de Twinning:</p> <ul style="list-style-type: none">• Twinning interno - tocar em outro ramal interno.• Mobile Twinning - tocar em um número externo.• Fallback Twinning - tocar em um número externo, mas somente quando o sistema não conseguir detectar uma conexão com seu telefone normal.
Siga-me	<p>Redireciona temporariamente todas as suas chamadas para outro telefone que você compartilhará com o usuário normal do telefone. Tanto você quanto o usuário comum do telefone podem usá-lo, pois a tela indica para quem é a chamada.</p>

Você também pode redirecionar uma chamada enquanto ela ainda estiver tocando. Consulte [Redirecionando uma chamada de entrada](#) na página 49.

Links relacionados

[Quais chamadas são redirecionadas?](#) na página 71

[Para onde as chamadas podem ser redirecionadas?](#) na página 71

Quais chamadas são redirecionadas?

Segue um resumo de como os diferentes métodos de redirecionamento de chamadas interagem com os diferentes tipos de chamadas que você normalmente recebe.

Método		Chamadas redirecionadas		
		Interna	Externa	Grupo
Siga-me	Siga-me para	✓	✓	✓
	Siga-me aqui	✓	✓	✓
Encaminhar	Encaminhar incondicional	✓*	✓	✓*
	Encaminhar caso sem resposta	✓	✓	–
	Encaminhar caso ocupado	✓*	✓	N/A
Não perturbe		✓	✓	N/A
Twinning	Interna	✓	✓	✓*
	Celular	✓	✓	✓*
	Fallback	✓	✓	✓*

- * Esses tipos de chamada não são redirecionados por padrão. Entretanto, seu administrador do sistema também pode fazer com que elas sejam redirecionadas.
- N/D - nesses cenários, as chamadas de grupo de busca não são mais apresentadas para você, então elas não estão sujeitas a suas configurações de redirecionamento.

Links relacionados

[Redirecionando automaticamente suas chamadas](#) na página 70

Para onde as chamadas podem ser redirecionadas?

Segue um resumo dos destinos para os quais os diferentes métodos de redirecionamento de chamadas podem enviar suas chamadas.

Método		Destino		
		Interna	Externa	Correio de voz
Siga-me	Siga-me para	✓	–	–
	Siga-me aqui	✓	–	–

A tabela continua...

Método		Destino		
		Interna	Externa	Correio de voz
Encaminhar	Encaminhar caso ocupado	✓	✓	–
	Encaminhar caso sem resposta	✓	✓	–
	Encaminhar incondicional	✓	✓	*
Não perturbe		–	–	✓
Twinning	Interna	✓	–	–
	Celular	–	✓	–
	Fallback	–	✓	–

- * Esses tipos de chamada não são redirecionados por padrão. Entretanto, seu administrador do sistema também pode fazer com que elas sejam redirecionadas.

Links relacionados

[Redirecionando automaticamente suas chamadas](#) na página 70

Capítulo 13: Usando o recurso Não perturbe

A ativação do recurso **Não perturbe** (Do not disturb, DND) permite que você pare de receber chamadas de entrada, mas ainda use seu telefone para fazer chamadas, se necessário. Esse recurso também é conhecido como **Enviar todas as chamadas** (Send all calls, SAC).

- Enquanto o recurso “não perturbe” estiver ativado, os chamadores são redirecionados para seu correio de voz, se ele estiver ativado. Caso contrário, eles escutam um tom de ocupado.
- Quem liga a partir de números em sua lista de exceções ainda consegue ligar para você. Caso tenha alguma opção de encaminhamento ativada, ela é aplicada a suas chamadas de exceção do recurso Não perturbe.
- Chamadas para um grupo de busca ao qual você pertence não são apresentadas.
- A ativação do recurso “não perturbe” não afeta chamadas que já estejam tocando ou conectadas ao seu telefone.
- Você ainda pode usar o telefone para fazer chamadas de saída.
- Em telefones Avaya, talvez seja possível adicionar um botão **Enviar todas as chamadas**. Esse botão pode ser usado para ativar ou desativar o Não pert. e para mostrar quando o Não pert. estiver ativado. Consulte [Programação de botões](#) na página 169.

Links relacionados

[Ativando o recurso Não perturbe](#) na página 73

[Desligando o recurso Não perturbe](#) na página 74

[Exceções de DND](#) na página 74

[Outros controles do recurso Não perturbe](#) na página 75

Ativando o recurso Não perturbe

O sistema de comunicação indica quando você está com o recurso não perturbe ativado:

- O sistema fornece um tom de discagem quebrado, também conhecido tom de discagem interrompido ou intermitente.
- Com exceção do J129, os telefones J100 Series exibem um ícone .
- Os telefones 9600 Series exibem um **N** após seu nome na apresentação ociosa do telefone.
- Os telefones 9621/9641 exibem um ícone  para indicar se você está com o recurso não perturbe ou encaminhar incondicional ativado.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de **Não perturbe**.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Usando o recurso Não perturbe](#) na página 73

Desligando o recurso Não perturbe

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Desmarque a caixa de seleção ao lado de **Não perturbe**.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Usando o recurso Não perturbe](#) na página 73

Exceções de DND

Você pode criar uma lista de números, tanto internos quanto externos, que ainda têm permissão para chamar você quando o DND estiver ativado. Observe que as exceções de DND não se aplicam a chamadas de grupo de busca.

Links relacionados

[Usando o recurso Não perturbe](#) na página 73

[Adicionando uma exceção ao recurso Não perturbe](#) na página 74

[Excluindo uma exceção do recurso Não perturbe](#) na página 75

Adicionando uma exceção ao recurso Não perturbe

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.

2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Clique em **Lista de exceções “Não perturbe”**.
4. Digite o número na caixa **Número de telefone** e clique em **Adicionar**.
 - O número precisa corresponder ao número recebido em seu telefone quando a pessoa liga. Ou seja, ele deve incluir qualquer prefixo adicionado pelo sistema de comunicações. Se possível, verifique os detalhes da chamada apresentados em seu histórico de chamadas.
 - Você pode usar caracteres curinga.
 - Use **N** para representar qualquer série de dígitos. Por exemplo, a adição de 555N cria uma exceção para chamadas feitas de qualquer número que comece com 555.
 - Use **X** para representar um único dígito. Por exemplo, a adição de XXX cria uma exceção para qualquer número interno com 3 dígitos.
5. Clique em **OK**.
6. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Exceções de DND](#) na página 74

Excluindo uma exceção do recurso Não perturbe

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Clique em **Lista de exceções “Não perturbe”**.
4. Clique no ícone  ao lado do número que deseja excluir.
5. Clique em **OK**.
6. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Exceções de DND](#) na página 74

Outros controles do recurso Não perturbe

Também é possível discar códigos curtos. Os códigos curtos padrão para esse recurso estão listados abaixo.

Códigos curtos do recurso Não perturbe

Recurso	Código	Descrição
Não perturbe ativado	*08	Ativar ou desativar o modo não perturbe.
Não perturbe desativado	*09	
Adicionar um número de exceção	*10*N#	Adicionar/remover um número (N) a/de sua lista de exceções do modo “não perturbe”.
Excluir um número de exceção	*11*N#	
Cancelar todos os encaminhamentos	*00	Desativar qualquer redirecionamento (inclui “Encaminha incondicional”, “Encaminhar se ocupado”, “Encaminhar se sem resposta”, “Siga-me” e “Não perturbe”).

Links relacionados

[Usando o recurso Não perturbe](#) na página 73

Capítulo 14: Encaminhando suas chamadas

Há diversos tipos de encaminhamento que você pode aplicar às suas chamadas:

Tipo	Descrição
Encaminhar caso sem resposta	O recurso encaminhar se sem resposta redireciona chamadas que alertaram em seu telefone, mas tocaram por muito tempo sem ser atendidas. O padrão é de 15 segundos. <ul style="list-style-type: none">• Consulte Encaminhar caso sem resposta na página 82.
Encaminhar caso ocupado	Redirecionar se ocupado redireciona suas chamadas quando seu telefone não pode apresentar mais nenhum alerta de chamada (consulte Quantas chamadas? na página 46). <ul style="list-style-type: none">• Consulte Encaminhar caso ocupado na página 85.
Encaminhar incondicional	É possível usar o encaminhamento incondicional para redirecionar imediatamente suas chamadas. <ul style="list-style-type: none">• Consulte Encaminhar incondicional na página 79.

Observações

- Caso o destino de encaminhamento crie um loop, p. ex., encaminhar as chamadas de volta para alguém que encaminhou a chamada para você, o encaminhamento não é aplicado.
- Caso encaminhe uma chamada para um grupo de busca do qual você faz parte, a chamada em grupo não é apresentada para você, mas para outros membros do grupo de chamada.
- É possível fazer no máximo 10 encaminhamentos para qualquer chamada.
- Caso uma chamada seja encaminhada para outro usuário interno, ela ignora qualquer configuração **Encaminhar caso sem resposta** e **Encaminhar caso ocupado** do usuário. Entretanto, ela seguirá suas configurações do **Encaminhar incondicional**, caso estejam definidas.

Links relacionados

[Outros controles de encaminhamento](#) na página 77

Outros controles de encaminhamento

Também é possível discar códigos curtos. Os códigos curtos padrão para esse recurso estão listados abaixo.

Códigos curtos de encaminhamento

Recurso	Código	Descrição
Cancelar todos os encaminhamentos	*00	Desativar qualquer redirecionamento (inclui “Encaminha incondicional”, “Encaminhar se ocupado”, “Encaminhar se sem resposta”, “Siga-me” e “Não perturbe”).

Recurso	Código	Descrição
Definir o destino de encaminhamento incondicional:	*07*N#	Define o número de destino (N) para “encaminhamento incondicional” quando ativo.
Ativar encaminhamento incondicional	*01	Ativar ou desativar o encaminhamento de chamadas. É preciso definir um destino.
Desativar encaminhamento incondicional	*02	
Incluir chamadas de grupo de busca	*50	Controlar se as chamadas de grupo de busca estão incluídas no encaminhamento
Excluir chamadas de grupo de busca	*51	

Recurso	Código	Descrição
Definir o destino para encaminhar se ocupado/sem resposta	*57*N#	Define o número de destino (N) para “encaminhar se ocupado” e “encaminhar se sem resposta”. Caso nenhum número seja definido, essas funções utilizarão o número de 'redirecionamento incondicional', caso esteja definido.
Ativar encaminhar se ocupado	*03	Ativar ou desativar encaminhar se ocupado.
Desativar encaminhar se ocupado	*04	
Ativar encaminhar se sem resposta	*05	Ativar ou desativar encaminhar se sem resposta.
Desativar encaminhar se sem resposta	*06	

Links relacionados

[Encaminhando suas chamadas](#) na página 77

Capítulo 15: Encaminhar incondicional

É possível usar o encaminhamento incondicional para redirecionar imediatamente suas chamadas.

- Por padrão, essa função se aplica apenas a chamadas externas de entrada destinadas a você. Entretanto, seu administrador do sistema também pode aplicá-la a chamadas internas e a chamadas de grupo de busca.
- Quando ativa, todas as chamadas correspondentes às configurações são encaminhadas para o número definido como o destino de encaminhamento de todas as chamadas. O número pode ser interno ou externo.
- Você pode usar o telefone para fazer chamadas.
- Caso tenha os recursos encaminhar incondicional e encaminhar caso sem resposta ativados, as chamadas podem tentar usar ambos. Se a chamada encaminhada incondicionalmente ainda estiver sem resposta após ter tocado durante seu tempo de atendimento (o padrão é de 15 segundos), o sistema vai redirecionar a chamada para seu destino de encaminhar caso sem resposta. Observe que isso nem sempre é possível para chamadas encaminhadas para um número externo.
- Caso também tenha o correio de voz ativado, se a chamada encaminhada não tiver sido atendida após tocar por seu tempo sem atendimento (o padrão é de 15 segundos), o sistema vai redirecionar a chamada para a caixa postal. Observe que isso nem sempre é possível para chamadas encaminhadas para um número externo.

Links relacionados

[Ativando o Encaminhar incondicional](#) na página 79

[Desativando o Encaminhar incondicional](#) na página 80

[Alterando seu destino de encaminhamento](#) na página 80

Ativando o Encaminhar incondicional

O sistema de comunicação indica quando você está com o recurso **Encaminhar incondicional** ativado:

- O sistema fornece um tom de discagem quebrado, também conhecido tom de discagem interrompido ou intermitente.
- Alguns telefones Avaya exibem um **D** após o nome de usuário na tela ociosa do telefone.
- Com exceção do J129, os telefones J100 Series exibem um ícone .
- Os telefones 9621/9641 exibem um ícone  para indicar se você está com o recurso não perturbe ou encaminhar incondicional ativado.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de **Encaminhar incondicional**.
4. Marque o **Encaminhar número** exibido ao lado de **Encaminhar incondicional**.
 - Caso seja externo, o número deve conter qualquer prefixo exigido por seu sistema de comunicações.
 - Se estiver em branco, o encaminhar incondicional é desativado.
5. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Encaminhar incondicional](#) na página 79

Desativando o Encaminhar incondicional

A desativação do encaminhamento não afeta o número de destino, que permanece definido para uso futuro.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Desmarque a caixa de seleção ao lado de **Encaminhar incondicional**.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Encaminhar incondicional](#) na página 79

Alterando seu destino de encaminhamento

Esse é o destino para chamadas encaminhadas quando o **Encaminhar incondicional** está ativado.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.

2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Marque o **Encaminhar número** exibido ao lado de **Encaminhar incondicional**.
 - Caso seja externo, o número deve conter qualquer prefixo exigido por seu sistema de comunicações.
 - Se estiver em branco, o encaminhar incondicional é desativado.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Encaminhar incondicional](#) na página 79

Capítulo 16: Encaminhar caso sem resposta

O recurso Encaminhar se sem resposta redireciona chamadas que alertaram por muito em seu telefone tempo sem ser atendidas.

- Seu tempo sem resposta é definido pelo administrador do sistema. O padrão é de 15 segundos.
- As chamadas do grupo de busca não são encaminhadas, elas vão para o próximo membro disponível no grupo.
- Por padrão, essa função se aplica apenas a chamadas externas de entrada. Entretanto, seu administrador do sistema pode aplicá-la a chamadas internas.
- Quando ativa, todas as chamadas correspondentes às configurações são encaminhadas para o número definido como o destino de "Encaminhamento quando ocupado"/"Sem resposta". O número pode ser interno ou externo.
- As opções **Encaminhar caso ocupado** e **Encaminhar caso sem resposta** usam o mesmo número de destino de encaminhamento. Caso não exista um número definido, ele usa o destino definido para **Encaminhar incondicional**.
- Caso tenha os recursos encaminhar incondicional e encaminhar caso sem resposta ativados, as chamadas podem tentar usar ambos. Se a chamada encaminhada incondicionalmente ainda estiver sem resposta após ter tocado durante seu tempo de atendimento (o padrão é de 15 segundos), o sistema vai redirecionar a chamada para seu destino de encaminhar caso sem resposta. Observe que isso nem sempre é possível para chamadas encaminhadas para um número externo.
- Caso também tenha o correio de voz ativado, se a chamada encaminhada não tiver sido atendida após tocar por seu tempo sem atendimento (por padrão, 15 segundos), o sistema vai redirecionar a chamada para a caixa postal. Observe que isso nem sempre é possível para chamadas encaminhadas para um número externo.
- Caso uma chamada seja encaminhada para outro usuário interno, ela ignora qualquer configuração **Encaminhar caso sem resposta** e **Encaminhar caso ocupado** do usuário. Entretanto, ela seguirá suas configurações do **Encaminhar incondicional**, caso estejam definidas.

Links relacionados

[Ativar o Encaminhar caso sem resposta](#) na página 83

[Desativando o Encaminhar caso sem resposta](#) na página 83

[Alterando seu destino de encaminhamento](#) na página 83

Ativar o Encaminhar caso sem resposta

Procedimento

1. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
2. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de **Encaminhar caso sem resposta**.
4. Marque o **Encaminhar número** exibido ao lado de **Encaminhar caso ocupado**.
 - Caso seja externo, o número deve conter qualquer prefixo exigido por seu sistema de comunicações.
 - Esse destino é usado por **Encaminhar caso ocupado** e **Encaminhar caso sem resposta**.
 - Caso não estejam definidos, eles usam o destino de **Encaminhar incondicional**, se ele estiver definido.
5. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Encaminhar caso sem resposta](#) na página 82

Desativando o Encaminhar caso sem resposta

A desativação do encaminhamento não afeta o número de destino, que permanece definido para uso futuro.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Desmarque a caixa de seleção ao lado de **Encaminhar caso sem resposta**.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Encaminhar caso sem resposta](#) na página 82

Alterando seu destino de encaminhamento

Esse é o destino para chamadas encaminhadas quando **Encaminhar caso ocupado** ou **Encaminhar caso sem resposta** está ativado.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Marque o **Encaminhar número** exibido ao lado de **Encaminhar caso ocupado**.
 - Caso seja externo, o número deve conter qualquer prefixo exigido por seu sistema de comunicações.
 - Esse destino é usado por **Encaminhar caso ocupado** e **Encaminhar caso sem resposta**.
 - Caso não estejam definidos, eles usam o destino de **Encaminhar incondicional**, se ele estiver definido.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Encaminhar caso sem resposta](#) na página 82

Capítulo 17: Encaminhar caso ocupado

O recurso Encaminhar caso ocupado redireciona suas chamadas quando seu telefone não pode apresentar mais nenhum alerta de chamada.

- Ocupado é definido como quando você não pode mais receber e atender nenhum alerta de chamada de entrada. Isso depende do tipo de telefone que você está usando. Consulte [Quantas chamadas?](#) na página 46.
- Por padrão, essa função se aplica apenas a chamadas externas de entrada. Entretanto, seu administrador do sistema também pode aplicá-la a chamadas internas.
- Quando ativado, todas as chamadas correspondentes às configurações são encaminhadas para o número definido como o destino de encaminhar se ocupado/sem resposta. O número pode ser interno ou externo.
- As opções **Encaminhar caso ocupado** e **Encaminhar caso sem resposta** usam o mesmo número de destino de encaminhamento. Caso não exista um número definido, ele usa o destino definido para **Encaminhar incondicional**.
- Caso tenha os recursos encaminhar incondicional e encaminhar caso sem resposta ativados, as chamadas podem tentar usar ambos. Se a chamada encaminhada incondicionalmente ainda estiver sem resposta após ter tocado durante seu tempo de atendimento (o padrão é de 15 segundos), o sistema vai redirecionar a chamada para seu destino de encaminhar caso sem resposta. Observe que isso nem sempre é possível para chamadas encaminhadas para um número externo.
- Caso também tenha o correio de voz ativado, se a chamada encaminhada não tiver sido atendida após tocar por seu tempo sem atendimento (por padrão, 15 segundos), o sistema vai redirecionar a chamada para a caixa postal. Observe que isso nem sempre é possível para chamadas encaminhadas para um número externo.
- Caso uma chamada seja encaminhada para outro usuário interno, ela ignora qualquer configuração **Encaminhar caso sem resposta** e **Encaminhar caso ocupado** do usuário. Entretanto, ela seguirá suas configurações do **Encaminhar incondicional**, caso estejam definidas.

Links relacionados

[Ativando o Encaminhar caso ocupado](#) na página 85

[Desativando o Encaminhar caso ocupado](#) na página 86

[Alterando seu destino de encaminhamento se ocupado/sem resposta](#) na página 86

Ativando o Encaminhar caso ocupado

Usando o portal, é possível alternar o encaminhamento se ocupado.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de **Encaminhar caso ocupado**.
4. Marque o **Encaminhar número** exibido ao lado de **Encaminhar caso ocupado**.
 - Caso seja externo, o número deve conter qualquer prefixo exigido por seu sistema de comunicações.
 - Esse destino é usado por **Encaminhar caso ocupado** e **Encaminhar caso sem resposta**.
 - Caso não estejam definidos, eles usam o destino de **Encaminhar incondicional**, se ele estiver definido.
5. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Encaminhar caso ocupado](#) na página 85

Desativando o Encaminhar caso ocupado

A desativação do encaminhamento não afeta o número de destino, que permanece definido para uso futuro.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Desmarque a caixa de seleção ao lado de **Encaminhar caso ocupado**.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Encaminhar caso ocupado](#) na página 85

Alterando seu destino de encaminhamento se ocupado/sem resposta

Esse é o destino para chamadas encaminhadas quando **Encaminhar caso ocupado** ou **Encaminhar caso sem resposta** está ativado.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Marque o **Encaminhar número** exibido ao lado de **Encaminhar caso ocupado**.
 - Caso seja externo, o número deve conter qualquer prefixo exigido por seu sistema de comunicações.
 - Esse destino é usado por **Encaminhar caso ocupado** e **Encaminhar caso sem resposta**.
 - Caso não estejam definidos, eles usam o destino de **Encaminhar incondicional**, se ele estiver definido.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Encaminhar caso ocupado](#) na página 85

Capítulo 18: Usando o Twinning em seu telefone

O Twinning é um processo por meio do qual suas chamadas tocam em dois telefones. Ele só está disponível se tiver sido permitido por seu administrador do sistema. O sistema é compatível com vários tipos diferentes de Twinning.

Método	Descrição
Mobile Twinning	<p>O Mobile Twinning permite que suas chamadas toquem em seu ramal interno e em outro número externo. Se você tiver sido configurado como um usuário de Mobile Twinning, você pode ativar ou desativar o uso do Mobile Twinning nos menus do telefone e também pode alterar o número externo de Twinning.</p> <p>Usando os menus Web, é possível ativar/desativar o Mobile Twinning e alterar o número de destino de chamadas. Também é possível adicionar um botão de Twinning ao seu telefone, para controlar as configurações de Twinning e as chamadas com Twinning.</p>
Fallback Twinning	<p>Quando ativado, esse recurso redireciona suas chamadas para seu número Número Twinning quando o sistema não consegue detectar seu ramal normal conectado ao sistema. Você pode usar o Fallback Twinning sem precisar ativar o Mobile Twinning.</p>
Geminação interna	<p>Este método de junção vincula o seu telefone normal a outro telefone interno. Suas chamadas de entrada tocarão em ambos os telefones. Você também poderá fazer suas chamadas de ambos os ramais.</p> <p>Suas configurações são aplicadas a ambos os telefones. Da mesma forma, as indicações de mensagem em espera e o acesso à caixa postal de qualquer um dos telefones segue para a sua caixa postal.</p> <p>O Twinning interno só pode ser configurado para você pelo administrador do sistema. Não é possível usar o Twinning interno e o Mobile Twinning ao mesmo tempo.</p>

Links relacionados

[Ativando o Mobile Twinning em seu perfil](#) na página 89

[Alterando seu número Twinning](#) na página 89

[Desativando o Mobile Twinning](#) na página 90

[Adicionando um botão de Twinning](#) na página 90

[Ativando o Fallback Twinning](#) na página 90

[Desativando o Fallback Twinning](#) na página 91

Ativando o Mobile Twinning em seu perfil

Quando ativado, o Mobile Twinning faz com que a chamada toque em seu telefone e no número externo definido como seu número de Twinning. Seu administrador pode definir se chamadas de grupo e encaminhadas passam ou não por Twinning.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de **Mobile Twinning**.
4. Marque o **Número Twinning** exibido ao lado de **Mobile Twinning**.
 - Isso deve conter o número de telefone para chamadas externas.
 - Ele deve incluir qualquer prefixo exigido por seu sistema para chamadas externas.
5. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Usando o Twinning em seu telefone](#) na página 88

Alterando seu número Twinning

Esse número define o número externo para o qual suas chamadas estão twinned quando você tem **Mobile Twinning** ou **Fallback Twinning** ativado.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Marque o **Número Twinning** exibido ao lado de **Mobile Twinning**.
 - Isso deve conter o número de telefone para chamadas externas.
 - Ele deve incluir qualquer prefixo exigido por seu sistema para chamadas externas.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Usando o Twinning em seu telefone](#) na página 88

Desativando o Mobile Twinning

A desativação do Mobile Twinning não afeta o Fallback Twinning se ele também estiver ativado.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Desmarque a caixa de seleção ao lado de **Mobile Twinning**.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Usando o Twinning em seu telefone](#) na página 88

Adicionando um botão de Twinning

A adição de um botão de Twinning ao seu telefone facilita o controle do Twinning. Você pode usar o botão para ativar/desativar o Mobile Twinning, alternar chamadas entre seu telefone de mesa e celular, e para ver quando houver uma chamada com Twinning em seu celular.

Ainda é possível usar o botão para transferir chamadas para seu destino móvel quando você tiver desativado o Mobile Twinning. Consulte [Programação de botões](#) na página 169.

Links relacionados

[Usando o Twinning em seu telefone](#) na página 88

Ativando o Fallback Twinning

Quando ativado, esse recurso redireciona suas chamadas para seu número **Número Twinning** quando o sistema não consegue detectar seu ramal normal conectado ao sistema. Você pode usar o Fallback Twinning sem precisar ativar o Mobile Twinning.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de **Fallback Twinning**.
4. Marque o **Número Twinning** exibido ao lado de **Mobile Twinning**.
 - Isso deve conter o número de telefone para chamadas externas.

- Ele deve incluir qualquer prefixo exigido por seu sistema para chamadas externas.
5. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Usando o Twinning em seu telefone](#) na página 88

Desativando o Fallback Twinning

A desativação do Fallback Twinning não afeta o Mobile Twinning se ele também estiver ativado.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Desmarque a caixa de seleção ao lado de **Fallback Twinning**.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Usando o Twinning em seu telefone](#) na página 88

Capítulo 19: Logon temporário

Caso tenha um **Código de logon do telefone** definido, é possível usar esse código para fazer logon em outros telefones no sistema de comunicações. Então esse telefone se torna temporariamente seu, com todas as configurações e informações. Qualquer usuário existente do telefone é desconectado e todas as suas chamadas são automaticamente redirecionadas para esse telefone.

Não é possível fazer logon temporário em um telefone J129 ou em um dispositivo Aplicativo Avaya Workplace. Entretanto, usuários desse dispositivo podem fazer logon temporário em telefones compatíveis com essa função.

Ação	Descrição
Fazendo logon	<p>Quando você faz logon em outro telefone, todas as suas chamadas são redirecionadas para esse telefone, e suas configurações de usuário são aplicadas a chamadas feitas e recebidas no telefone. Caso seja um telefone Avaya, seus contatos e histórico de chamadas são exibidos pelo telefone.</p> <ul style="list-style-type: none">• Qualquer usuário existente desse telefone é desconectado enquanto você estiver conectado.• Se já estiver conectado a outro telefone, você será desconectado do respectivo telefone.• Seu administrador do sistema pode configurar um tempo limite. Isso faz com que você seja automaticamente desconectado caso não use o telefone para fazer ou atender uma chamada durante o tempo definido.
Fazendo logoff	<p>Quando você faz logoff de um telefone ou é desconectado pelo logon de outro usuário, o sistema de comunicações executa várias ações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Caso tenha um ramal padrão normal e ninguém esteja conectado a ele, você é conectado novamente a esse telefone, a menos que seu administrador do sistema tenha ativado o logon forçado.• Caso contrário, você permanece desconectado até fazer logon em um telefone. Enquanto estiver desconectado:<ul style="list-style-type: none">- Você é tratado da mesma maneira do modo “Não perturbe”, mas sem nenhuma exceção.- Caso tenha um número com mobile twinning, o administrador do sistema pode configurar o sistema para que as chamadas sejam apresentadas ao seu mobile twin enquanto você estiver desconectado.

Links relacionados

[Alterando seu código do logon](#) na página 93

[Logon temporário em um telefone em uso](#) na página 93

[Fazendo logon temporário em um telefone não usado](#) na página 94

[Fazendo logoff em um telefone](#) na página 94

[Outros controles de logon temporário](#) na página 95

Alterando seu código do logon

Caso esteja definido, esse código é usado para:

- Ele atua como o **PIN de segurança** solicitado por telefones com recursos Avaya (p. ex., telefones J100 e 9600 Series) para acessar algumas funções e recursos.
- Ele pode ser usado para fazer seu logon temporário no telefone de outro usuário, para usá-lo como se fosse o seu. Consulte [Logon temporário](#) na página 92.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Perfil**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Em **Código de logon do telefone**, informe o código de logon que deseja usar.
 - Os requisitos para esse código podem ser ajustados por seu administrador do sistema. Os requisitos padrão são:
 - Apenas dígitos numéricos.
 - No mínimo 6 caracteres. No máximo 31 dígitos.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 92

Logon temporário em um telefone em uso

Você pode fazer logon em um telefone que já está sendo usado por outro usuário. O usuário atual será desconectado.

Procedimento

1. Com o telefone ocioso, ou seja, sem chamadas em andamento ou em espera:
 - a. Pressione a tecla **Recursos**.
 - b. Selecione **Usuário do telefone**.
 - c. Selecione **Logon....**
2. O menu de logon é exibido:
 - a. Digite o número de seu ramal e pressione **Avançar**.
 - b. Digite seu PIN de segurança (código de logon).
 - c. Pressione **Concluído**.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 92

Fazendo logon temporário em um telefone não usado

Você pode fazer logon em um telefone que atualmente esteja sem um usuário. Você pode reconhecer um telefone nesse estado por meio da mensagem **LOGON NÃO EFETUADO** exibida na tela.

Procedimento

1. Pressione **Logon...**
2. O menu de logon é exibido:
 - a. Digite o número de seu ramal e pressione **Avançar**.
 - b. Digite seu PIN de segurança (código de logon).
 - c. Pressione **Concluído**.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 92

Fazendo logoff em um telefone

O logoff remove sua associação com o ramal. O que acontece então depende se você é o usuário padrão de outro ramal e de várias outras configurações.

Procedimento

1. Com o telefone ocioso, ou seja, nenhuma chamada em andamento ou em espera, pressione a tecla **Recursos**.
2. Selecione **Usuário do telefone**.
3. Selecione **Logoff...**
4. Você está desconectado do telefone. As ações a seguir dependerão de vários fatores:
 - Se o telefone não tiver um usuário padrão, ou o usuário padrão atualmente estiver conectado em outro lugar, o telefone exibirá “sem usuário”.
 - Se o telefone tem um usuário padrão e ele não está conectado em outro lugar, ele será automaticamente registrado novamente, a menos que esteja configurado para login forçado.
 - Se você é o usuário padrão de outra extensão que esteja livre (não haja mais ninguém logado nela), você está automaticamente conectado novamente a esse ramal a menos que esteja configurado para login forçado.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 92

Outros controles de logon temporário

Também é possível discar códigos curtos. Os códigos curtos padrão para esse recurso estão listados abaixo.

Códigos curtos de logon temporário

Recurso	Código	Descrição
Fazer logon	*35*N*P#	Fazer logon em um telefone utilizando o número de seu ramal (N) e código de logon (P).
Fazer logoff	*36	Faz logoff no telefone ao qual você está conectado.

Links relacionados

[Logon temporário](#) na página 92

Capítulo 20: Siga-me

Você pode usar esse recurso para redirecionar temporariamente suas chamadas para outro ramal. Isso permite compartilhar o telefone de outra pessoa sem desconectá-la do seu telefone.

Links relacionados

[Ativar/desativar o Siga-me](#) na página 96

[Outros controles do Siga-me](#) na página 96

Ativar/desativar o Siga-me

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Clique em **Número Siga-me**.
 - Para ativar o siga-me, digite o número do ramal para o qual deseja que suas chamadas sejam redirecionadas.
 - Para desativá-lo, remova qualquer número existente.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Siga-me](#) na página 96

Outros controles do Siga-me

Também é possível discar códigos curtos. Os códigos curtos padrão para esse recurso estão listados abaixo.

Códigos curtos do Siga-me

Recurso	Código	Descrição
Siga-me aqui	*12*N#	Discado no ramal para o qual você deseja redirecionar suas chamadas. Use seu próprio número de ramal (N) ao discar o código curto.

A tabela continua...

Recurso	Código	Descrição
Cancelar Siga-me aqui	*13*N#	discado no ramal de onde as chamadas foram redirecionadas. Use seu próprio número de ramal (N) ao discar o código curto.
Siga-me para	*14*N#	Discado no seu telefone. Disque o número do ramal (N) para o qual deseja que suas chamadas sejam redirecionadas. Você pode discar simplesmente *14# para cancelar o siga-me.
Cancelar todos os encaminhamentos	*00	Desativar qualquer redirecionamento (inclui “Encaminha incondicional”, “Encaminhar se ocupado”, “Encaminhar se sem resposta”, “Siga-me” e “Não perturbe”).

Links relacionados

[Siga-me](#) na página 96

Parte 4: Conferência

Capítulo 21: Conferências

Você pode utilizar o portal para iniciar e gerenciar chamadas de conferência.

Links relacionados

- [Tipos de conferência](#) na página 99
- [Participantes da conferência](#) na página 100
- [O menu “Iniciar uma nova conferência”](#) na página 101
- [Alguém está aguardando na ponte](#) na página 103
- [Chamadores externos de conferência](#) na página 103
- [Códigos PIN de conferência](#) na página 103
- [Adicionando um botão Conferência Meet-me ao seu telefone](#) na página 104
- [Ingressando em outras conferências](#) na página 104
- [Transferindo chamadores para uma conferência](#) na página 105
- [Copiando a lista de participantes](#) na página 105
- [Gravando chamadas em conferência](#) na página 105
- [Colocar uma conferência em espera](#) na página 106
- [Estacionando uma conferência](#) na página 106
- [Transferindo uma conferência](#) na página 107
- [Outros controles de conferência](#) na página 107

Tipos de conferência

O sistema oferece suporte aos seguintes tipos de conferência:

Conferência	Descrição
Conferências ad hoc	Uma conferência ad hoc é iniciada sempre que alguém usa o próprio telefone para unir várias chamadas ao mesmo tempo. Essas conferências recebem uma ID com numeração a partir de 100 para cada conferência ad hoc que estiver acontecendo. É possível usar essas ID para ingressar em uma conferência ad hoc específica.

A tabela continua...

Conferência	Descrição
Conferências Meet-me pessoais	<p>Esse tipo de conferência tem uma ID de conferência que corresponde ao número do ramal do seu proprietário. Portanto, p. ex., você é o proprietário da conferência Meet Me pessoal com seu número de ramal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O proprietário da conferência também é o único moderador da conferência. • Caso o proprietário da conferência tenha um código PIN para a conferência, qualquer pessoa que tentar ingressar na conferência Meet-me precisa inserir esse código. • Outros chamadores que ingressarem na conferência escutam tons até que o proprietário entre. • Somente o proprietário pode controlar a gravação da conferência Meet-me pessoal dele.
Conferências Meet-me do sistema	<p>As conferências Meet-me do sistema são configuradas por seu administrador do sistema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eles podem definir códigos PIN distintos para representantes e moderador. • Eles podem definir quais usuários internos são moderadores. Além disso, qualquer um que ingresse usando o código PIN do moderador se torna um moderador. • Eles podem definir se a conferência pode ser gravada e se a gravação começa automaticamente ou é iniciada manualmente por um moderador.

Links relacionados

[Conferências](#) na página 99

Participantes da conferência

Os termos a seguir são usados neste documento para os diferentes participantes de uma conferência.

Função	Descrição
Participante	Trata-se de um termo geral para todos os chamadores em uma conferência.

A tabela continua...

Função	Descrição
Moderador	<p>O ícone  ao lado do nome de um participante indica que ele é um moderador da conferência. Os moderadores têm direitos especiais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A conferência é pausada se não houver a presença de nenhum moderador. • Eles podem ativar o mudo e desconectar outros participantes de uma conferência. • Eles podem iniciar/parar a gravação <p>O tipo de conferência determina quem é moderador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em conferências ad hoc, todos os usuários internos são moderadores. • Em conferências pessoais, o usuário cujo número de ramal corresponda à ID da conferência é o único moderador. • Em conferências do sistema: <ul style="list-style-type: none"> - Seu administrador pode especificar quais usuários internos são moderadores da conferência. - Em caso da definição de um PIN de moderador, os chamadores que inserirem esse PIN também passam a ser moderadores. <ul style="list-style-type: none"> • Isso pode incluir chamadores externos. Embora eles não possam ativar o mudo ou desconectar outros participantes, ou iniciar a gravação, a presença deles permite o início da conferência.
Delegar	Participantes da conferência que não são moderadores.
Proprietário	Em conferências Meet-me pessoais, o usuário cujo número de ramal corresponda à ID da conferência. Ele também é o moderador da conferência.

Capacidade da conferência

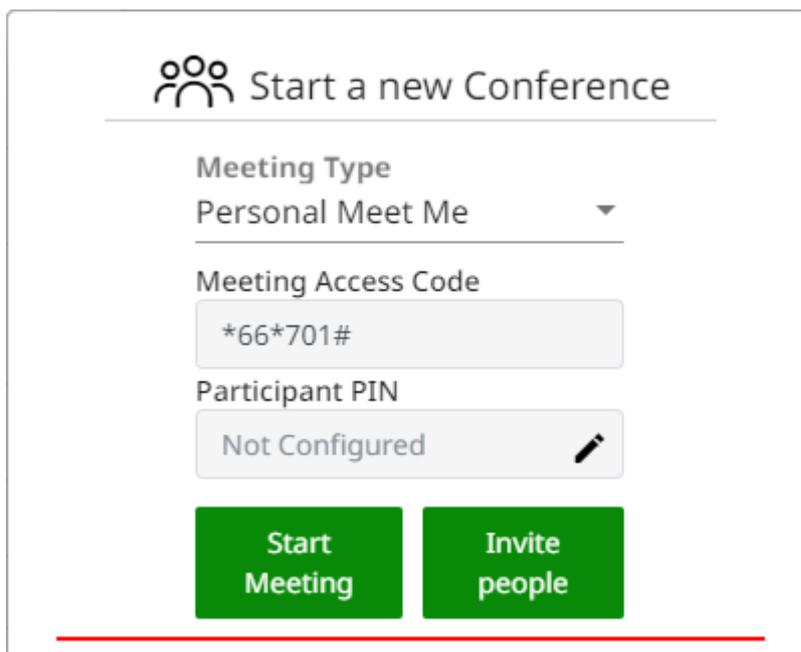
O número máximo de participantes em qualquer conferência e o número total de participantes que podem estar em todas as conferências que estejam ocorrendo no momento dependem do tipo de sistema IP Office. Entre em contato com o administrador do sistema para obter detalhes.

Links relacionados

[Conferências](#) na página 99

O menu “Iniciar uma nova conferência”

Esse menu é exibido quando você clica em **Iniciar uma nova conferência** no painel e não há chamadas em andamento. Ele mostra detalhes de sua conferência Meet-me pessoal. Ele também mostra detalhes de qualquer conferência do sistema para a qual o administrador do sistema tenha definido você como moderador.



Opção	Descrição
Tipo de reunião	<p>É possível usar o menu suspenso Tipo de reunião para exibir detalhes de cada uma das conferências distintas de qual você seja um moderador:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meet-me pessoal - essa opção exibe detalhes de sua própria conferência Meet-me pessoal. Ou seja, a conferência que corresponde ao número do seu ramal. • Conferência do sistema - caso seja exibida, essa opção lista as conferências do sistema para as quais você foi definido como moderador. A seleção de uma conferência específica exibe os detalhes dela.
Código de acesso da reunião	<p>Esse é o código que você e outros usuários internos podem discar para acessar a conferência. Se necessário, você também pode transferir outros chamadores para esse número.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esse código só é exibido se o administrador do sistema tiver adicionado um código curto *66* padrão à configuração do seu sistema.
PIN de participante	<p>Se estiver definido, esse é o código PIN que outros participantes precisam inserir (mediante solicitação) para ingressar na conferência.</p>
PIN de representante	
PIN de moderador	<p>Se estiver definido, é o código PIN que pode ser usado para ingressar como moderador em uma conferência. Você não precisa inserir se já tiver sido definido como moderador.</p>
Iniciar reunião	<p>Clique para ingressar na conferência.</p>
Convidar pessoas	<p>Caso seja acionado, o aplicativo de e-mail padrão do seu PC é executado e abre um rascunho de mensagem de e-mail já preenchido com os detalhes de acesso à conferência.</p>

Links relacionados

[Conferências](#) na página 99

Alguém está aguardando na ponte

Quando a mensagem **Há alguém aguardando na sua ponte** aparecer no painel:

- Alguém ingressou em sua conferência Meet-me pessoal. Até que você ingresse, os usuários que estão aguardando escutam música em espera ou tons repetidos.
- Alguém ingressou em uma conferência do sistema para a qual você é um moderador. Mais uma vez, até que você ou outro moderador ingresse, os usuários que estão aguardando escutam música em espera ou tons repetidos.

Em ambos os casos, para ingressar na conferência, clique no botão **Ingressar** exibido ao lado da mensagem.

Links relacionados

[Conferências](#) na página 99

Chamadores externos de conferência

Seu administrador do sistema vai configurar rotas para que chamadores externos ingressem em conferências. Isso pode ser feito chamando números externos específicos ou selecionando opções nos menus do atendimento automático que o sistema pode oferecer para atender chamadas externas de entrada.

Caso o chamador externo tenha chegado diretamente a você:

- Inicie uma conferência ad hoc. Consulte [Iniciando uma conferência ad hoc](#) na página 109.
- Transfira o chamador para uma conferência. Consulte [Transferindo chamadores para uma conferência](#) na página 105.

Links relacionados

[Conferências](#) na página 99

Códigos PIN de conferência

O ingresso em conferências ad hoc não requer códigos PIN. Conferências Meet-me podem exigir um código PIN antes que os participantes tenham permissão para ingressar. Esses códigos PIN são definidos e controlados por seu administrador do sistema. No entanto, por meio do portal, é possível visualizar o código PIN definido para sua conferência Meet-me pessoal e para qualquer conferência do sistema da qual você seja um moderador. Consulte [O menu "Iniciar uma nova conferência"](#) na página 101.

Links relacionados

[Conferências](#) na página 99

Adicionando um botão Conferência Meet-me ao seu telefone

A adição de um botão **Conferência Meet-me** ao seu telefone proporciona outras maneiras de ver quando uma conferência específica está em andamento. Você também pode usá-lo para ingressar nessa conferência. Ele também pode ser usado como o destino para transferir outros chamadores para uma conferência.

Consulte [Programação de botões](#) na página 169 e [Botão Conferência Meet-me](#) na página 178.

Links relacionados

[Conferências](#) na página 99

Ingressando em outras conferências

Há várias maneiras de ingressar em outras conferências. Basta saber a ID da conferência.

Links relacionados

[Conferências](#) na página 99

[Ingressando em uma conferência usando um botão Conferência Meet-me](#) na página 104

[Ingressando em uma conferência usando discagem por código curto](#) na página 104

Ingressando em uma conferência usando um botão Conferência Meet-me

Caso tenha um telefone Avaya 9600 Series ou J100 Series, é possível adicionar um botão **Conferência Meet-me**, consulte [Adicionando um botão Conferência Meet-me ao seu telefone](#) na página 104.

- Caso o botão tenha sido configurado com uma ID de conferência específica, pressione o botão para ingressar nessa conferência.
- Caso o botão tenha sido configurado sem uma ID de conferência, pressione o botão e insira a ID da conferência desejada. Pressione **Ingressar**.

Links relacionados

[Ingressando em outras conferências](#) na página 104

Ingressando em uma conferência usando discagem por código curto

Seu sistema tem um código curto do sistema que você pode discar para ingressar em uma conferência a partir de qualquer telefone. O código curto é *66*N#, no qual você substituir o N pelo ID da conferência.

Por exemplo, para ingressar na conferência 300, disque *66*300#.

Para a sua conferência e qualquer conferência do sistema na qual você seja um moderador, o código a ser discado é exibido como o **Código de acesso da reunião** no [O menu "Iniciar uma nova conferência"](#) na página 101.

Links relacionados

[Ingressando em outras conferências](#) na página 104

Transferindo chamadores para uma conferência

É possível transferir chamadores para uma conferência.

Usando um botão Conferência Meet Me

Caso tenha um telefone Avaya, é possível adicionar um botão **Conferência Meet-me**, consulte [Adicionando um botão Conferência Meet-me ao seu telefone](#) na página 104.

1. Pressione **Transferir**.
2. Pressione o botão **Conferência Meet-me**.
 - Caso o botão tenha sido configurado com uma ID de conferência específica, pressione o botão para ingressar nessa conferência.
 - Caso o botão tenha sido configurado sem uma ID de conferência, pressione o botão e insira a ID da conferência desejada. Pressione **Ingressar**.
3. Pressione **Transferir** novamente para concluir a transferência.

Links relacionados

[Conferências](#) na página 99

Copiando a lista de participantes

É possível copiar a lista de participantes da conferência para a área de transferência do seu PCs.

Procedimento

1. Nos ícones de chamada, clique em **⋮ Mais**
2. Selecione **Copiar lista de participantes para a área de transferência**.
3. Cole as informações em seu aplicativo.

Links relacionados

[Conferências](#) na página 99

Gravando chamadas em conferência

É possível gravar chamadas em conferência usando os mesmos controles das chamadas normais (consulte [Gravar uma chamada](#) na página 68). No entanto, a possibilidade de gravar uma conferência depende do tipo de conferência e de sua função na conferência.

Tipo de conferência	Descrição
Ad hoc	Qualquer participante interno pode iniciar e parar a própria gravação da conferência.
Pessoal	Só é possível gravar sua própria conferência pessoal.
Sistema	Seu administrador do sistema configura se uma conferência específica do sistema pode ser gravada. Em caso afirmativo, ele também configura se a gravação é iniciada automaticamente ou manualmente. Caso seja manual, qualquer moderador interno pode iniciar a gravação da conferência.

Links relacionados

[Conferências](#) na página 99

Colocar uma conferência em espera

É possível colocar uma conferência em espera usando o ícone  **Em espera**.

- O tempo limite automático de chamada em espera do sistema não é aplicado a chamadas em conferência.
- Os outros participantes da conferência podem continuar falando enquanto sua conexão com a conferência estiver em espera.
- Clique em  **Continuar** para reingressar na conferência.

Links relacionados

[Conferências](#) na página 99

Estacionando uma conferência

Você pode estacionar uma conferência clicando no ícone  e selecionando **Estacionar chamada**.

- Os outros participantes da conferência podem continuar falando enquanto sua conexão com a conferência estiver estacionada.
- O tempo limite automático de chamada de estacionamento do sistema não é aplicado a chamadas em conferência.
- O uso do recurso estacionar para que outro usuário desestacione a chamada só é compatível com conferências ad hoc.

- Clique em  para desestacionar a chamada em conferência.

Links relacionados

[Conferências](#) na página 99

Transferindo uma conferência

É possível transferir as chamadas em conferência usando os mesmos controles de uma chamada normal. Entretanto, os resultados dependem do tipo de conferência:

Tipo	Resultados
Conferência ad hoc	A conferência continua normalmente.
Conferência pessoal	Caso seja sua conferência pessoal, a conferência fica suspensa até que você reingresse. Os participantes existentes da conferência escutam música em espera ou tons repetidos até que você ingresse novamente.
Conferência do sistema	–

Links relacionados

[Conferências](#) na página 99

Outros controles de conferência

Também é possível discar códigos curtos. Os códigos curtos padrão para esse recurso estão listados abaixo.

Códigos curtos de conferência

Recurso	Código	Descrição
Iniciar uma conferência ad hoc	*47	Transformar em conferência ad hoc suas chamadas atuais e retidas.
Ingressar em uma conferência	*66*N#	Ingressar na conferência com o número de ID específico (N).

Links relacionados

[Conferências](#) na página 99

Capítulo 22: Conferências ad hoc

Uma conferência ad hoc é iniciada sempre que alguém usa o próprio telefone para unir várias chamadas ao mesmo tempo. Essas conferências recebem uma ID com numeração a partir de 100 para cada conferência ad hoc que estiver acontecendo. É possível usar essas ID para ingressar em uma conferência ad hoc específica.

Links relacionados

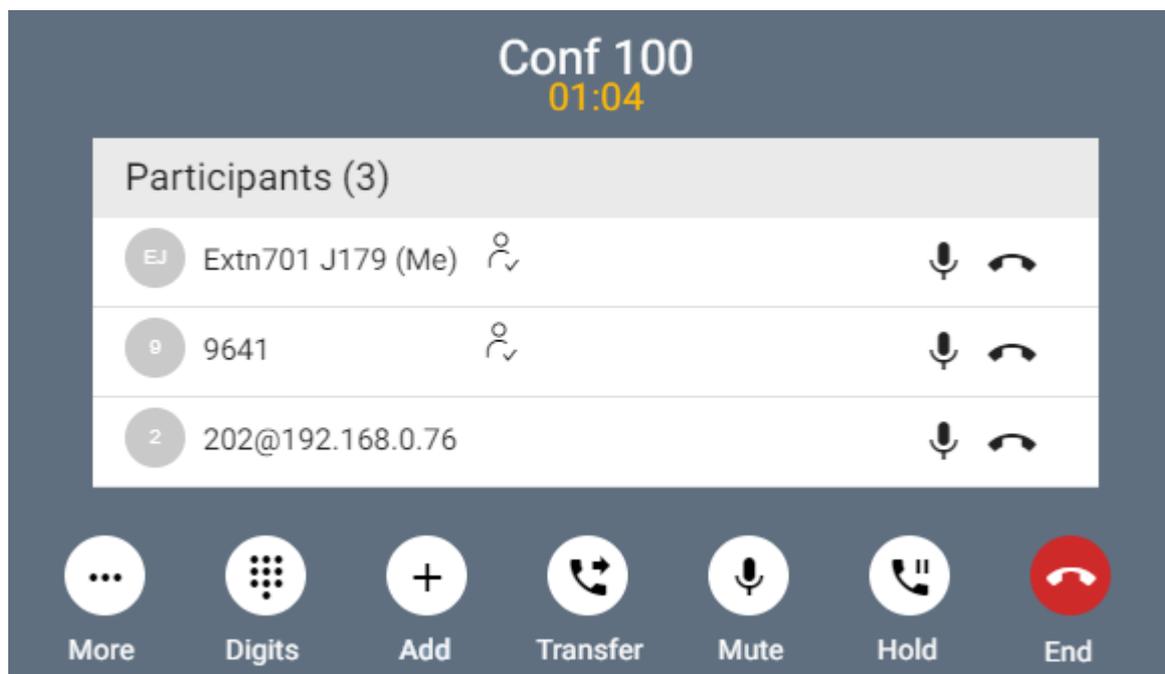
[Menu Conferência ad hoc](#) na página 108

[Iniciando uma conferência ad hoc](#) na página 109

[Adicionar um usuário a uma conferência ad hoc](#) na página 110

Menu Conferência ad hoc

Esse menu é exibido quando você iniciou ou ingressou em uma conferência ad hoc.



É possível usar os seguintes controles durante uma conferência ad hoc:

ícones de participantes da conferência

Os ícones a seguir são exibidos ao lado dos participantes da conferência.

Ícone	Descrição
	Esse ícone indica que o participante também é um moderador. As conferências não começam até que um moderador ingresse na conferência. Os moderadores podem desconectar e silenciar outros participantes usando os ícones a seguir. <ul style="list-style-type: none"> • Em conferências ad hoc, todos os participantes internos são moderadores. • Para conferências Meet-me pessoais, o proprietário da conferência é o único moderador. • Para conferências Meet-me do sistema, os participantes internos podem ser configurados como moderadores pelo administrador do sistema. Os participantes que ingressarem na conferência Meet-me do sistema usando o PIN de moderador também se tornarão moderadores.
	Clique para remover o participante da conferência.
	Clique para ativar o mudo o participante.
	Clique para desativar o mudo o participante.

Links relacionados

[Conferências ad hoc](#) na página 108

Iniciando uma conferência ad hoc

Com uma chamada em andamento, é possível adicionar outra parte à chamada. Isso cria uma chamada em conferência ad hoc.

Procedimento

1. Nos ícones de chamada, clique em **⋮ Mais**.
2. Selecione **Adicionar usuário à chamada**.
3. Digite o nome ou o número do usuário.
 - Quando você faz isso, uma lista de correspondências de seus contatos é exibida. Clique em uma correspondência para finalizar a entrada, caso contrário, continue inserindo o nome ou número.
4. Clique em **Adicionar**. Isso inicia uma conferência ad hoc entre sua chamada atual e o novo usuário.
5. Caso o novo usuário não atenda, clique em **🔙 Desligar**.

Links relacionados

[Conferências ad hoc](#) na página 108

Adicionar um usuário a uma conferência ad hoc

Esse processo é igual ao de adição de outra parte a uma chamada normal para iniciar a conferência ad hoc.

- Você também pode adicionar uma nova parte a uma conferência arrastando o ícone dela de seus contatos para a conferência existente.

Procedimento

1. Nos ícones de chamada, clique em **⋮ Mais**.
2. Selecione **Adicionar usuário à chamada**.
3. Digite o nome ou o número do usuário.
 - Quando você faz isso, uma lista de correspondências de seus contatos é exibida. Clique em uma correspondência para finalizar a entrada, caso contrário, continue inserindo o nome ou número.
4. Clique em **Adicionar**. Isso inicia uma conferência ad hoc entre sua chamada atual e o novo usuário.
5. Caso o novo usuário não atenda, clique em **🔙 Desligar**.

Links relacionados

[Conferências ad hoc](#) na página 108

Capítulo 23: Conferências Meet-me

Há 2 tipos de conferência Meet-me.

Conferência	Descrição
Conferências Meet-me pessoais	<p>Esse tipo de conferência tem uma ID de conferência que corresponde ao número do ramal do seu proprietário. Portanto, p. ex., você é o proprietário da conferência Meet Me pessoal com seu número de ramal.</p> <ul style="list-style-type: none">• O proprietário da conferência também é o único moderador da conferência.• Caso o proprietário da conferência tenha um código PIN para a conferência, qualquer pessoa que tentar ingressar na conferência Meet-me precisa inserir esse código.• Outros chamadores que ingressarem na conferência escutam tons até que o proprietário entre.• Somente o proprietário pode controlar a gravação da conferência Meet-me pessoal dele.
Conferências Meet-me do sistema	<p>As conferências Meet-me do sistema são configuradas por seu administrador do sistema.</p> <ul style="list-style-type: none">• Eles podem definir códigos PIN distintos para representantes e moderador.• Eles podem definir quais usuários internos são moderadores. Além disso, qualquer um que ingresse usando o código PIN do moderador se torna um moderador.• Eles podem definir se a conferência pode ser gravada e se a gravação começa automaticamente ou é iniciada manualmente por um moderador.

Links relacionados

[Menu Conferência Meet-me](#) na página 111

[Iniciando uma conferência Meet Me](#) na página 112

[Adicionar um usuário a uma conferência Meet-me](#) na página 113

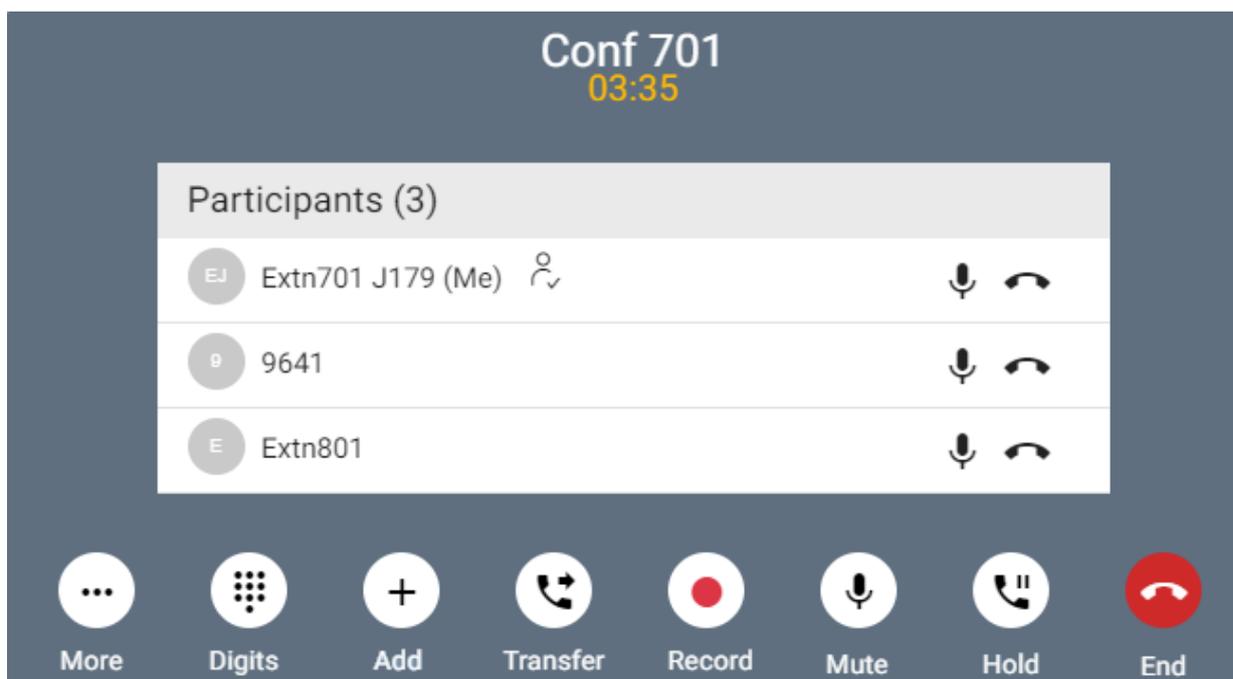
[Bloqueando uma conferência Meet-me](#) na página 113

[Ativando o mudo de todos os participantes em uma conferência](#) na página 114

[Desconectando todos de uma conferência Meet-me](#) na página 114

Menu Conferência Meet-me

Esse menu é exibido quando você inicia ou ingressa em uma conferência Meet-me pessoal ou em uma conferência Meet-me do sistema.



ícones de participantes da conferência

Os ícones a seguir são exibidos ao lado dos participantes da conferência.

Ícone	Descrição
	Esse ícone indica que o participante também é um moderador. As conferências não começam até que um moderador ingresse na conferência. Os moderadores podem desconectar e silenciar outros participantes usando os ícones a seguir. <ul style="list-style-type: none"> • Em conferências ad hoc, todos os participantes internos são moderadores. • Para conferências Meet-me pessoais, o proprietário da conferência é o único moderador. • Para conferências Meet-me do sistema, os participantes internos podem ser configurados como moderadores pelo administrador do sistema. Os participantes que ingressarem na conferência Meet-me do sistema usando o PIN de moderador também se tornarão moderadores.
	Clique para remover o participante da conferência.
	Clique para ativar o mudo o participante.
	Clique para desativar o mudo o participante.

Links relacionados

[Conferências Meet-me](#) na página 111

Iniciando uma conferência Meet Me

Procedimento

1. Clique em **Painel** para exibir o painel.

2. Use o **Tipo de reunião** para selecionar a reunião que deseja iniciar.
3. Clique em **Iniciar reunião**.
4. Se necessário, adicione outros usuários à reunião. Consulte [Adicionar um usuário a uma conferência Meet-me](#) na página 113.

Links relacionados

[Conferências Meet-me](#) na página 111

Adicionar um usuário a uma conferência Meet-me

Siga o processo abaixo para adicionar outra parte à conferência.

- Você também pode adicionar uma nova parte a uma conferência arrastando o ícone dela de seus contatos para a conferência existente.

Procedimento

1. Nos ícones de chamada, clique em **⋮ Mais**.
2. Selecione **Adicionar usuário à chamada**.
3. Digite o nome ou o número do usuário.
 - Quando você faz isso, uma lista de correspondências de seus contatos é exibida. Clique em uma correspondência para finalizar a entrada, caso contrário, continue inserindo o nome ou número.
4. Clique em **Adicionar**. Isso inicia uma conferência ad hoc entre sua chamada atual e o novo usuário.
5. Caso o novo usuário não atenda, clique em **🔙 Desligar**.

Links relacionados

[Conferências Meet-me](#) na página 111

Bloqueando uma conferência Meet-me

Caso seja um moderador da conferência, é possível bloquear uma conferência Meet-me. Enquanto estiver bloqueada, outros participantes não podem ingressar na conferência, mas você ainda pode adicionar outros participantes.

Procedimento

1. Nos ícones de chamada, clique em **⋮ Mais**
2. Selecione **Bloquear reunião**.
3. Para desbloquear a reunião quando necessário, repita o processo e selecione **Desbloquear reunião**.

Links relacionados

[Conferências Meet-me](#) na página 111

Ativando o mudo de todos os participantes em uma conferência

Caso seja um moderador da conferência, é possível ativar o mudo de todos os outros participantes.

Procedimento

1. Nos ícones de chamada, clique em **⋮ Mais**
2. Selecione **Ativar mudo de todos os participantes**.
3. Quando necessário:
 - Para desativar o mudo de participantes individuais, clique no ícone  do respectivo usuário.
 - Para desativar o mudo de todos os outros participantes, repita o processo acima e selecione **Desativar mudo de todos os participantes**.

Links relacionados

[Conferências Meet-me](#) na página 111

Desconectando todos de uma conferência Meet-me

Caso seja um moderador da conferência, é possível desconectar todos os outros participantes da conferência.

Procedimento

1. Nos ícones de chamada, clique em **⋮ Mais**
2. Selecione **Abandonar todos**.
3. Para sair da conferência, clique em .

Links relacionados

[Conferências Meet-me](#) na página 111

Parte 5: Gerenciando e usando contatos

Capítulo 24: Contatos

O portal inclui uma lista de contatos. Isso inclui seus próprios contatos pessoais, contatos para outros usuários no sistema e contatos externos armazenados pelo sistema IP Office.

Duplicar contatos

A lista de contatos oculta automaticamente os contatos duplicados com o mesmo número. Por exemplo, se você criar um contato particular que corresponda ao número de um usuário, o contato do usuário fica oculto. Da mesma forma, caso marque um contato particular como favorito, o contato particular fica oculto.

Links relacionados

[Exibindo seus contatos](#) na página 116

[Ícones de contato](#) na página 117

[Pesquisando os contatos](#) na página 117

[Adicionando um contato existente aos seus contatos particulares](#) na página 118

[Chamar um contato](#) na página 118

[Criando favoritos](#) na página 119

[Deixando uma mensagem de correio de voz para um contato](#) na página 119

[Exibindo o histórico de chamadas de um contato](#) na página 120

Exibindo seus contatos

O painel  **Contatos** permite exibir seus contatos.

Procedimento

1. Clique em  **Painel** para exibir o painel.
2. Clique em  **Contatos**.
 - Se necessário, use os botões  e  para exibir o ícone desejado e clique nele.

Links relacionados

[Contatos](#) na página 116

Ícones de contato

Tipos de contatos

Ícone	Descrição
	Favoritos Trata-se dos contatos pessoais que você marcou como favoritos clicando no ícone  .
	Contatos pessoais Trata-se dos contatos que você adicionou. Consulte Gerenciando seus contatos particulares na página 121. Somente você pode ver esses contatos.
	Usuários do sistema Trata-se dos nomes e números dos outros usuários em seu sistema telefônico.
	Grupos Trata-se dos grupos de usuários em seu sistema telefônico.
	Contatos externos Trata-se dos contatos adicionados ao diretório do seu sistema por seu administrador do sistema. Eles são compartilhados por todos em seu sistema. <ul style="list-style-type: none"> • Esses contatos só são exibidos em seu diretório do portal, exceto quando você pesquisa os contatos. Consulte Pesquisando os contatos na página 117.

Ações de contato

Ícone	Descrição
	Adicionar/remover dos favoritos
	Adicionar aos contatos particulares
	Chamar o contato
	Mais ações

Links relacionados

[Contatos](#) na página 116

Pesquisando os contatos

O ícone  permite que você pesquise os contatos correspondentes ao seu texto de pesquisa. Os resultados da pesquisa incluem correspondências do próprio diretório de contatos externos do sistema.

Procedimento

1. Ao lado do ícone , insira o texto ou número para o qual deseja ver as correspondências.

2. As correspondências são exibidas automaticamente conforme insere seu termo de pesquisa. A lista reduzirá conforme você insere uma pesquisa mais precisa.
3. Para remover a pesquisa, exclua o texto da pesquisa.

Links relacionados

[Contatos](#) na página 116

Adicionando um contato existente aos seus contatos particulares

É possível adicionar contatos existentes de usuário, grupo e sistema aos seus contatos pessoais. Isso pode ser útil, pois:

- Permite alterar o nome associado ao número. Você verá esse nome em chamadas em vez do nome fornecido pelo contato original.
- Permite que você marque esse contato como favorito.

Procedimento

1. Clique no ícone  ao lado do chamador que deseja adicionar.
2. Verifique o nome e o número, e edite-os, se for o caso.
3. Clique em **Adicionar**.

Links relacionados

[Contatos](#) na página 116

[Gerenciando seus contatos particulares](#) na página 121

Chamar um contato

Usando a lista de contatos, é possível iniciar uma chamada para qualquer um dos contatos exibidos.

Procedimento

1. Clique em  **Painel** e selecione  **Contatos**.
2. Localize o contato desejado.
3. Clique no ícone .
4. Caso já tenha uma chamada conectada, essa chamada é automaticamente colocada em espera (consulte [Espera automática](#) na página 56).

Links relacionados

[Contatos](#) na página 116

Criando favoritos

Você pode marcar qualquer um de seus contatos particulares como favorito. Isso os adiciona à lista de favoritos em sua lista de contatos.

- Só é possível marcar contatos particulares como favoritos. Para marcar outro contato como favorito, primeiro adicione-o como contato particular. Consulte [Adicionando um contato existente aos seus contatos particulares](#) na página 118.

Procedimento

1. Clique em  **Painel** e selecione  **Contatos**.
2. Localize o contato desejado.
3. Clique no ícone .
4. Para remover o favorito, clique no mesmo ícone novamente.

Links relacionados

[Contatos](#) na página 116

Deixando uma mensagem de correio de voz para um contato

Para contatos internos, é possível usar o contato para fazer uma chamada para a caixa postal dele e deixar uma mensagem em vez de a chamada tocar no telefone ou nos telefones do contato.

Procedimento

1. Clique em  **Painel** e selecione  **Contatos**.
 - Use os ícones   para visualizar as opções exibidas no painel do painel, se for o caso.
2. Localize o contato desejado.
3. Clique em .
4. Caso **Deixar uma mensagem** seja exibido, é possível deixar uma mensagem diretamente na caixa postal do contato. Clique na opção e siga os avisos.

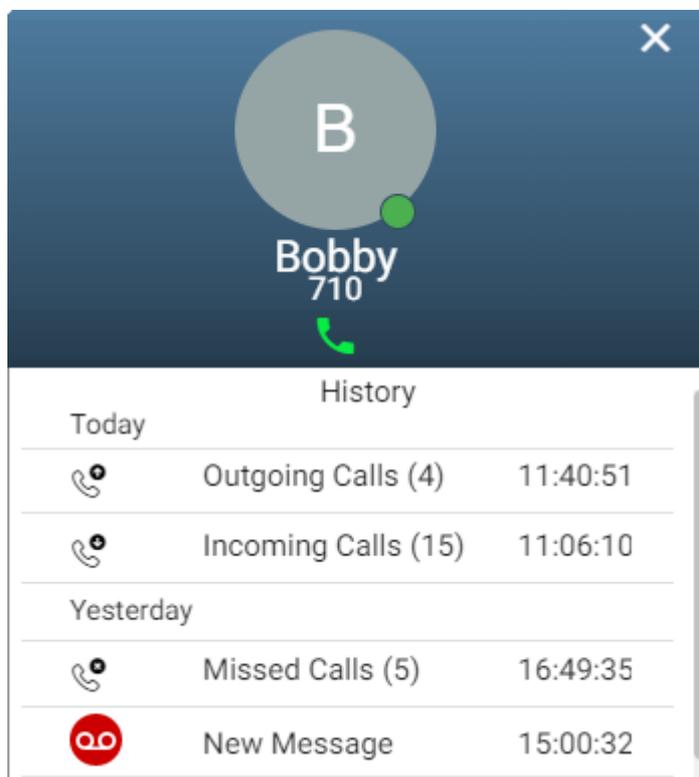
Links relacionados

[Contatos](#) na página 116

Exibindo o histórico de chamadas de um contato

Ao clicar no nome de qualquer contato, você verá um resumo de suas interações com esse contato. É possível fazer isso nos painéis de histórico de chamadas, contatos e correio de voz.

O painel exibe suas chamadas de e para o contato, além de detalhes sobre qualquer mensagem de correio de voz que o contato tenha deixado para você. Por exemplo:



Links relacionados

[Contatos](#) na página 116

Capítulo 25: Gerenciando seus contatos particulares

Os contatos exibidos em seu diretório telefônico vêm de diversas fontes. Isso inclui um conjunto de até 250 contatos particulares que o sistema de telefonia armazena para você usar.

- Esses contatos são armazenados pelo sistema IP Office. Caso tenha um telefone Avaya, como um telefone 9600 ou J100 Series, os mesmos contatos aparecem no telefone.

Links relacionados

[Adicionando um contato particular](#) na página 121

[Adicionando um contato existente aos seus contatos particulares](#) na página 118

[Adicionando uma entrada de histórico de chamadas aos seus contatos particulares](#) na página 122

[Adicionando um chamador de correio de voz aos seus contatos pessoais](#) na página 123

[Classificando seus contatos pessoais](#) na página 123

[Excluindo um contato particular](#) na página 124

[Editando um contato pessoal](#) na página 124

Adicionando um contato particular

É possível adicionar até 250 contatos particulares ao seu diretório pessoal.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Contatos pessoais**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Clique em **Adicionar**.
4. Insira os detalhes do contato:

Configuração	Descrição
Nome	Insira o nome do contato. Até 31 caracteres. <ul style="list-style-type: none">• Caso o contato tenha um nome de outra origem (ou seja, um usuário do sistema, grupo ou contato do diretório), esse nome substituirá o nome de exibição em seu portal.

A tabela continua...

Configuração	Descrição
Número	Inserir o número de telefone para o contato. Até 31 dígitos, mais * e #. Não inclui espaços ou hífen. Caso seu sistema use um prefixo para discagem externa, inclua esse prefixo.
Discagem rápida	É possível usar até 100 de seus contatos particulares como discagem rápida, atribuindo a cada um deles um número de 0 a 99. Esses contatos com um número podem ser chamados com a discagem rápida usando um botão Discagem rápida , caso ele tenha sido adicionado ao seu telefone pelo administrador do sistema. Esse botão também pode ser usado para fazer a discagem rápida para números selecionados do diretório do sistema.

5. Clique em **Adicionar**.
6. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Gerenciando seus contatos particulares](#) na página 121

Adicionando um contato existente aos seus contatos particulares

É possível adicionar contatos existentes de usuário, grupo e sistema aos seus contatos pessoais. Isso pode ser útil, pois:

- Permite alterar o nome associado ao número. Você verá esse nome em chamadas em vez do nome fornecido pelo contato original.
- Permite que você marque esse contato como favorito.

Procedimento

1. Clique no ícone  ao lado do chamador que deseja adicionar.
2. Verifique o nome e o número, e edite-os, se for o caso.
3. Clique em **Adicionar**.

Links relacionados

[Contatos](#) na página 116

[Gerenciando seus contatos particulares](#) na página 121

Adicionando uma entrada de histórico de chamadas aos seus contatos particulares

Quando seu histórico de chamadas inclui um número que não está em seu diretório pessoal, é possível optar por adicionar o chamador como um novo contato.

Procedimento

1. Clique no ícone  ao lado do chamador que deseja adicionar.
2. Verifique o nome e o número, e edite-os, se for o caso.
3. Clique em **Adicionar**.

Links relacionados

[Gerenciando seus contatos particulares](#) na página 121

[Seu histórico de chamadas](#) na página 129

Adicionando um chamador de correio de voz aos seus contatos pessoais

Quando seu correio de voz inclui uma mensagem de um número que não está em seu diretório pessoal, é possível optar por adicionar o chamador como um novo contato.

Procedimento

1. Clique no ícone  ao lado do chamador que deseja adicionar.
2. Verifique o nome e o número, e edite-os, se for o caso.
3. Clique em **Adicionar**.

Links relacionados

[Gerenciando seus contatos particulares](#) na página 121

[Ouvindo suas mensagens](#) na página 142

Classificando seus contatos pessoais

É possível usar a linha do cabeçalho no topo da lista para classificá-la.

Procedimento

1. Para classificar a lista com base em um valor específico, clique no nome na linha do cabeçalho.
2. Um ícone  ao lado da coluna indica que agora a lista nessa coluna está classificada em ordem decrescente.
3. Clique novamente no nome da coluna para inverter a ordem de classificação. Um  indica que agora a lista está classificada em ordem crescente nessa coluna.

Links relacionados

[Gerenciando seus contatos particulares](#) na página 121

Excluindo um contato particular

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Contatos pessoais**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Localize o contato:
 - Você pode usar os controles na parte inferior da lista de contatos para navegar por suas páginas de contatos e controlar quantos contatos são exibidos em cada página.
 - Você pode clicar no título de uma coluna no topo da lista de contatos para classificar os contatos usando a respectiva coluna.
4. Clique no ícone .
5. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Gerenciando seus contatos particulares](#) na página 121

Editando um contato pessoal

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Contatos pessoais**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Clique em **Adicionar**.
4. Localize o contato:
 - Você pode usar os controles na parte inferior da lista de contatos para navegar por suas páginas de contatos e controlar quantos contatos são exibidos em cada página.
 - Você pode clicar no título de uma coluna no topo da lista de contatos para classificar os contatos usando a respectiva coluna.
5. Clique no ícone .
6. Insira os detalhes do contato:

Configuração	Descrição
Nome	Insira o nome do contato. Até 31 caracteres. <ul style="list-style-type: none">• Caso o contato tenha um nome de outra origem (ou seja, um usuário do sistema, grupo ou contato do diretório), esse nome substituirá o nome de exibição em seu portal.

A tabela continua...

Configuração	Descrição
Número	Inserir o número de telefone para o contato. Até 31 dígitos, mais * e #. Não inclui espaços ou hífen. Caso seu sistema use um prefixo para discagem externa, inclua esse prefixo.
Discagem rápida	É possível usar até 100 de seus contatos particulares como discagem rápida, atribuindo a cada um deles um número de 0 a 99. Esses contatos com um número podem ser chamados com a discagem rápida usando um botão Discagem rápida , caso ele tenha sido adicionado ao seu telefone pelo administrador do sistema. Esse botão também pode ser usado para fazer a discagem rápida para números selecionados do diretório do sistema.

7. Clique em **Adicionar**.
8. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Gerenciando seus contatos particulares](#) na página 121

Capítulo 26: Importando contatos particulares

É possível importar um conjunto de contatos de um arquivo de texto.

Links relacionados

[Formato de arquivo de contatos pessoais](#) na página 126

[Exportando seu Diretório pessoal](#) na página 127

[Importando contatos do diretório](#) na página 127

Formato de arquivo de contatos pessoais

É possível importar contatos de um arquivo de texto.

O arquivo de texto precisa usar o seguinte formato:

```
Name, Number, SpeedDial  
Bob Jones, 01555220637  
Amy Smith, 01555220238, 01
```

- Cada entrada aparece em uma nova linha.
- Os detalhes (**Nome**, **Número** e **Discagem rápida**) de cada entrada devem ser separados por uma vírgula (,).
- Cada entrada precisa ter um nome e um número. O valor de discagem rápida é opcional.
- O nome pode ter até 31 caracteres.
- O número pode ter até 31 dígitos, incluindo * e #.
- Caso o sistema use prefixos de discagem externa, eles devem ser adicionados ao número.
- O valor de discagem rápida pode ficar em branco. Caso contrário, ele deve ser um número exclusivo de 2 dígitos de 00 a 99 (e que não seja usado por outro contato particular).
- Para obter uma amostra de arquivo, adicione manualmente um contato ao seu diretório pessoal e então exporte o diretório.

* Nota:

- Evite o uso de editores de planilha, como o Microsoft Excel, para criar ou editar o arquivo. Frequentemente esses aplicativos alteram os números inseridos, p. ex., removendo os zeros iniciais dos números de telefone e discagem rápida. Em vez disso, use um editor de texto, como Wordpad ou Bloco de notas.

Links relacionados

[Importando contatos particulares](#) na página 126

Exportando seu Diretório pessoal

É possível exportar seus contatos particulares existentes para um arquivo.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Contatos pessoais**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Clique em **Exportar**.
4. Seu diretório pessoal é salvo por seu navegador. O nome padrão do arquivo é `export_pd.csv`.

Links relacionados

[Importando contatos particulares](#) na página 126

Importando contatos do diretório

Após ter preparado um arquivo de contatos particulares (consulte [Exportando seu Diretório pessoal](#) na página 127), é possível adicionar esses contatos ao seu diretório pessoal.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Contatos pessoais**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Clique em **Importar**.
4. Selecione seu arquivo de contatos. Os contatos são adicionados ao seu diretório pessoal:
 - As entradas importadas são descartadas se:
 - O nome ou número estiver em branco ou já existir.
 - O formato do número não for válido. Ou seja, até 31 dígitos mais * e #. Sem espaços ou hífen.
5. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Importando contatos particulares](#) na página 126

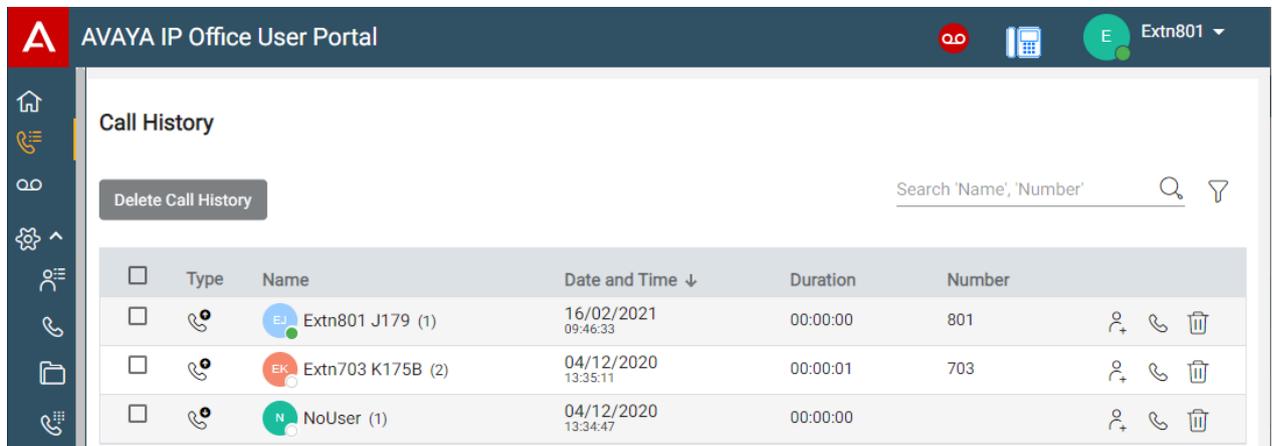
Parte 6: Seu histórico de chamadas

Capítulo 27: Seu histórico de chamadas

O seu histórico de chamadas contém as mais recentes chamadas atendidas e efetuadas. Ele também inclui as chamadas perdidas mais recentes, a menos que o chamador tenha deixado uma mensagem ou tenha sido atendido em outro local.

Caso seja configurado pelo administrador do sistema, o histórico também pode incluir as mais recentes chamadas perdidas para grupos de busca que você integra.

O histórico de chamadas é armazenado no sistema telefônico. Caso tenha um telefone Avaya, o mesmo histórico de chamadas também é exibido no telefone.



AVAYA IP Office User Portal

Call History

Delete Call History

Search 'Name', 'Number'

<input type="checkbox"/>	Type	Name	Date and Time ↓	Duration	Number			
<input type="checkbox"/>		Extn801 J179 (1)	16/02/2021 09:46:33	00:00:00	801			
<input type="checkbox"/>		Extn703 K175B (2)	04/12/2020 13:35:11	00:00:01	703			
<input type="checkbox"/>		NoUser (1)	04/12/2020 13:34:47	00:00:00				

Rediscar

A função de rediscagem em telefones Avaya usa os registros de chamadas de saída armazenados em seu histórico de chamadas.

Links relacionados

[Chamadas perdidas](#) na página 130

[Exibindo seu histórico de chamadas](#) na página 130

[Seu histórico de chamadas](#) na página 131

[Exibindo o histórico de chamadas de um contato](#) na página 132

[Classificando seu histórico de chamadas](#) na página 132

[Pesquisando seu histórico de chamadas](#) na página 133

[Filtrando seu histórico de chamadas](#) na página 133

[Excluindo chamadas do histórico de chamadas](#) na página 133

[Adicionando uma entrada de histórico de chamadas aos seus contatos particulares](#) na página 122

[Fazendo uma chamada de retorno](#) na página 134

Chamadas perdidas

Um ícone  é usado para indicar chamadas perdidas. Chamadas perdidas são as chamadas que foram alertadas mas que você não atendeu.

- Por padrão, chamadas que você perdeu mas foram atendidas em outro lugar não são incluídas como chamadas perdidas. Por exemplo, uma chamada que foi para o correio de voz para deixar uma mensagem ou uma chamada que foi atendida por outro usuário.
- Seu administrador do sistema pode configurar se as chamadas que foram atendidas em outro local devem ser incluídas.

Chamadas em grupo perdidas

Se você faz parte de grupos de busca, o administrador do sistema pode configurar se suas chamadas perdidas também incluirão chamadas perdidas de grupos de busca.

O grupo de busca não precisa necessariamente ter tocado no seu telefone. Ela é registrada como perda caso tenha sido apresentada ao grupo de busca e não tenha sido atendida por nenhum membro.

Links relacionados

[Seu histórico de chamadas](#) na página 129

Exibindo seu histórico de chamadas

Seu histórico de chamadas é armazenado pelos sistemas e exibido em seu telefone e nesses menus Web.

Procedimento

1. Usando qualquer um dos métodos a seguir:
 - **Para uma exibição compacta:** clique em  **Painel** e selecione  **Histórico de chamadas** no painel. Use os ícones   para rolar as opções, se necessário.
 - **Para uma exibição completa:** clique no  **Histórico de chamadas** exibido na coluna da esquerda.
 - Quando há novas chamadas perdidas, o ícone  **Histórico de chamadas** exibido no painel mostra o número de chamadores perdidos.
 - Quando o painel do portal exibir “Você tem chamadas perdidas”, é possível clicar no texto.
2. Seu histórico recente de chamadas é exibido.

Links relacionados

[Seu histórico de chamadas](#) na página 129

Seu histórico de chamadas

Quando houver várias chamadas do mesmo tipo (perdidas, recebidas ou de saída) do mesmo chamador, elas serão combinadas em uma única entrada em seu histórico de chamadas. O registro combinado mostrará o número de chamadas entre colchetes após o nome e o número do chamador. Os detalhes exibidos da chamada (data, hora e duração) são referentes à última chamada.

A exceção ao comportamento acima é para chamadas nas quais você adicionou uma observação de chamada. Eles sempre serão exibidos como um registro individual para a chamada à qual a observação foi adicionada, mais um ícone .

Tipos de chamada

Ícone	Descrição
	Chamada de entrada Esse ícone indica uma chamada de entrada atendida em seu ramal.
	Chamada de saída Esse ícone indica uma chamada de saída feita de seu ramal.
	Chamada perdida Esse ícone indica uma chamada de entrada que foi alertada em seu ramal mas não foi atendida. <ul style="list-style-type: none">• Observe que seu administrador do sistema pode definir se isso deve incluir chamadas que não foram atendidas em alguma outro local ou enviadas para o correio de voz para deixar uma mensagem.
	Observação sobre a chamada Uma chamada com uma observação de chamada (consulte Adicionando uma observação de chamada na página 64). A observação é exibida ao passar o cursor do mouse sobre o ícone.

Ícones de ação do histórico de chamadas

	Descrição
	Adicionar aos contatos pessoais - consulte Gerenciando seus contatos particulares na página 121.
	Mensagem: o chamador deixou uma nova mensagem ou mensagens na caixa postal. Clique para listar e reproduzir essas mensagens.
	Chamar - iniciar uma chamada para o chamador.
	Excluir - excluir o registro de seu histórico de chamadas. Ele também é excluído do histórico exibido em seu telefone Avaya.

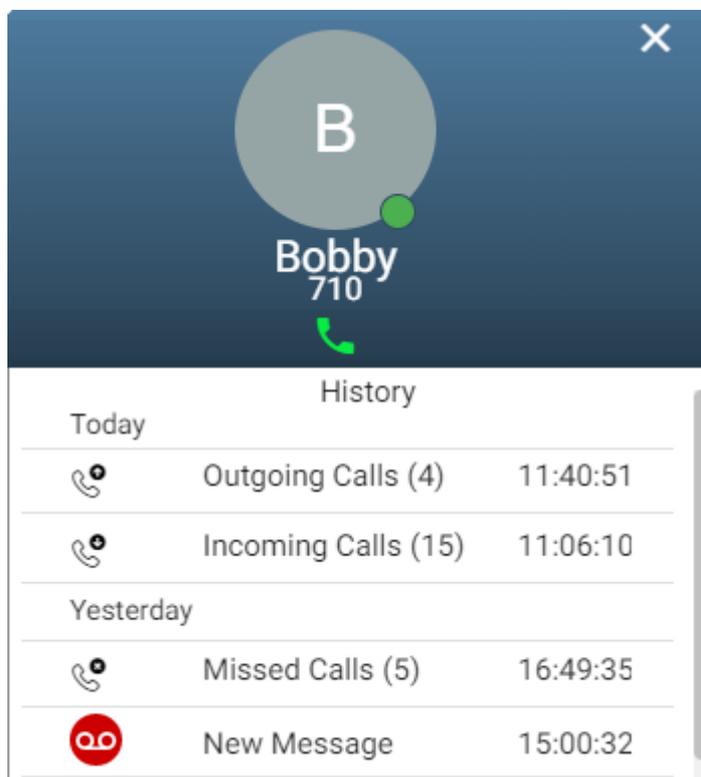
Links relacionados

[Seu histórico de chamadas](#) na página 129

Exibindo o histórico de chamadas de um contato

Ao clicar no nome de qualquer contato, você verá um resumo de suas interações com esse contato. É possível fazer isso nos painéis de histórico de chamadas, contatos e correio de voz.

O painel exibe suas chamadas de e para o contato, além de detalhes sobre qualquer mensagem de correio de voz que o contato tenha deixado para você. Por exemplo:



Links relacionados

[Seu histórico de chamadas](#) na página 129

Classificando seu histórico de chamadas

Ao usar a exibição completa, é possível usar a linha do cabeçalho no topo da lista para classificá-la.

Procedimento

1. Para classificar a lista com base em um valor específico, clique no nome na linha do cabeçalho.
2. Um ícone ↓ ao lado da coluna indica que agora a lista nessa coluna está classificada em ordem decrescente.
3. Clique novamente no nome da coluna para inverter a ordem de classificação. Um ↑ indica que agora a lista está classificada em ordem crescente nessa coluna.

Links relacionados

[Seu histórico de chamadas](#) na página 129

Pesquisando seu histórico de chamadas

O ícone  permite que você pesquise por mensagens com detalhes correspondentes ao texto da pesquisa.

Procedimento

1. Ao lado do ícone , insira o texto ou número para o qual deseja ver as correspondências.
2. As correspondências são exibidas automaticamente conforme insere seu termo de pesquisa. A lista reduzirá conforme você insere uma pesquisa mais precisa.
3. Para remover a pesquisa, exclua o texto da pesquisa.

Links relacionados

[Seu histórico de chamadas](#) na página 129

Filtrando seu histórico de chamadas

Ao usar a exibição completa, o ícone  permite aplicar filtros à lista.

Procedimento

1. Clique em . A linha do cabeçalho no topo da lista exibirá um conjunto de campos de filtro.
2. Insira ou selecione os valores que deseja usar para filtrar a lista e exibir apenas correspondências.
3. Use a lista normalmente para funções como fazer chamadas, excluir entradas.
4. Para remover o filtro e limpar as configurações de filtro, clique no ícone .

Links relacionados

[Seu histórico de chamadas](#) na página 129

Excluindo chamadas do histórico de chamadas

É possível usar o portal para excluir detalhes da chamada de seu histórico de chamadas.

Procedimento

1. Para excluir uma entrada da lista:
 - Para excluir uma entrada individual, clique no ícone  adjacente.
 - Caso esteja usando a exibição completa, para excluir várias entradas de uma só vez, marque a caixa de seleção ao lado de cada uma e clique em **Excluir histórico de chamadas**.
2. Clique em **Sim** para confirmar a ação.

Links relacionados

[Seu histórico de chamadas](#) na página 129

Adicionando uma entrada de histórico de chamadas aos seus contatos particulares

Quando seu histórico de chamadas inclui um número que não está em seu diretório pessoal, é possível optar por adicionar o chamador como um novo contato.

Procedimento

1. Clique no ícone  ao lado do chamador que deseja adicionar.
2. Verifique o nome e o número, e edite-os, se for o caso.
3. Clique em **Adicionar**.

Links relacionados

[Gerenciando seus contatos particulares](#) na página 121

[Seu histórico de chamadas](#) na página 129

Fazendo uma chamada de retorno

Você pode usar seu histórico de chamadas para fazer uma chamada repetida ou de retorno.

Procedimento

1. Exiba seu histórico de chamadas (consulte [Exibindo seu histórico de chamadas](#) na página 130).
2. Localize a chamada anterior que deseja retornar ou repetir.
3. Clique no ícone .
4. Caso já tenha uma chamada conectada, essa chamada é automaticamente colocada em espera (consulte [Espera automática](#) na página 56).

Links relacionados

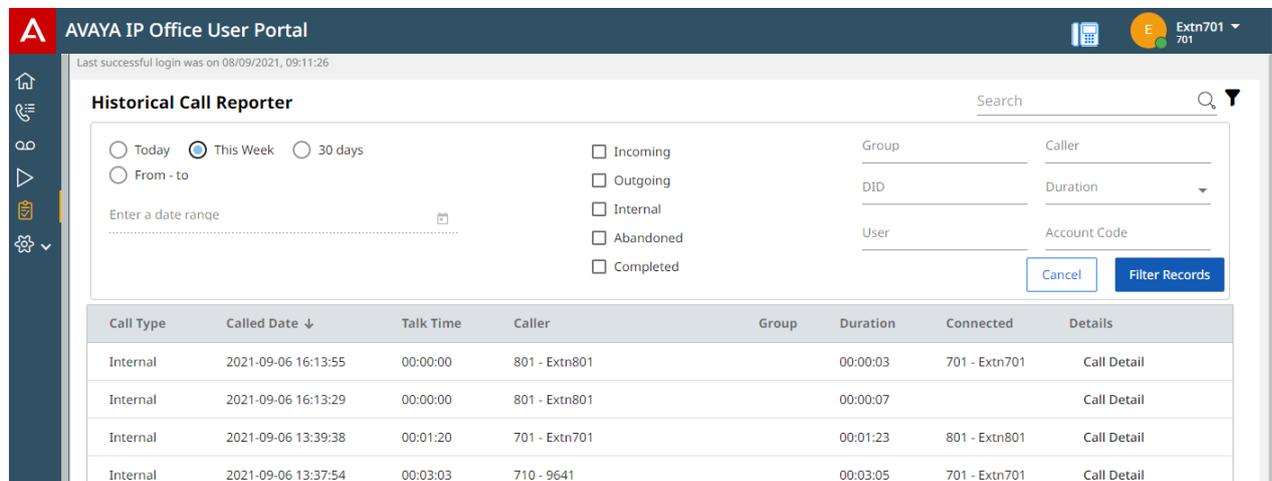
[Seu histórico de chamadas](#) na página 129

Parte 7: Relatórios de chamadas

Capítulo 28: Relatório de chamada

Seu administrador do sistema pode conceder acesso para exibir detalhes de chamada para todas as chamadas que ocorreram recentemente em seu sistema. Diferentemente de seu histórico de chamadas, isso inclui detalhes de chamadas feitas e recebidas por outros usuários no mesmo sistema. O sistema retém os logs de detalhes de chamadas para cada chamada por até 30 dias, com no máximo 10 mil chamadas.

Caso tenha acesso a relatórios de chamadas, isso é exibido pelo ícone  **Relatório de chamadas**.



Call Type	Called Date ↓	Talk Time	Caller	Group	Duration	Connected	Details
Internal	2021-09-06 16:13:55	00:00:00	801 - Extn801		00:00:03	701 - Extn701	Call Detail
Internal	2021-09-06 16:13:29	00:00:00	801 - Extn801		00:00:07		Call Detail
Internal	2021-09-06 13:39:38	00:01:20	701 - Extn701		00:01:23	801 - Extn801	Call Detail
Internal	2021-09-06 13:37:54	00:03:03	710 - 9641		00:03:05	701 - Extn701	Call Detail

Este documento fornece um resumo do uso do menu de geração de relatórios de chamadas. Para o guia completo, consulte [Usando o IP Office Historical Call Reporter](#).

Links relacionados

[Pesquisando a lista de chamadas](#) na página 137

[Filtrando por tipo de chamada](#) na página 137

[Filtrando por data e hora](#) na página 138

[Filtrando por correspondência com detalhes específicos da chamada](#) na página 138

[Exibir detalhes da chamada](#) na página 139

Pesquisando a lista de chamadas

Um ícone  acima da lista de chamadas permite que a lista seja pesquisada. Como resultado, apenas as chamadas que contêm correspondências com os termos de pesquisa nos detalhes da chamada são exibidas.

- Caso a lista tenha sido filtrada, a pesquisa inclui apenas as correspondências que também correspondem aos filtros aplicados no momento.

Procedimento

1. Ao lado do ícone , insira o texto ou número para o qual deseja ver as chamadas correspondentes.
2. As correspondências são exibidas automaticamente conforme insere seu termo de pesquisa. A lista reduzirá conforme você insere uma pesquisa mais precisa.
3. Para remover a pesquisa, exclua o texto da pesquisa.

Links relacionados

[Relatório de chamada](#) na página 136

Filtrando por tipo de chamada

É possível filtrar a lista de chamadas exibidas para exibir apenas tipos específicos de chamada. Por exemplo, apenas chamadas externas de entrada.

Procedimento

1. Clique no ícone .
2. Usando as caixas de seleção para escolher quais tipos de chamadas exibir. Os ícones  indicam as seleções atuais.

Entrada	Chamadas externas de entrada que foram conectadas.
Saída	Chamadas externas de saída que foram conectadas.
Interna	Chamadas internas que foram conectadas.
Abandonada	Chamadas que não foram conectadas. Observe que isso pode incluir chamadas como a parte da chamada de consulta de uma transferência não supervisionada.
Concluída	Chamadas que foram conectadas.

3. Para aplicar o filtro, clique em **Filtrar gravações**.
4. Para remover o filtro e limpar as configurações de filtro, clique no ícone .

Links relacionados

[Relatório de chamada](#) na página 136

Filtrando por data e hora

É possível filtrar a lista de chamadas exibidas com base na hora e na data das chamadas. Todas as chamadas, nas quais alguma parte da chamada esteja dentro do período especificado, são incluídas. Isso se aplica mesmo que a chamada tenha começado ou terminado fora do período especificado.

Procedimento

1. Clique no ícone .
2. Usando os botões de opção à esquerda, selecione o intervalo de tempo para as chamadas exibidas. Sua seleção é aplicada imediatamente.
 - **Hoje** - incluir apenas chamadas do dia atual.
 - **Esta semana** - incluir apenas chamadas na semana atual, começando na segunda-feira.
 - **30 dias** - incluir apenas chamadas dos últimos 30 dias, incluindo o dia atual.
 - **De - a** - especificar a faixa de tempo de data e hora para chamadas na lista de chamadas exibidas. Você pode definir ambos como iguais para exibir chamadas que estavam em andamento em um momento específico.
3. Para aplicar o filtro, clique em **Filtrar gravações**.
4. Para remover o filtro e limpar as configurações de filtro, clique no ícone .

Links relacionados

[Relatório de chamada](#) na página 136

Filtrando por correspondência com detalhes específicos da chamada

É possível filtrar a lista de chamadas exibidas para incluir apenas chamadas que correspondam aos critérios especificados. Por exemplo, chamadas para um usuário ou grupo específico.

Procedimento

1. Clique no ícone .
2. Use os campos à esquerda para definir os detalhes específicos da chamada que precisam ter a correspondência confirmada. Você pode:
 - Inserir os detalhes diretamente nos campos. A correspondência precisa ser exata. Não há compatibilidade com correspondências parciais e caracteres curinga.
 - Posicione o cursor sobre um nome ou número na lista de chamadas exibida. Quando o cursor mudar para um ícone, clique para que o nome ou número seja usado como o valor do filtro correspondente.
3. Os campos disponíveis são:

Escolha	Descrição
Grupo	Exibir apenas chamadas para o nome do grupo correspondente. Para filtrar por um número do grupo, use o campo DID .
Chamador	Mostrar apenas chamadas do nome ou número correspondente.
DID	Mostrar apenas chamadas do número de telefone correspondente.
Duração	Mostrar apenas as chamadas que corresponderem à duração selecionada. Ao contrário das outras opções, esse campo atua como um menu suspenso que lista os valores possíveis.
Usuário	Mostrar apenas chamadas de ou para o nome de usuário ou número de ramal correspondente.
Código de conta	Mostrar apenas chamadas com o código de conta associado.

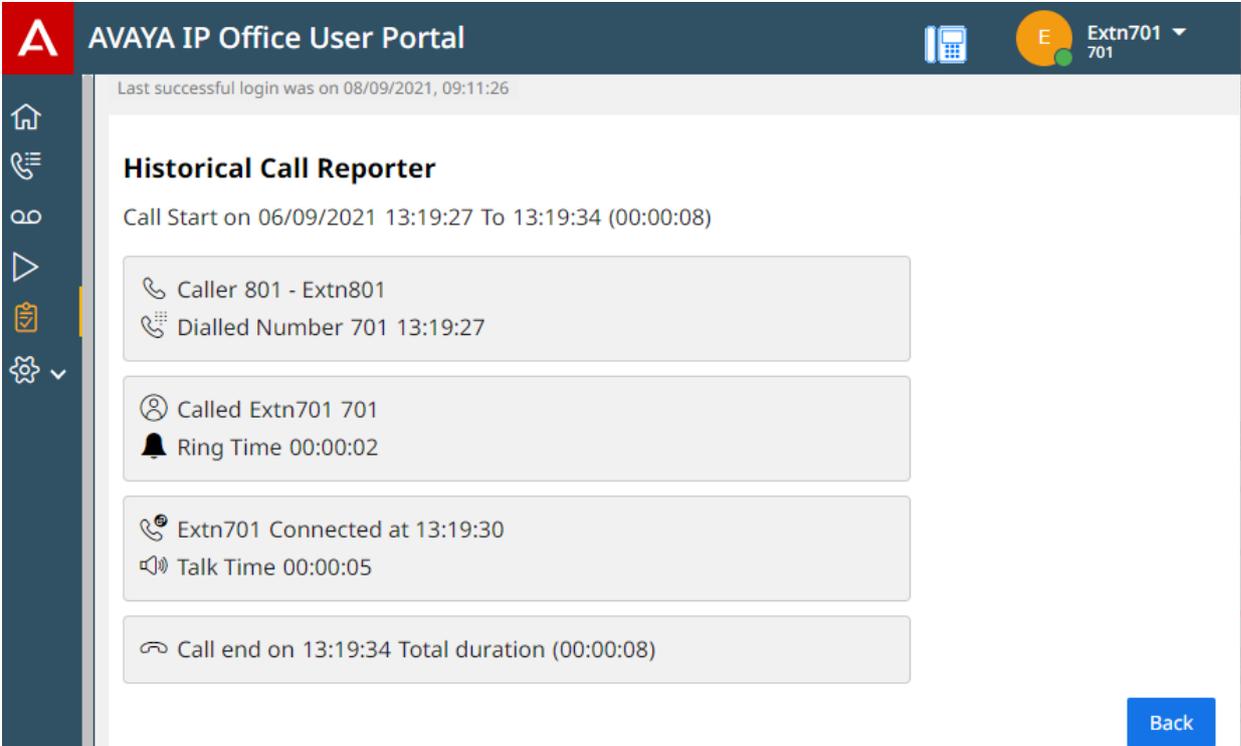
- Para aplicar o filtro, clique em **Filtrar gravações**.
- Para remover o filtro e limpar as configurações de filtro, clique no ícone .

Links relacionados

[Relatório de chamada](#) na página 136

Exibir detalhes da chamada

O acionamento do botão **Detalhe da chamada** ao lado de qualquer chamada exibe mais detalhes da respectiva chamada.



AVAYA IP Office User Portal

Extn701 701

Last successful login was on 08/09/2021, 09:11:26

Historical Call Reporter

Call Start on 06/09/2021 13:19:27 To 13:19:34 (00:00:08)

- Caller 801 - Extn801
- Dialled Number 701 13:19:27
- Called Extn701 701
- Ring Time 00:00:02
- Extn701 Connected at 13:19:30
- Talk Time 00:00:05
- Call end on 13:19:34 Total duration (00:00:08)

Back

Para retornar à lista de registros de chamadas, clique em **Voltar**.

Relatório de chamada

Links relacionados

[Relatório de chamada](#) na página 136

Parte 8: Mensagens do correio de voz

Usando o correio de voz

O sistema de comunicações oferece uma caixa postal de correio de voz na qual os chamadores podem deixar mensagens. Por padrão, essa caixa postal é usada para atender chamadas que você não tenha atendido dentro de seu tempo sem atendimento (15 segundos por padrão).

Ela também é usada para receber mensagens quando o modo Não perturbe está ativado.

- Sua caixa postal é limitada a um total de 60 minutos de mensagens e gravações.
 - Isso inclui qualquer aviso de caixa postal que você gravar para uso como saudações e recursos como anúncios.
 - Por padrão, qualquer gravação de chamada iniciada também é armazenada em sua caixa postal. No entanto, seu administrador do sistema pode configurar o sistema para que as gravações de chamada sejam armazenadas separadamente na biblioteca de gravação de voz. Nesse caso, para acessar gravações em vez de mensagens, use o menu de gravações. Consulte [Escutando gravações](#) na página 161.
- Por padrão, mensagens antigas são automaticamente excluídas 30 dias após serem reproduzidas, a menos que estejam marcadas como salvas. O sistema de correio de voz também pode ser configurado para excluir automaticamente outras mensagens a fim de economizar espaço, inclusive mensagens salvas, se necessário.
- Obs.: quando uma chamada não atendida é enviada para a caixa postal, normalmente ela segue para a caixa postal do destino da chamada original. Por exemplo:
 - Caso a chamada tenha sido encaminhada para você por outro usuário, ela retorna para a caixa postal desse usuário.
 - Caso a chamada tenha sido feita para um grupo de busca do qual você faz parte, ela vai para a caixa postal do grupo de busca.

Capítulo 29: Ouvindo suas mensagens

Os menus do portal permitem exibir e reproduzir suas mensagens do correio de voz. Isso é adicional a outros métodos de acesso de suas mensagens de correio de voz (consulte [Outras maneiras de acessar sua caixa postal](#) na página 156).

Esse menu engloba as mensagens que os chamadores deixaram em sua caixa postal. Para exibir e reproduzir gravações de chamadas, consulte [Escutando gravações](#) na página 161.

<input type="checkbox"/>	Type	From	Caller Number	Date and Time	Duration (mm:ss)	
<input type="checkbox"/>	📞	Extn801 J179	801	15/02/2021 13:27:13	00:09	▶ 🗑️ ⋮
<input type="checkbox"/>	📞	Bobby	710	28/07/2021 15:00:32	00:05	▶ 🗑️ ⋮

Links relacionados

- [Exibindo suas mensagens de correio de voz](#) na página 142
- [Ícones de mensagem](#) na página 143
- [Reprodução de mensagens](#) na página 144
- [Pesquisando suas mensagens](#) na página 144
- [Filtrando suas mensagens](#) na página 145
- [Classificando suas mensagens](#) na página 145
- [Excluindo mensagens](#) na página 146
- [Salvando uma mensagem](#) na página 146
- [Encaminhando uma mensagem para outra caixa postal](#) na página 146
- [Deixar uma mensagem em outra caixa postal](#) na página 147
- [Adicionando um chamador de correio de voz aos seus contatos pessoais](#) na página 123
- [Exibindo o histórico de chamadas de um chamador](#) na página 148

Exibindo suas mensagens de correio de voz

É possível usar o portal para exibir as mensagens de correio de voz em sua caixa postal.

Procedimento

- Usando qualquer um dos métodos a seguir:
 - **Para uma exibição compacta:** clique em  **Painel** e selecione  **Correio de voz** no painel. Use os ícones   para rolar as opções, se necessário.
 - **Para uma exibição completa:** clique no  **Correio de voz** exibido na coluna da esquerda.
 - Quando houver uma nova mensagem, o ícone  será exibido no topo do portal. Clique no ícone para exibir a lista de mensagens de correio de voz.
 - Quando o painel do portal exibir “Você tem mensagens de correio de voz”, é possível clicar no texto.
- Suas mensagens de correio de voz são exibidas.

Links relacionados

[Ouvindo suas mensagens](#) na página 142

Ícones de mensagem

Ícones de tipo de mensagem

Ícone	Descrição
	Novo Uma nova mensagem de caixa postal que não foi reproduzida.
	Nova mensagem prioritária Uma mensagem nova que foi sinalizada como prioritária pelo remetente.
	Nova mensagem particular Uma mensagem nova que foi sinalizada como particular pelo remetente. As mensagens particulares não podem ser encaminhadas a outra caixa postal.
	Mensagem lida Uma mensagem que foi reproduzida. Por padrão, mensagens antigas são automaticamente excluídas 30 dias após serem reproduzidas, a menos que estejam marcadas como salvas. O sistema de correio de voz também pode ser configurado para excluir automaticamente outras mensagens a fim de economizar espaço, inclusive mensagens salvas, se necessário.
	Mensagem particular lida Uma mensagem antiga que o chamador marcou como particular. As mensagens particulares não podem ser encaminhadas a outra caixa postal.
	Salvo Uma mensagem antiga que você sinalizou como salva (consulte Salvando uma mensagem na página 146). Mensagens salvas não são apagadas automaticamente.

Ícones de ação de mensagem

	Descrição
	Adicionar aos contatos particulares
	Reproduzir
	Excluir
	Mais opções

Links relacionados

[Ouvindo suas mensagens](#) na página 142

Reprodução de mensagens

É possível usar os menus Web para reproduzir mensagens de correio de voz. Caso esteja usando o portal no modo de controle de chamada, é possível reproduzir a mensagem em seu telefone ou navegador dependendo de seu sistema de correio de voz.

Procedimento

1. Exiba as mensagens de correio de voz. Consulte [Exibindo suas mensagens de correio de voz](#) na página 142.
2. Clique no ícone  ao lado da mensagem que deseja reproduzir.
3. A barra de reprodução é exibida e a reprodução começa automaticamente.



- Pause e reinicie a reprodução clicando nos ícones  e .
- O controle deslizante exibe o andamento da reprodução. Você pode clicar no controle deslizante para selecionar qual parte da gravação deseja ouvir.
- Use o ícone  para alterar o volume de reprodução e ativar/desativar o mudo da reprodução.
- Para alterar a velocidade de reprodução, clique no ícone  e selecione a velocidade desejada.

Links relacionados

[Ouvindo suas mensagens](#) na página 142

Pesquisando suas mensagens

O ícone  permite que você pesquise por mensagens com detalhes correspondentes ao texto da pesquisa.

Procedimento

1. Ao lado do ícone , insira o texto ou número para o qual deseja ver as correspondências.
2. As correspondências são exibidas automaticamente conforme insere seu termo de pesquisa. A lista reduzirá conforme você insere uma pesquisa mais precisa.
3. Para remover a pesquisa, exclua o texto da pesquisa.

Links relacionados

[Ouvindo suas mensagens](#) na página 142

Filtrando suas mensagens

Ao usar a exibição completa, o ícone  permite aplicar filtros à lista.

Procedimento

1. Clique em . A linha do cabeçalho no topo da lista exibirá um conjunto de campos de filtro.
2. Insira ou selecione os valores que deseja usar para filtrar a lista e exibir apenas correspondências.
3. Use a lista normalmente para funções como fazer chamadas, excluir entradas.
4. Para remover o filtro e limpar as configurações de filtro, clique no ícone .

Links relacionados

[Ouvindo suas mensagens](#) na página 142

Classificando suas mensagens

Ao usar a exibição completa, é possível usar a linha do cabeçalho no topo da lista para classificá-la.

Procedimento

1. Para classificar a lista com base em um valor específico, clique no nome na linha do cabeçalho.
2. Um ícone  ao lado da coluna indica que agora a lista nessa coluna está classificada em ordem decrescente.
3. Clique novamente no nome da coluna para inverter a ordem de classificação. Um  indica que agora a lista está classificada em ordem crescente nessa coluna.

Links relacionados

[Ouvindo suas mensagens](#) na página 142

Excluindo mensagens

Por padrão, mensagens antigas são automaticamente excluídas 30 dias após serem reproduzidas, a menos que estejam marcadas como salvas. O sistema de correio de voz também pode ser configurado para excluir automaticamente outras mensagens a fim de economizar espaço, inclusive mensagens salvas, se necessário. No entanto, é possível usar o portal para excluir mensagens sempre que necessário.

Procedimento

1. Para excluir uma entrada da lista:
 - Para excluir uma entrada individual, clique no ícone  adjacente.
 - Caso esteja usando a exibição completa, para excluir várias entradas de uma só vez, marque a caixa de seleção ao lado de cada uma e clique em **Excluir mensagens**.
2. Clique em **Sim** para confirmar a ação.

Links relacionados

[Ouvindo suas mensagens](#) na página 142

Salvando uma mensagem

Uma mensagem já reproduzida é marcada como antiga. Por padrão, mensagens antigas são automaticamente excluídas 30 dias após serem reproduzidas, a menos que estejam marcadas como salvas. O sistema de correio de voz também pode ser configurado para excluir automaticamente outras mensagens a fim de economizar espaço, inclusive mensagens salvas, se necessário.

Procedimento

1. Clique no ícone  ao lado da mensagem que deseja salvar ou encaminhar.
2. Clique em **Salvar**.

Links relacionados

[Ouvindo suas mensagens](#) na página 142

Encaminhando uma mensagem para outra caixa postal

É possível encaminhar a mensagem para outra caixa postal.

- Você não pode encaminhar uma mensagem que o chamador tenha marcado como privada (indicado pelos ícones  e .

Procedimento

1. Clique no ícone  ao lado da mensagem que deseja salvar ou encaminhar.
2. Clique em **Encaminhar**.
3. Selecione a caixa postal para a qual deseja encaminhar a mensagem.
4. Clique em **Encaminhar**.

Links relacionados

[Ouvindo suas mensagens](#) na página 142

Deixar uma mensagem em outra caixa postal

Para contatos internos, é possível usar o contato para fazer uma chamada para a caixa postal dele e deixar uma mensagem em vez de a chamada tocar no telefone ou nos telefones do contato.

Procedimento

1. Clique em  **Painel** e selecione  **Contatos**.
 - Use os ícones   para visualizar as opções exibidas no painel do painel, se for o caso.
2. Localize o contato desejado.
3. Clique em .
4. Caso **Deixar uma mensagem** seja exibido, é possível deixar uma mensagem diretamente na caixa postal do contato. Clique na opção e siga os avisos.

Links relacionados

[Ouvindo suas mensagens](#) na página 142

Adicionando um chamador de correio de voz aos seus contatos pessoais

Quando seu correio de voz inclui uma mensagem de um número que não está em seu diretório pessoal, é possível optar por adicionar o chamador como um novo contato.

Procedimento

1. Clique no ícone  ao lado do chamador que deseja adicionar.
2. Verifique o nome e o número, e edite-os, se for o caso.
3. Clique em **Adicionar**.

Ouvindo suas mensagens

Links relacionados

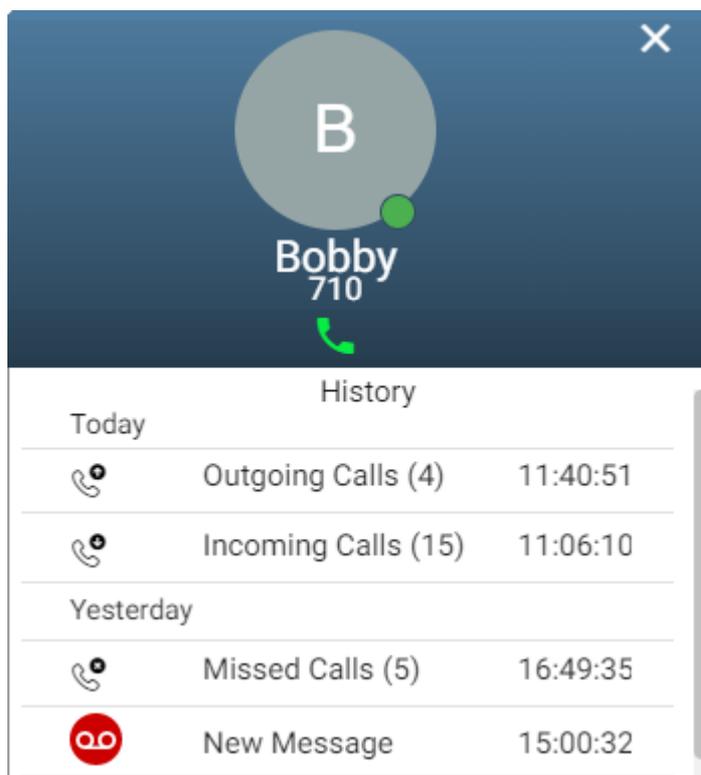
[Gerenciando seus contatos particulares](#) na página 121

[Ouvindo suas mensagens](#) na página 142

Exibindo o histórico de chamadas de um chamador

Ao clicar no nome de qualquer contato, você verá um resumo de suas interações com esse contato. É possível fazer isso nos painéis de histórico de chamadas, contatos e correio de voz.

O painel exibe suas chamadas de e para o contato, além de detalhes sobre qualquer mensagem de correio de voz que o contato tenha deixado para você. Por exemplo:



Links relacionados

[Ouvindo suas mensagens](#) na página 142

Capítulo 30: Configurando sua caixa postal

Siga os processos abaixo para alterar a forma de operação de seu correio de voz.

Links relacionados

[Alterando seu código da caixa postal](#) na página 149

[Desativando o correio de voz](#) na página 150

[Ativando o correio de voz](#) na página 150

[Definindo o modo de e-mail de seu correio de voz](#) na página 151

Alterando seu código da caixa postal

Pode ser necessário inserir um código do correio de voz para acessar a caixa postal de seu correio de voz.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Perfil**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. No campo **Código do correio de voz**, informe o código que deseja usar. O menu vai indicar se seu novo código é aceitável.
 - Os requisitos padrão são:
 - Apenas dígitos numéricos de 0 a 9.
 - No mínimo 4 caracteres.
 - Sem dígitos consecutivos repetidos.
 - Não usar sequências crescentes ou decrescentes de dígitos.
 - Não é permitido incluir o número de seu ramal no código.
 - Esses requisitos podem ser ajustados por seu administrador do sistema.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Configurando sua caixa postal](#) na página 149

Desativando o correio de voz

É possível impedir que sua caixa postal do correio de voz seja usada para receber mensagens dos chamadores quando você não atender ou estiver configurado com o “Não Perturbe”.

Observação:

- Isso não impede que você acesse sua caixa postal para verificar as mensagens de correio de voz existentes.
- Ele não impede que outros usuários da caixa postal encaminhem mensagens diretamente para sua caixa postal. Você ainda receberá a indicação de mensagem em espera para elas.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Desmarque a caixa de seleção ao lado de **Correio de voz ativo**.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Configurando sua caixa postal](#) na página 149

Ativando o correio de voz

Quando ativado, sua caixa postal do correio de voz é usada para atender chamadas que não foram atendidas após tocar (por padrão) por 15 segundos ou quando o **Não perturbe** estiver ativado.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Atendimento de chamadas**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Marque a caixa de seleção ao lado de **Correio de voz ativo**.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Configurando sua caixa postal](#) na página 149

Definindo o modo de e-mail de seu correio de voz

Caso seja configurado por seu administrador do sistema, o sistema pode usar o e-mail para processar mensagens de correio de voz quando você recebê-las. É possível selecionar se deseja ser alertado sobre uma nova mensagem, se deseja receber uma cópia da mensagem com o alerta ou se deseja que sua mensagem de correio de voz seja enviada para o e-mail e removida de sua caixa postal.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Perfil**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Clique em **Notificação de correio de voz para e-mail** para selecionar qual modo de e-mail do correio de voz deseja usar:
 - **Desativado:** desativar o uso de e-mail do correio de voz.
 - **Alerta:** enviar uma mensagem de e-mail contendo detalhes da nova mensagem de correio de voz sempre que você receber uma mensagem de correio de voz.
 - **Copiar:** semelhante a **Alerta** acima, mas também anexa uma cópia das novas mensagens de correio de voz.
 - **Encaminhar:** semelhante **Copiar** acima, mas também exclui a nova mensagem de correio de voz de sua caixa postal de correio de voz.
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Configurando sua caixa postal](#) na página 149

Capítulo 31: Alterando suas saudações

É possível alterar a saudação reproduzida para os chamadores quando eles forem solicitados a deixar uma mensagem em sua caixa postal de correio de voz. Você pode gravar a saudação em seu PC, usando a sintetização de voz ou carregando um arquivo pré-gravado.

As saudações são:

Saudação	Descrição
Saudação padrão	<p>Essa é uma saudação padrão fornecida pelo sistema de correio de voz. O sistema usa essa saudação até que você adicione sua própria saudação Saudação principal e/ou saudação Saudação temporária.</p> <ul style="list-style-type: none">• A saudação padrão é “O ramal 201 não está disponível. Aguarde o sinal para deixar uma mensagem”.• Caso tenha gravado um nome de caixa postal, a saudação padrão muda e usa esse nome. Por exemplo, “Bob Smith não está disponível. Aguarde o sinal para deixar uma mensagem”. Para gravar seu nome, consulte Outras maneiras de acessar sua caixa postal na página 156.
Saudação principal	<p>Essa é uma saudação que você mesmo pode gravar. Quando ativa, substitui a saudação padrão da caixa postal.</p>
Saudação temporária	<p>Essa é outra saudação que você mesmo pode gravar. Quando ativa, substitui a saudação padrão e a saudação principal. A saudação temporária é automaticamente desativada após o número de dias especificado.</p>

Outras saudações

Também é possível ter recursos como saudações diferentes para chamadas externas e chamadas internas. No entanto, os recursos dependem do tipo de servidor de correio de voz compatível com seu sistema e não são compatíveis com esse aplicativo. Caso deseje usar esses recursos, consulte o guia de correio de voz para sua caixa postal. Consulte [Documentação adicional](#) na página 203.

Outros métodos de gravação

Também é possível gravar e configurar sua saudação de caixa postal usando outros métodos, p. ex., usando os menus visuais do telefone ou os avisos sonoros de sua caixa postal. No entanto, cada método é compatível com recursos diferentes. Portanto, recomendamos que você escolha e use apenas um método.

Links relacionados

[Ativando/desativando uma saudação](#) na página 153

[Gravar uma saudação em seu PC](#) na página 153

[Usando uma saudação com sintetização de voz](#) na página 154

[Carregando um arquivo de saudação pré-gravado](#) na página 154

[Excluindo uma saudação](#) na página 155

Ativando/desativando uma saudação

Após ter gravado uma saudação, é possível escolher como ela será usada.

Saudação	Descrição
Saudação principal	Quando ativo, a saudação principal substitui a saudação padrão da caixa postal do sistema.
Saudação temporária	Quando ativo, a saudação temporária substitui as saudações padrão e principal. A saudação temporária é automaticamente desativada após o número de dias especificado.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Clique em  **Saudações da caixa postal**.
3. Clique no controle deslizante ao lado da saudação para ativá-la ou desativá-la.
4. e você ativar a saudação temporária, o sistema solicitará que você selecione o número de dias que deseja usá-la. Enquanto estiver ativa, a saudação temporária substitui as saudações padrão e principal.

Links relacionados

[Alterando suas saudações](#) na página 152

Gravar uma saudação em seu PC

É possível gravar uma saudação em seu PC.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Clique em  **Saudações da caixa postal**.
3. Clique no ícone  ao lado da saudação que deseja editar.
4. Na lista suspensa **Opção de áudio**, selecione **Gravar áudio**.
5. Clique em **Iniciar gravação**.
 - Caso seja solicitado a permitir que seu navegador use o microfone e os alto-falantes do seu computador, aceite essa solicitação.
6. Comece a gravação de seus avisos e clique em **Parar gravação**.
7. Use a barra de reprodução para escutar as gravações. Se necessário, grave a saudação novamente.
 - Pause e reinicie a reprodução clicando nos ícones  e .

- O controle deslizante exibe o andamento da reprodução. Você pode clicar no controle deslizante para selecionar qual parte da gravação deseja ouvir.
 - Use o ícone  para alterar o volume de reprodução e ativar/desativar o mudo da reprodução.
 - Para alterar a velocidade de reprodução, clique no ícone  e selecione a velocidade desejada.
8. Ao concluir, clique em **Salvar**.

Links relacionados

[Alterando suas saudações](#) na página 152

Usando uma saudação com sintetização de voz

Seu sistema pode ser compatível com o uso de sintetização de voz. Caso seja, você poderá usar o recurso para criar saudações.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Clique em  **Saudações da caixa postal**.
3. Clique no ícone  ao lado da saudação que deseja editar.
4. Na lista suspensa **Opção de áudio**, selecione **Sintetização de voz**.
5. Selecione o idioma e o tipo de voz que deseja usar.
6. Insira o texto da saudação na caixa de texto.
7. Clique em  **Visualizar** para ouvir a saudação.
8. Faça qualquer alteração necessária e clique em  **Visualizar** novamente.
9. Ao concluir, clique em **Salvar**.

Links relacionados

[Alterando suas saudações](#) na página 152

Carregando um arquivo de saudação pré-gravado

O sistema permite fazer upload de uma saudação pré-gravada.

Sobre esta tarefa

O arquivo precisa estar no seguinte formato:

- Arquivo WAV
- Mono

- PCM 8 kHz, 16 KHz ou 22 KHz
- 16 bits
- Duração máxima de 3 minutos

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Clique em  **Saudações da caixa postal**.
3. Clique no ícone  ao lado da saudação que deseja editar.
4. Na lista suspensa **Opção de áudio**, selecione **Arquivo de áudio**.
5. Arraste o arquivo pré-gravado para a caixa ou clique em **Carregar arquivo** e selecione o arquivo.
6. Ao concluir, clique em **Salvar**.

Links relacionados

[Alterando suas saudações](#) na página 152

Excluindo uma saudação

Ao excluir uma saudação, ela deixa de ser usada, caso esteja ativa. Sua caixa postal volta a usar qualquer outra saudação ativa ou volta para a saudação padrão do sistema.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Clique em  **Saudações da caixa postal**.
3. Clique no ícone  ao lado da saudação que deseja excluir.
4. Clique em **Sim** para confirmar a ação.

Links relacionados

[Alterando suas saudações](#) na página 152

Capítulo 32: Outras maneiras de acessar sua caixa postal

Além de reproduzir mensagens de correio de voz nos menus Web (consulte [Ouvindo suas mensagens](#) na página 142), é possível acessá-las seguindo os avisos sonoros ou um menu visual no telefone.

Método	Descrição
Usando a voz visual	<p>A voz visual é compatível com os telefones 9600 Series e J100 Series (exceto o J129).</p> <ol style="list-style-type: none">Você pode:<ul style="list-style-type: none">Pressionar o botão  MENSAGENS.Selecionar Recursos > Voz visual nos menus do telefone.Usar as opções na tela do telefone para exibir e reproduzir mensagem, definir opções da caixa postal etc. Consulte Opções de voz visual na página 156.
Usando os avisos de caixa postal	<p>É possível acessar sua caixa postal usando o método tradicional de avisos de áudio do sistema. Seu sistema é compatível com um de dois modos de caixa postal, o modo IP Office ou o modo Intuity. O modo afeta os menus e os avisos disponíveis. Em seu próprio ramal, disque *17.</p> <ol style="list-style-type: none"><ul style="list-style-type: none">Caso escute um aviso solicitando que você insira o número de seu ramal, provavelmente seu sistema está usando a caixa postal no modo Intuity. Consulte Correio de voz no modo Intuity na página 157.Caso contrário, seu sistema provavelmente está usando o correio de voz no modo IP Office. Consulte Correio de voz no modo IP Office na página 158.

Links relacionados

[Opções de voz visual](#) na página 156

[Correio de voz no modo Intuity](#) na página 157

[Correio de voz no modo IP Office](#) na página 158

Opções de voz visual

Nos telefones Avaya séries 9600 e J100 (exceto o J129), você pode usar o recurso **Voz visual**. Isso permite que você acesse suas mensagens e configurações do correio de voz por meio da tela de seu telefone.

Para acessar a voz visual, pressione o botão  **MENSAGENS** ou selecione **Recursos** > **Voz visual** no menu do telefone. As seguintes opções de menu são exibidas na tela do telefone.

Opção	Descrição
Escutar	<p>Acesse suas próprias mensagens de correio de voz. Quando acionado, a tela mostra o número de mensagens Nova, Antigo e Salvo. Selecione uma das opções para acessar as mensagens na respectiva categoria, e então use as opções abaixo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reproduzir - reproduzir a mensagem. <ul style="list-style-type: none"> - Para selecionar a próxima mensagem ou a mensagem anterior, use as teclas de cursor para cima e para baixo no telefone. - Para avançar ou retroceder 5 segundos na mensagem que está sendo reproduzida, use as teclas de cursor para a esquerda e para a direita no telefone. • Pausar - pausar a reprodução da mensagem. • Excluir - apagar a mensagem. • Salvar - marcar a mensagem como uma mensagem salva. • Chamada - chamar o remetente da mensagem se o ID do chamador estiver disponível. • Copiar - copiar a mensagem para outra caixa postal. Quando pressionado, algumas opções adicionais são exibidas.
Mensagem	Gravar e enviar uma mensagem de correio de voz para outras caixas postais.
Saudação	Alterar a saudação principal utilizada para os chamadores de sua caixa postal. Até que uma saudação seja gravada, o sistema usa sua própria saudação padrão de caixa postal.
Nome	Alterar a gravação de nome de usuário de caixa postal usada em diversas funções e reproduzida para os chamadores.
E-mail	Caso seja configurado por seu administrador do sistema, o sistema pode usar o e-mail para processar mensagens de correio de voz quando você recebê-las. É possível selecionar se deseja ser alertado sobre uma nova mensagem, se deseja receber uma cópia da mensagem com o alerta ou se deseja que sua mensagem de correio de voz seja enviada para o e-mail e removida de sua caixa postal.
Senha	Alterar a senha da caixa postal do correio de voz. Para fazer isso, é necessário inserir a senha existente.
Correio de voz	Ativar/desativar a cobertura de caixa postal do correio de voz para chamadas não atendidas.

Links relacionados

[Outras maneiras de acessar sua caixa postal](#) na página 156

Correio de voz no modo Intuity

Segue um resumo das opções disponíveis quando seus avisos sonoros de acesso indicam que o sistema de correio de voz está no modo Intuity.

A tabela abaixo é apenas um resumo. Para os detalhes completos, consulte o guia do usuário do [Usando uma caixa postal do Voicemail Pro no modo Intuity](#).

Opção	Descrição
Menu inicial	Acesse suas próprias mensagens de correio de voz. Quando acionado, a tela mostra o número de mensagens Nova , Antigo e Salvo . Selecione uma das opções para acessar as mensagens na respectiva categoria, e então use as opções abaixo.
1. Gravar mensagem	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciar/parar gravação = 1 • Retroceder = 2 • Repetir = 5 • Avançar = 6 • Reproduzir = 23 • Excluir = *3 <ul style="list-style-type: none"> • Aprovar = # - Insira um endereço e pressione # - Cancelar endereço = *3 - Concluir endereçamento = # • Marcar como privado = 1 • Marcar como prioridade = 2 • Enviar = #
2. Obter mensagens	<ul style="list-style-type: none"> • Ignorar cabeçalho = 0 • Responder/encaminhar = 1 • Reiniciar = 2 • Ignorar para anterior = *2 • Pausar/retomar = 3 • Repetir cabeçalho = 23 <ul style="list-style-type: none"> • Voltar/reiniciar = *5 • Avançar para o final = 6 • Ignorar mensagem = **4 • Ignorar categoria = *# • Reproduzir próxima = # • Excluir = *3
3. Saudações	<ul style="list-style-type: none"> • Escutar saudação = 0 • Criar, alterar ou excluir saudação = 1 • Procurar tudo = 2 <ul style="list-style-type: none"> • Ativar = 3 • Administrar tipos de chamada = 4
5. Opções pessoais	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de endereçamento = 1 • Senha = 4 • Gravar nome = 5 <ul style="list-style-type: none"> • Inserir endereço da caixa postal após a gravação = 6 • Aceitar atendimento de chamadas = 7
6. Chamada ativa de notificação	<ul style="list-style-type: none"> • Configurar chamada ativa de notificação = 1 • Alterar número = 3 <ul style="list-style-type: none"> • Desativar chamada ativa de notificação = 6 • Ativar chamada ativa de notificação = 9
7. Procurar mensagens	<ul style="list-style-type: none"> • Cabeçalhos e mensagens = 1 • Apenas cabeçalhos = 2 <ul style="list-style-type: none"> • Apenas mensagens = 3

Links relacionados

[Outras maneiras de acessar sua caixa postal](#) na página 156

Correio de voz no modo IP Office

Segue um resumo das opções disponíveis quando seus avisos sonoros de acesso indicam que o sistema de correio de voz está no modo IP Office.

A tabela abaixo é apenas um resumo, para os detalhes completos, consulte o guia do usuário do [Usando uma caixa postal do Voicemail Pro no modo IP Office](#).

Menu	Submenu
Menu da caixa postal <ul style="list-style-type: none"> • Reproduzir mensagens antigas = 1 • Reproduzir mensagens salvas = 2 • Editar saudação = 3 • Excluir mensagem atual = 4 • Salvar mensagem atual = 5 • Opções de encaminhamento = 6 • Repetir mensagem anterior = 7 • Ajuda = 8 • Ignorar mensagem atual = 9 • Avançar = # • Retroceder = * • Retorno de chamada para o remetente = ** • Direcionar tudo para e-mail = *01 • Enviar notificação de e-mail = *02 • Desativar o uso do e-mail = *03 • Alterar código de acesso à caixa postal = *04 • Nome do registro = *05 	3. Editar saudação (usuário) <ul style="list-style-type: none"> • Escutar saudação = 1 • Gravar nova saudação = 2 • Salvar nova saudação = 3 • Salvar nova saudação como um loop = 4 • Voltar para a caixa postal = 8
	3. Editar saudação (grupo) <ul style="list-style-type: none"> • Avaliar saudação normal = 1 • Avaliar saudação fora do expediente = 2 • Avaliar mensagem em fila = 3 • Avaliar mensagem ainda em fila = 4
	6. Encaminhamento <ul style="list-style-type: none"> • Encaminhar para e-mail = 1 • Encaminhar para ramais = 2 • Encaminhar para ramais com cabeçalho = 3 <p>(cada número de ramal deve ser seguido de # e então um # para encerrar a entrada)</p>

Links relacionados

[Outras maneiras de acessar sua caixa postal](#) na página 156

Parte 9: Gravações

Capítulo 33: Escutando gravações

Você pode gravar chamadas manualmente e seu administrador do sistema pode configurar o sistema para gravar automaticamente algumas chamadas específicas. Ele também pode configurar o sistema para armazenar algumas dessas gravações em uma biblioteca de gravações de voz em vez de sua caixa postal.

Seu administrador do sistema pode configurar quem tem acesso à biblioteca de gravações e a quais gravações nessa biblioteca. Quando você recebe acesso, o ícone ▷ **Gravações** aparece em seu portal para permitir acesso à biblioteca de gravações.

Normalmente, você só veria gravações para chamadas das quais participou. Entretanto, seu administrador do sistema pode expandir suas permissões, de modo que você também possa visualizar outras gravações.

- Caso seu sistema de comunicações seja um sistema IP500 V2, é necessário fazer login no portal do usuário usando o endereço do servidor de aplicativos para acessar as gravações. Consulte o administrador do sistema.

The screenshot displays the AVAYA IP Office User Portal interface. At the top, the header shows the AVAYA logo, the text "AVAYA IP Office User Portal", and user information including "Extn701" and "701". Below the header, a message states "Last successful login was on 16/08/2021, 14:01:49". The main content area is titled "Voice Recordings Library" and features a "Download" button and a "Filter Records" button. A table lists recording details:

<input type="checkbox"/>	Date ▾	Length	Parties	Targets	Skills	Agent Extension	Agent Name	Play
<input type="checkbox"/>	16/08/2021, 14:59:49	00:00:24	710(9641), 701 (Extn701)	701	Extn701	701	Extn701	▷

Below the table, there is a pagination control showing "Items per page 10" and "1 - 1 of 1". At the bottom of the interface, a media player is visible with a play button, a progress bar at 0:01, and a volume icon.

O menu **Gravações** permite que você visualize e reproduza as gravações para as quais tem acesso.

- É possível classificar e filtrar as gravações listadas a fim de localizar uma chamada específica.
- Dependendo do seu navegador, talvez seja possível reproduzir diretamente a gravação por meio do navegador.
- Caso seu administrador do sistema tenha permitido, você também pode fazer download das gravações para seu PC.

 **Aviso:**

- Seu uso das gravações precisa seguir todas as leis relevantes sobre gravações de conversas com outras partes e privacidade de dados (p. ex., GDPR).
- Seu administrador do sistema pode visualizar um log de quem acessou, reproduziu e fez download de gravações na biblioteca.

Links relacionados

[Gravando uma chamada](#) na página 162

[Selecionando a origem das gravações](#) na página 162

[Exibindo detalhes da chamada](#) na página 163

[Filtrando as gravações](#) na página 164

[Reproduzindo uma gravação](#) na página 166

[Fazendo download gravações](#) na página 166

Gravando uma chamada

Caso seu sistema seja compatível com gravação, o administrador do sistema pode configurar quais gravações entram em caixas postais normais e quais aparecem aqui na biblioteca de gravação de voz.

Há dois tipos de gravação de chamada: automática e manual.

- Seu administrador do sistema pode configurar a gravação automática de chamada para chamadas de entrada particulares, chamadas para grupos específicos e/ou chamadas para ou feitas por usuários específicos, como você. Além disso, seu administrador do sistema pode controlar uma gama de outras opções, como o horário da operação de gravação e onde as gravações são armazenadas.
- Se necessário, seu administrador do sistema também pode configurar opções de gravação manual de chamada para você.
 - Caso tenha um telefone Avaya, o administrador pode adicionar um botão de gravação de chamada ao telefone. Então é possível usar o botão para iniciar e parar a gravação de uma chamada.
 - O administrador pode adicionar um número de código curto discável que inicia a gravação de chamada. Nesse caso, seria necessário reter a chamada que deseja gravar e discar o código curto para iniciar a gravação.
 - O administrador pode configurar se chamadas gravadas por você mediante o acionamento da gravação manual de chamadas são armazenadas em sua caixa postal, em outra caixa postal ou na biblioteca de gravação de voz.

Links relacionados

[Escutando gravações](#) na página 161

Selecionando a origem das gravações

O aplicativo que gerencia as gravações pode ser executado em um servidor local ou em um servidor baseado na nuvem. Normalmente, como usuário, você não precisa saber sobre isso.

No entanto, alguns sistemas podem ter usado um servidor local e posteriormente mudado para um servidor baseado na nuvem, assim como as gravações armazenadas em ambos. Nesse caso, o processo abaixo permite que você selecione de qual fonte deseja exibir as gravações armazenadas.

Procedimento

1. Clique em seu nome de usuário exibido no canto superior direito da tela.
2. Clique em **Preferência de recuperação de mídias**.
3. O menu exibido indica sua origem atual de gravações.
4. Caso a origem apareça como uma lista suspensa, é possível selecionar a origem que deseja usar seguindo as etapas abaixo. Caso contrário, seu sistema tem apenas uma origem para gravações.
5. Para alterar a origem, clique na origem atual e selecione a origem desejada.

Preferência	Descrição
Media Manager local	As gravações são armazenadas e gerenciadas por um aplicativo em execução localmente em seu sistema.
Centralized Media Manager	As gravações são armazenadas e gerenciadas por um aplicativo em execução em servidores baseados na nuvem.

6. Clique em **Salvar**.

Links relacionados

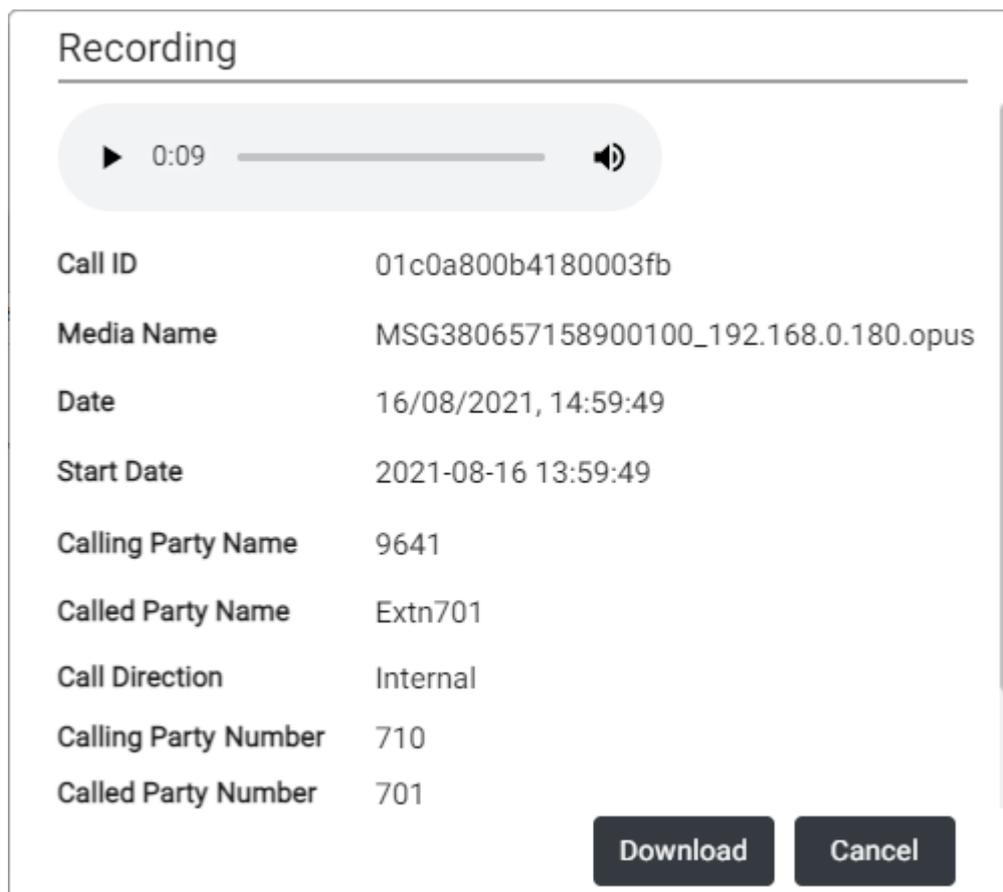
[Escutando gravações](#) na página 161

Exibindo detalhes da chamada

Embora o menu **Gravações** apresente detalhes básicos da chamada gravada, há mais detalhes disponíveis. Entretanto, observe que os detalhes disponíveis podem variar de acordo com o tipo de chamada, como ela foi gravada etc.

Procedimento

1. Classifique e filtre a lista de gravações que deseja exibir. Consulte [Filtrando as gravações](#) na página 164.
2. Passar o cursor do mouse pela gravação exibe alguns detalhes adicionais.
3. Para os detalhes completos, clique na gravação na qual tem interesse. Os detalhes da chamada são exibidos.



- Além de exibir os detalhes da chamada, você pode usar a exibição para reproduzir a gravação.
- Caso tenha permissão para fazer download dos arquivos, é possível usar o botão **Baixar**. Isso faz o download do arquivo individual da gravação. Para fazer download de um conjunto de arquivos e listar os detalhes do arquivo, consulte [Fazendo download gravações](#) na página 166.
 - Seu uso das gravações precisa seguir todas as leis relevantes sobre gravações de conversas com outras partes e privacidade de dados (p. ex., GDPR).

4. Para fechar a janela, clique em **Cancelar**.

Links relacionados

[Escutando gravações](#) na página 161

Filtrando as gravações

É possível aplicar um filtro às gravações exibidas. Isso permite que você se concentre apenas em gravações específicas.

- Caso aplique um conjunto de filtros, eles são salvos automaticamente e reaplicados quando você voltar ao menu de gravações da próxima vez, a menos que selecione **Limpar filtro** antes de sair.

Procedimento

1. Clique em .
 - Caso tenha aplicado um conjunto de filtros anteriormente, as configurações anteriores são carregadas automaticamente.
 - Para remover as configurações atuais de filtro, clique em **Limpar filtro**. Isso também exclui qualquer configuração de filtro já salva.
2. Insira os critérios do filtro que deseja aplicar. É possível usar uma ou todas as opções de filtro a seguir. Qualquer filtro deixado em branco é tratado como correspondente para todas as gravações.

Filtro	Descrição
Intervalo de gravação (data e hora)	Selecione uma data inicial e de conclusão, e um horário inicial e final para as gravações que deseja visualizar. Observe que é necessário definir todas as 4 configurações para aplicar um filtro de data e hora. O valor é aplicado ao início da gravação.
Duração da gravação (s)	Selecione os operadores e a duração em segundos. Os operadores são: <ul style="list-style-type: none"> • < - exibir apenas chamadas menores que a duração definida. • > - exibir apenas chamadas maiores que a duração definida. • = - exibir apenas chamadas exatamente iguais à duração definida.
Direção da chamada	Caso esteja definido, exibe apenas chamadas Interna, Entrada ou Saída .
Pessoas	Exibe apenas gravações envolvendo qualquer um dos números de ramal correspondentes como parte da chamada. É possível inserir os números dos ramais de usuários e grupos em seu sistema. <ul style="list-style-type: none"> • Para inserir vários números, separe cada ramal com uma vírgula (,). Por exemplo: 201, 202. • Para inserir um intervalo de números, insira o número inicial e o número final com um hífen entre eles. Por exemplo: 201-220.
Nome de usuário	O nome de usuário da parte envolvida na chamada.
Número de destino	O número do ramal de destino da chamada original. Por exemplo, uma chamada externa de entrada pode ter sido originalmente direcionada para um número de ramal de grupo específico.
Nome do destino	O nome do destino da chamada original.
ID da chamada	Cada gravação tem um valor exclusivo de ID de chamada. Para descobrir a ID da chamada para uma chamada específica, exiba os detalhes da chamada. Consulte Exibindo detalhes da chamada na página 163.

3. Clique em **Aplicar filtro**.
 - O filtro é aplicado às gravações de chamada. *Gravações filtradas* é exibido no topo da lista como um lembrete de que a lista foi filtrada.
 - As configurações de filtro são salvas automaticamente e reaplicadas quando você retornar para a lista de gravações, a menos que selecione **Limpar filtro** antes de sair da exibição de gravações.

Links relacionados

[Escutando gravações](#) na página 161

Reproduzindo uma gravação

Você pode reproduzir uma gravação diretamente em seu navegador (somente Chrome, Edge e Firefox).

Procedimento

1. Classifique e filtre a lista de gravações para exibir as gravações que deseja reproduzir. Consulte [Filtrando as gravações](#) na página 164.
2. Clique no ícone ▶ ao lado da gravação que deseja reproduzir.
3. A barra de reprodução é exibida e a reprodução começa automaticamente.



- Pause e reinicie a reprodução clicando nos ícones || e ▶.
- O controle deslizante exibe o andamento da reprodução. Você pode clicar no controle deslizante para selecionar qual parte da gravação deseja ouvir.
- Use o ícone 🔊 para alterar o volume de reprodução e ativar/desativar o mudo da reprodução.
- Para alterar a velocidade de reprodução, clique no ícone ⋮ e selecione a velocidade desejada.

Links relacionados

[Escutando gravações](#) na página 161

Fazendo download gravações

Caso tenha permissão para fazer download de gravações, você verá um botão **Baixar**.

Sobre esta tarefa

Ao fazer download de gravações:

- As gravações são baixadas em um arquivo zip. O arquivo é protegido por senha com a senha que você inseriu ao fazer o download.
- As gravações individuais são baixadas no formato de arquivo Opus. É possível reproduzi-los na maioria dos navegadores e aplicativos de mídia.

- O arquivo zip também inclui um arquivo HTML. A abertura desse arquivo em um navegador da Web exibe uma lista dos detalhes das gravações, sendo possível pesquisar, classificar e usar esse arquivo para reproduzir cada gravação.
- Seu uso das gravações precisa seguir todas as leis relevantes sobre gravações de conversas com outras partes e privacidade de dados (p. ex., GDPR).

Procedimento

1. Classifique e filtre a lista de gravações para exibir a gravação ou as gravações que deseja baixar. Consulte [Filtrando as gravações](#) na página 164.
2. Marque a caixa de seleção ao lado da gravação ou das gravações que deseja baixar.
3. Clique em **Baixar**.
4. Digite uma senha para o arquivo .zip que vai conter a gravação ou as gravações.
5. Clique em **Baixar**. O arquivo ou arquivos são baixados como um só arquivo .ZIP contendo todas as gravações selecionadas.
6. As etapas restantes dependem do navegador. Ele exibirá suas opções normais para baixar um arquivo.
7. Para usar o arquivo HTML:
 - a. Descompacte o conjunto de arquivos em uma pasta.
 - b. Clique com o botão direito do mouse no arquivo HTML.
 - c. Clique em **Abrir com** e selecione seu navegador Web preferencial.



The screenshot shows the AVAYA VRL Recordings interface. At the top left is the AVAYA logo. The title "VRL Recordings" is centered. Below the title, there is a "Show 10 entries" dropdown and a "Search:" input field. A table displays a single call recording entry with the following details:

Call Date	Length	Parties	Call Direction	Users	Owner	Target Number	Target Name	Call ID	
8/16/21, 1:59:49 PM	00:00:24	710(9641), 701 (Extn701)	Internal	701(Extn701)	701	701	Extn701	01c0a800b4180003fb	Play

Below the table, it says "Showing 1 to 1 of 1 entries". At the bottom right, there are "Previous", "1", and "Next" navigation buttons. The footer contains the text "© 2021 Avaya Inc. All Rights Reserved."

Links relacionados

[Escutando gravações](#) na página 161

Parte 10: Programação de botões

Capítulo 34: Programação de botões

Muitos telefones Avaya são compatíveis com botões programáveis, que podem ser atribuídos a diferentes funções. A tela ao lado do botão é usada para exibir uma etiqueta com a ação atual do botão. As luzes no botão são usadas para indicar seu status (ativado, desativado, ocupado, alertando...).

Os botões programáveis são compatíveis com os seguintes telefones:

- **Telefones 9500 Series**
- **Telefones 9600 Series**
- **Telefones J100 Series** (exceto o J129)

Links relacionados

[Programando um botão](#) na página 169

[Alterando uma etiqueta de botão](#) na página 170

[Copiando um botão](#) na página 170

[Excluindo um botão](#) na página 171

Programando um botão

Siga o processo abaixo para programar um botão ou alterar as configurações de um botão existente.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Programação de botões**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Clique no ícone de lápis  exibido ao lado do botão. Um ícone de cadeado  indica que apenas seu administrador do sistema pode alterar as configurações do botão.
4. Selecione as configurações que deseja para o botão:

Configuração	Descrição
Etiqueta	Cada ação de botão tem uma etiqueta padrão que é exibida ao lado do botão na tela do telefone. Você pode usar esse campo para definir seu próprio rótulo, que substituirá o rótulo padrão da ação.
Ação	Use o menu suspenso para selecionar a ação necessária para o botão. Consulte Ações do botão na página 172.

A tabela continua...

Configuração	Descrição
Dados de ação	Algumas ações precisam de uma configuração de dados e outras podem usar uma configuração de dados opcional. Se esse for o caso, o campo é exibido. Consulte Ações do botão na página 172

5. Clique em **OK**.
6. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Programação de botões](#) na página 169

Alterando uma etiqueta de botão

Cada ação de botão tem uma etiqueta padrão que é exibida ao lado do botão na tela do telefone. Você pode substituí-la com sua própria etiqueta.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Programação de botões**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Clique no ícone de lápis  exibido ao lado do botão. Um ícone de cadeado  indica que apenas seu administrador do sistema pode alterar as configurações do botão.
4. Use o campo **Etiqueta** para definir a etiqueta que deseja exibir no botão.
5. Clique em **OK**.
6. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Programação de botões](#) na página 169

Copiando um botão

Você pode copiar para outro botão as configurações de um botão existente.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Programação de botões**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Clique no ícone de copiar  ao lado do botão que deseja copiar.

4. Marque as caixas de seleção ao lado dos botões para os quais deseja copiar as configurações do botão. Observe que todas as configurações existentes nesses botões serão substituídas.
5. Clique em **Colar**.
6. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Programação de botões](#) na página 169

Excluindo um botão

Siga o processo abaixo para excluir um botão programado.

Procedimento

1. Clique em  **Configurações** se nenhum ícone for exibido abaixo dele.
2. Selecione  **Programação de botões**. Se não for exibido, clique em  **Configurações**.
3. Clique no ícone de lixeira  ao lado do botão que deseja excluir. Observe que não é possível excluir botões que tenham um ícone de cadeado .
4. Caso tenha concluído as alterações, clique em **Salvar**. Para cancelar as alterações, clique em **Redefinir**.

Links relacionados

[Programação de botões](#) na página 169

Capítulo 35: Ações do botão

Por meio dos menus da Web, é possível selecionar as seguintes ações para um botão programável. Consulte [Programação de botões](#) na página 169.

Essas ações são apenas um subconjunto das ações que podem ser definidas por seu administrador do sistema.

Links relacionados

- [Ações do botão](#) na página 172
- [Botão Discagem abreviada](#) na página 174
- [Botão Mensagem ausente](#) na página 174
- [Botão Supressão de DA](#) na página 175
- [Botão Encaminhar todas as chamadas](#) na página 175
- [Botão Estacionar chamada](#) na página 176
- [Botão Estacionar e anunciar chamada](#) na página 177
- [Botão Estacionar chamada em outro ramal](#) na página 177
- [Botão Atender chamada](#) na página 177
- [Botão Atendimento de qualquer chamada](#) na página 178
- [Botão Conferência Meet-me](#) na página 178
- [Botão Discar](#) na página 179
- [Botão Desconectar](#) na página 179
- [Botão Exibição de emergência/Exibição de 911](#) na página 180
- [Botão Grupo](#) na página 180
- [Botão Anúncio em grupo](#) na página 180
- [Botão Atendimento automático interno](#) na página 181
- [Botão Toque desativado](#) na página 181
- [Botão Autoadministração](#) na página 182
- [Botão Enviar todas as chamadas](#) na página 182
- [Botão Definir código de conta](#) na página 182
- [Botão Twinning](#) na página 183
- [Botão Usuário](#) na página 184

Ações do botão

É possível definir as seguintes ações de botão usando o portal.

Ação	Descrição
Discagem abreviada	Você pode usar um botão definido com essa ação para armazenar um número a ser discado. Isso pode incluir o armazenamento de um número parcial que você completa após pressionar o botão.
Mensagem ausente	Você pode usar um botão definido com essa ação para definir ou remover uma mensagem de ausência exibida em seu telefone. Enquanto estiver definido, a mesma mensagem também aparece na tela de outros ramais quando eles chamarem você.
Supressão de DA	É possível usar um botão definido com essa ação a fim de ocultar os dígitos conforme você os insere no telefone. Dígitos digitados são substituídos por um caractere s . O botão é usado para ativar ou desativar a supressão. Quando a função 'suprimir dígitos' é configurada, a lâmpada vermelha da tecla é acesa. Pressionar a tecla novamente cancela a supressão.
Encaminhar todas as chamadas	É possível usar o botão definido com essa ação a fim de ativar ou desativar o Encaminhar incondicional .
Estacionar chamada	Você pode usar um botão definido com essa ação para estacionar e desestacionar chamadas. Chamadas estacionadas podem ser desestacionadas por usuários de outros ramais caso eles saibam o número do slot de estacionamento.
Estacionar e anunciar chamada	Você pode usar um botão definido com essa ação para estacionar uma chamada e anunciá-la usando um anúncio de chamada.
Estacionar chamada em outro ramal	Você pode usar um botão definido com essa ação para estacionar e chamar outro ramal. Caso esse ramal tenha um botão Estacionar chamada , ele indicará que há uma chamada estacionada aguardando atendimento.
Atender chamada	Você pode usar um botão definido com essa ação para atender a uma chamada que esteja tocando para um usuário ou grupo de busca selecionado.
Atendimento de qualquer chamada	Você pode usar um botão definido com essa ação para atender a uma chamada que esteja tocando no sistema de comunicações.
Conferência Meet-me	Você pode usar um botão definido com essa ação para iniciar ou ingressar em uma reunião Meet-me. Cada conferência tem um número de conferência exclusivo. Esse tipo de botão não é compatível em telefones J139.
Discar	Você pode usar um botão definido com essa ação para armazenar um número a ser discado. Isso pode incluir o armazenamento de um número parcial que você completa após pressionar o botão.
Desconectar	Você pode usar um botão definido com essa ação para abandonar sua chamada atualmente conectada ou redirecionar uma chamada que esteja tocando.
Exibição de emergência	Esse botão indica quando uma chamada de emergência foi feita e pode ser pressionado para exibir detalhes de chamadas de emergência atuais e anteriores. Também chamado de Exibição de 911 em algumas traduções.
Grupo	Você pode usar um botão definido com essa ação para monitorar o status de chamadas para um grupo e, quando acionado, atender a chamada em grupo que está na espera mais longa.
Anúncio em grupo	Você pode usar um botão definido com essa ação para fazer uma chamada de anúncio. O botão pode ser configurado com o usuário ou grupo de destino para a busca. Se configurado sem número, pressionar a tecla exibirá um menu para entrada de número, antes de efetuar a chamada de busca. Esse tipo de botão não é compatível em telefones J139.

A tabela continua...

Ação	Descrição
Atendimento automático interno	É possível usar o botão definido com essa ação a fim de ativar ou desativar o “atendimento automático interno”. Quando ativado, caso seu telefone esteja ocioso, qualquer chamada interna é automaticamente conectada após um único tom de alerta. Esse tipo de botão não é compatível em telefones J139.
Toque desativado	Você pode usar um botão definido com essa ação a fim de ativar ou desativar a campainha e a luz de alerta de chamada em seu telefone.
Autoadministração	Você pode usar um botão definido com essa ação para acessar o menu do telefone para a programação de botão. Esse tipo de botão não é compatível em telefones J139.
Enviar todas as chamadas	É possível usar o botão definido com essa ação a fim de ativar ou desativar o Não perturbe .
Definir código de conta	Você pode usar um botão definido com essa ação para inserir um código de conta para associar à chamada atual.
Twinning	Você pode usar um botão definido com essa ação a fim de ativar ou desativar o recurso Mobile Twinning em seu telefone. Esse recurso só pode ser usado caso seu administrador do sistema tenha configurado você para usar o Mobile Twinning.
Usuário	É possível usar um botão definido com essa ação para monitorar o status do ramal de outro usuário e, se necessário, chamar esse usuário ou atender chamadas que estejam tocando no telefone do usuário.

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Discagem abreviada

Você pode usar um botão definido com essa ação para armazenar um número a ser discado. Isso pode incluir o armazenamento de um número parcial que você completa após pressionar o botão.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *AD* ou *Discagem abreviada*
- **Dados de ação:** o número a ser discado.
- **Indicação de status:** nenhuma

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Mensagem ausente

Você pode usar um botão definido com essa ação para definir ou remover uma mensagem de ausência exibida em seu telefone. Enquanto estiver definido, a mesma mensagem também aparece na tela de outros ramais quando eles chamarem você.

Ao definir a mensagem, você pode escolher entre as diversas mensagens pré-configuradas e acrescentar seu próprio texto, se necessário.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *Ausen* ou *Texto de ausência*
- **Dados de ação:** nenhum
- **Indicação de status:** nenhuma

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Supressão de DA

É possível usar um botão definido com essa ação a fim de ocultar os dígitos conforme você os insere no telefone. Dígitos digitados são substituídos por um caractere **s**. O botão é usado para ativar ou desativar a supressão. Quando a função 'suprimir dígitos' é configurada, a lâmpada vermelha da tecla é acesa. Pressionar a tecla novamente cancela a supressão.

- Quando a opção de supressão de dígitos é usada, a chamada não fica gravada em seu histórico de chamadas.
- Caso seu telefone esteja configurado para usar a discagem em bloco, você ainda verá os dígitos enquanto os prepara para a discagem. Ao efetuar a chamada, os dígitos são suprimidos.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *Supr* ou *Suprimir dígitos*
- **Dados de ação:** nenhum
- **Indicação de status:** verde quando ativado.

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Encaminhar todas as chamadas

É possível usar o botão definido com essa ação a fim de ativar ou desativar o **Encaminhar incondicional**.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *EncCham* ou *Encaminhar todas as chamadas*
- **Dados de ação:** opcional.
 - Caso seja configurado com um número predefinido, o acionamento do botão ativa/desativa o recurso Encaminhar incondicionalmente com esse número definido como o destino do encaminhamento.
 - Caso seja definido sem um número, o acionamento do botão para ativar o recurso encaminhar incondicionalmente ativado faz com que o telefone solicite a confirmação

de seu número de destino de “encaminhar incondicional” ou a inserção de um novo número.

- **Indicação de status:** nenhuma

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Estacionar chamada

Você pode usar um botão definido com essa ação para estacionar e desestacionar chamadas. Chamadas estacionadas podem ser desestacionadas por usuários de outros ramais caso eles saibam o número do slot de estacionamento.

- Cada chamada que você estaciona recebe um número de slot de estacionamento. Você e qualquer outro usuário no sistema pode desestacionar a chamada caso conheça o número do slot usado. Por exemplo, caso tenha um botão de estacionar chamada configurado com o número de slot 100, qualquer outro usuário com um botão semelhante também pode estacionar uma chamada nesse slot e você verá que há uma chamada estacionada, sendo possível desestacioná-la.
- Caso estacione uma chamada e a deixe estacionada por muito tempo, ela ligará para seu telefone novamente. O padrão é de 5 minutos. As chamadas retornadas a partir do estacionamento ignoram qualquer configuração de encaminhamento ou não perturbe.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *Estac* ou *Estacionar chamada*
- **Dados de ação:** opcionais
 - Quando associado a um número de estacionamento específico, o botão pode estacionar e desestacionar uma chamada do estacionamento em questão. Quando uma chamada for estacionada naquele estacionamento, a luz do botão pisca.
 - Os números de slot de estacionamento usados pelos menus do portal vão de 1 a 16.
 - Quando não associado a um número específico de estacionamento:
 - Se pressionado enquanto uma chamada está conectada, essa chamada é estacionada usando um número de estacionamento atribuído pelo sistema baseado no número do seu ramal. Por exemplo, caso seu número de ramal seja 203, a primeira chamada estacionada é posicionada no slot 2030 (se ele estiver livre), então 2031 e assim por diante até 2039.
 - Se pressionado quando não há nenhuma chamada conectada, seu telefone exibe detalhes de qualquer chamada estacionada e permite que você desestacione uma chamada selecionada.
- **Indicação de status:** sim
 - **Verde intermitente** - chamada estacionada no slot de estacionamento por você.
 - **Vermelho intermitente** - chamada estacionada no slot de estacionamento por outro ramal.

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Estacionar e anunciar chamada

Você pode usar um botão definido com essa ação para estacionar uma chamada e anunciá-la usando um anúncio de chamada.

Quando pressionado, o número do slot de estacionamento usado para estacionar a chamada é exibido. Então o menu do telefone exibe opções para anunciar para grupos de anúncio predefinidos por seu administrador do sistema ou você pode selecionar qualquer usuário ou grupo no diretório do sistema.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *AnunCham*
- **Dados de ação:** nenhum
- **Indicação de status:** nenhuma

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Estacionar chamada em outro ramal

Você pode usar um botão definido com essa ação para estacionar e chamar outro ramal. Caso esse ramal tenha um botão **Estacionar chamada**, ele indicará que há uma chamada estacionada aguardando atendimento.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *EstOutRam* ou *Estacionar chamada em outro*
- **Dados de ação:** opcionais
 - É possível definir o botão com um número de ramal do usuário de destino
 - Caso seja deixado em branco, o telefone solicitará um número de ramal quando você acionar o botão.
- **Indicação de status:** verde intermitente quando uma chamada está estacionada. É possível pressionar o botão novamente para recuperar a chamada.

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Atender chamada

Você pode usar um botão definido com essa ação para atender a uma chamada que esteja tocando para um usuário ou grupo de busca selecionado.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *CapCh* ou *Captura de chamada*
- **Dados de ação:** opcional. Digite o usuário ou o grupo de busca de destino. Caso não defina um número, o menu do telefone solicitará um número de ramal quando você acionar o botão.

- **Indicação de status:** nenhuma

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Atendimento de qualquer chamada

Você pode usar um botão definido com essa ação para atender a uma chamada que esteja tocando no sistema de comunicações.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *CaptQ* ou *Captura de qualquer*
- **Dados de ação:** nenhum
- **Indicação de status:** nenhuma

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Conferência Meet-me

Você pode usar um botão definido com essa ação para iniciar ou ingressar em uma reunião Meet-me. Cada conferência tem um número de conferência exclusivo.

Você também pode usar o botão para transferir os chamadores para a conferência sem precisar estar na conferência. Quando tiver uma chamada conectada, pressione **Transferir** e então o botão **Conferência Meet-me** e pressione **Transferir**.

Esse tipo de botão não é compatível em telefones J139.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *ConfMM* ou *Conf.MM*. O número da conferência também é exibido, caso isso esteja definido nos dados de ação do botão.
- **Dados de ação:** esse valor é opcional.
 - Caso insira uma ID da conferência, o botão fornece indicação de status para a conferência específica, conforme exibido abaixo. Também é possível usá-lo para ingressar diretamente na conferência. Você pode inserir o número do próprio ramal para criar um botão para sua própria conferência Meet Me pessoal.
 - Caso deixe esse valor em branco, o botão não fornece indicação de status. Quando pressionado, você é solicitado a inserir a ID da conferência na qual deseja ingressar.
- **Indicação de status:** sim
 - **Verde** - a conferência está em andamento.
 - **Verde intermitente** - alguém está aguardando você ingressar em sua própria conferência Meet Me pessoal.

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Discar

Você pode usar um botão definido com essa ação para armazenar um número a ser discado. Isso pode incluir o armazenamento de um número parcial que você completa após pressionar o botão.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *Discar*
- **Dados de ação:** o número a ser discado.
- **Indicação de status:** nenhuma

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Desconectar

Você pode usar um botão definido com essa ação para abandonar sua chamada atualmente conectada ou redirecionar uma chamada que esteja tocando.

- Caso tenha uma chamada conectada, o acionamento da tecla encerra a chamada.
- Caso contrário, você tem uma chamada tocando:
 - Se a chamada for uma chamada de grupo de busca, abandonar a chamada de entrada faz com que ela seja apresentada ao próximo agente no grupo ou siga outras configurações do grupo de busca (o que pode incluir apresentar novamente a chamada a você).
 - Se a chamada for diretamente para você, abandoná-la resultará em:
 - Ir para seu destino de **Encaminhar caso sem resposta**, caso esteja definido e ativado.
 - Ou então a chamada vai para seu correio de voz, se disponível.
 - Caso contrário, a chamada continua tocando. Ou seja, o abandono não tem efeito.
 - Caso a chamada esteja retornando de uma retenção ou estacionamento muito longo, não é possível abandoná-la.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *Aband* ou *Desligar chamada*
- **Dados de ação:** nenhum
- **Indicação de status:** nenhuma

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Exibição de emergência/Exibição de 911

Esse botão indica quando uma chamada de emergência foi feita e pode ser pressionado para exibir detalhes de chamadas de emergência atuais e anteriores. Também chamado de **Exibição de 911** em algumas traduções.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *ExibEmerg* ou *Exib911*
- **Dados de ação:** nenhum
- **Indicação de status:** sim
 - **Piscando** - chamada de emergência em andamento.
 - **Iluminado** - chamada de emergência anterior em detalhes.

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Grupo

Você pode usar um botão definido com essa ação para monitorar o status de chamadas para um grupo e, quando acionado, atender a chamada em grupo que está na espera mais longa.

Você não precisa ser um membro do grupo. Entretanto, é necessário que o grupo tenha sido configurado por seu administrador do sistema para enfileirar novas chamadas quando todos os membros do grupo estiverem ocupados.

Configurações

- **Rótulo padrão:** o nome do grupo
- **Dados de ação:** o nome do grupo (circundado por aspas duplas " ") ou o número do ramal do grupo.
- **Indicação de status:**
 - **Vermelho intermitente** - o grupo tem chamadas tocando.
 - **Verde intermitente** - o grupo tem chamadas na fila. Ou seja, mais chamadas tocando e aguardando para tocar do que membros do grupo disponíveis.

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Anúncio em grupo

Você pode usar um botão definido com essa ação para fazer uma chamada de anúncio. O botão pode ser configurado com o usuário ou grupo de destino para a busca. Se configurado sem número, pressionar a tecla exibirá um menu para entrada de número, antes de efetuar a chamada de busca.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *Anúncio*
- **Dados de ação:** opcional. Digite o número do ramal do grupo ou do usuário de destino. Caso nenhum número seja definido, o telefone solicitará um número sempre que você pressionar o botão.
- **Indicação de status:** nenhuma

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Atendimento automático interno

É possível usar o botão definido com essa ação a fim de ativar ou desativar o “atendimento automático interno”. Quando ativado, caso seu telefone esteja ocioso, qualquer chamada interna é automaticamente conectada após um único tom de alerta.

Esse tipo de botão não é compatível em telefones J139.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *AtendAut* ou *Atendimento automático*
- **Dados de ação:** opcionais
 - Caso seja deixado em branco, o botão atua como um controle de atendimento automático interno.
 - Caso insira **FF**, o botão ativa/desativa o atendimento automático de chamadas externas no fone de ouvido.
- **Indicação de status:** verde quando ativado.

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Toque desativado

Você pode usar um botão definido com essa ação a fim de ativar ou desativar a campanha e a luz de alerta de chamada em seu telefone.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *ToqDs* ou *Toque desativado*
- **Dados de ação:** nenhum
- **Indicação de status:** verde quando ativado

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Autoadministração

Você pode usar um botão definido com essa ação para acessar o menu do telefone para a programação de botão.

Esse tipo de botão não é compatível em telefones J139.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *Admin* ou *Autoadministração*
- **Dados de ação:** opcionais
 - Caso seja deixado em branco, o acionamento do botão acessa os menus do telefone para programação de botão.
 - Caso definido como 2, o acionamento do botão permite que você visualize informações sobre a versão e os endereços IP do sistema de comunicações.
- **Indicação de status:** nenhuma

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Enviar todas as chamadas

É possível usar o botão definido com essa ação a fim de ativar ou desativar o **Não perturbe**.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *SAC* ou *Enviar todas as chamadas*
- **Dados de ação:** nenhum
- **Indicação de status:** verde quando ativado

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Definir código de conta

Você pode usar um botão definido com essa ação para inserir um código de conta para associar à chamada atual.

Seu administrador do sistema pode configurar um conjunto de códigos de conta que podem, posteriormente, ser usados para acompanhar chamadas relacionadas a atividades ou clientes. Eles também podem ser usados para monitorar chamadas de usuários específicos.

- Quando você insere um código de conta enquanto faz uma chamada ou durante uma chamada, esse código de conta é incluído nos registros de chamada gerados pelo sistema.
- As contas inseridas são comparadas com as contas armazenadas pelo sistema de comunicações. Caso um código inválido seja inserido, o código de conta é solicitado novamente.

- O administrador do sistema pode configurar certos números de telefone ou tipos de número para solicitar a entrada de um código de conta antes que seja possível continuar fazendo uma chamada para esse número.
- O administrador do sistema também pode configurar um requisito para você inserir um código de conta antes de efetuar uma chamada externa.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *Cnta* ou *Código de conta*
- **Dados de ação:** opcionais
 - Caso tenha definido o botão com um código de conta, esse código de conta é aplicado à chamada atual quando o botão for acionado.
 - Caso defina o botão sem um código de conta, o telefone exibe seu menu de entrada de código de conta sempre que você acionar o botão.
- **Indicação de status:** nenhuma

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Twinning

Você pode usar um botão definido com essa ação a fim de ativar ou desativar o recurso Mobile Twinning em seu telefone. Esse recurso só pode ser usado caso seu administrador do sistema tenha configurado você para usar o Mobile Twinning.

- Caso seja acionado quando o telefone está ocioso, o telefone exibe o menu Mobile Twinning. Você pode usar o menu para ativar/desativar o Mobile Twinning para seu número de destino de Twinning externo.
- Caso seja acionado enquanto uma chamada com Twinning estiver conectada com seu destino de Twinning, o sistema tentará recuperar a chamada para seu telefone interno.
- Caso seja pressionado enquanto estiver conectado a uma chamada em seu telefone interno, o sistema tenta transferir a chamada para o destino de Twinning.

Configurações

- **Rótulo padrão:** *Twining*
- **Dados de ação:** nenhum
- **Indicação de status:**
 - **Verde** - Twinning ativado.
 - **Vermelho** - chamada com Twinning em seu destino de Twinning.

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Botão Usuário

É possível usar um botão definido com essa ação para monitorar o status do ramal de outro usuário e, se necessário, chamar esse usuário ou atender chamadas que estejam tocando no telefone do usuário.

Configurações

- **Rótulo padrão:** o nome do usuário.
- **Dados de ação:** o nome do usuário entre aspas duplas " ".
- **Indicação de status:**
 - **Desligado** - o ramal do usuário está ocioso. O acionamento do botão chama o usuário. Você também pode usar o botão para transferir chamadas para o usuário ou iniciar uma conferência com o usuário.
 - **Vermelho intermitente lento** - o ramal do usuário tem uma chamada em alerta. O acionamento do botão exibe opções para atender a chamada.
 - **Vermelho intermitente rápido** - o ramal do usuário está conectado a uma chamada. O acionamento do botão exibe diversas opções:
 - **Chamar** - chamar o usuário.
 - **Mensagem** - causa um único toque rápido no telefone do usuário. Ele também verá a mensagem "**Chame**" seguida do número de seu ramal.
 - **Correio de voz** - chama a caixa de correio de voz do usuário para deixar uma mensagem.
 - **Retorno de chamada automático** - define um retorno de chamada automático para o usuário. O retorno de chamada ocorrerá quando o usuário encerrar a chamada atual.

As opções a seguir estarão disponíveis apenas caso tenham sido configuradas pelo administrador do sistema:

- **Desligar chamada** - desconecta a chamada atual do usuário.
- **Adquirir** - intercepta a chamada atual do usuário.
- **Intrusão** - ingressa na chamada atual do usuário, transformando-a em uma chamada de conferência.
- **Escutar** - inicia o monitoramento silencioso da chamada do usuário.

Links relacionados

[Ações do botão](#) na página 172

Parte 11: Diversos

Capítulo 36: Códigos curtos

Os códigos curtos são números do sistema que você pode discar para ativar ou desativar diversos recursos e para alterar configurações.

Códigos curtos de conferência

Recurso	Código	Descrição
Iniciar uma conferência ad hoc	*47	Transformar em conferência ad hoc suas chamadas atuais e retidas.
Ingressar em uma conferência	*66*N#	Ingressar na conferência com o número de ID específico (N).

Códigos curtos do recurso Não perturbe

Recurso	Código	Descrição
Não perturbe ativado	*08	Ativar ou desativar o modo não perturbe.
Não perturbe desativado	*09	
Adicionar um número de exceção	*10*N#	Adicionar/remover um número (N) a/de sua lista de exceções do modo “não perturbe”.
Excluir um número de exceção	*11*N#	
Cancelar todos os encaminhamentos	*00	Desativar qualquer redirecionamento (inclui “Encaminha incondicional”, “Encaminhar se ocupado”, “Encaminhar se sem resposta”, “Siga-me” e “Não perturbe”).

Códigos curtos de encaminhamento

Recurso	Código	Descrição
Cancelar todos os encaminhamentos	*00	Desativar qualquer redirecionamento (inclui “Encaminha incondicional”, “Encaminhar se ocupado”, “Encaminhar se sem resposta”, “Siga-me” e “Não perturbe”).

Recurso	Código	Descrição
Definir o destino de encaminhamento incondicional:	*07*N#	Define o número de destino (N) para “encaminhamento incondicional” quando ativo.
Ativar encaminhamento incondicional	*01	Ativar ou desativar o encaminhamento de chamadas. É preciso definir um destino.
Desativar encaminhamento incondicional	*02	
Incluir chamadas de grupo de busca	*50	Controlar se as chamadas de grupo de busca estão incluídas no encaminhamento
Excluir chamadas de grupo de busca	*51	

Recurso	Código	Descrição
Definir o destino para encaminhar se ocupado/sem resposta	*57*N#	Define o número de destino (N) para “encaminhar se ocupado” e “encaminhar se sem resposta”. Caso nenhum número seja definido, essas funções utilizarão o número de 'redirecionamento incondicional', caso esteja definido.
Ativar encaminhar se ocupado	*03	Ativar ou desativar encaminhar se ocupado.
Desativar encaminhar se ocupado	*04	
Ativar encaminhar se sem resposta	*05	Ativar ou desativar encaminhar se sem resposta.
Desativar encaminhar se sem resposta	*06	

Códigos curtos do Siga-me

Recurso	Código	Descrição
Siga-me aqui	*12*N#	Discado no ramal para o qual você deseja redirecionar suas chamadas. Use seu próprio número de ramal (N) ao discar o código curto.
Cancelar Siga-me aqui	*13*N#	discado no ramal de onde as chamadas foram redirecionadas. Use seu próprio número de ramal (N) ao discar o código curto.
Siga-me para	*14*N#	Discado no seu telefone. Disque o número do ramal (N) para o qual deseja que suas chamadas sejam redirecionadas. Você pode discar simplesmente *14# para cancelar o siga-me.
Cancelar todos os encaminhamentos	*00	Desativar qualquer redirecionamento (inclui “Encaminha incondicional”, “Encaminhar se ocupado”, “Encaminhar se sem resposta”, “Siga-me” e “Não perturbe”).

Códigos curtos de logon temporário

Recurso	Código	Descrição
Fazer logon	*35*N*P#	Fazer logon em um telefone utilizando o número de seu ramal (N) e código de logon (P).
Fazer logoff	*36	Faz logoff no telefone ao qual você está conectado.

Capítulo 37: Os menus Configurações

Esta seção fornece informações sobre os menus  **Configurações**.

- O acesso a menus individuais e a possibilidade de alterar as opções exibidas em um menu são controlados por seu administrador do sistema.
- As opções exibidas em um menu dependem do tipo de sistema de comunicação ao qual você está conectado.
- Só é possível alterar os campos que não estiverem desativados. Os campos desativados são apenas para informações ou exigem que outra opção seja ativada antes.
- Para salvar suas alterações e aplicá-las imediatamente ao seu telefone e chamadas, clique em **Salvar**.
- Clicar em **Redefinir** cancelará qualquer alteração que você tenha feito, mas ainda não esteja salva.
- Enquanto usa o aplicativo, não use os controles de atualizar, voltar e histórico de seu navegador. Isso pode resultar na perda de qualquer alteração que você não tenha salvado, exigindo um novo logon.
- Caso feche o navegador, você perderá qualquer alteração que não esteja salva.

Links relacionados

[Menu Perfil](#) na página 188

[Menu Atendimento de chamadas](#) na página 191

[Menu Contatos pessoais](#) na página 194

[Menu Programação de botões](#) na página 196

[Menu Downloads](#) na página 197

[Menu Saudações da caixa postal](#) na página 198

Menu Perfil

 **Configurações** |  **Perfil**

Esse menu exibe as principais configurações para sua conta e permite alterar configurações, se necessário. Os campos desativados são apenas para fins de informação.

- O acesso a esse menu e a possibilidade de alterar as opções exibidas no menu são controlados por seu administrador do sistema.
- As opções exibidas dependem do tipo de sistema de comunicações.

AVAYA IP Office User Portal

Last successful login was on 3/2/2023, 8:26:12 AM.

Profile

Name
Extn701

Full Name

Password
..... [Change Password](#)

Email

Voicemail Code *
.....

Voicemail To Email Notification
Off

Telephone Login Code
.....

Deny Auto Intercom Calls
No

Voicemail Ringback
No

Call Operation Mode
Softphone

Campo	Descrição
Nome	Trata-se de seu nome para fazer logon em aplicativos, como os menus da Web. Este campo é exibido apenas para informações. Entre em contato com seu administrador do sistema caso precise alterá-lo.
Nome completo	Trata-se de seu nome de exibição em telefones e no diretório do sistema. <ul style="list-style-type: none"> Tamanho máximo de 31 caracteres. Os nomes não devem começar com um espaço. Não utilize caracteres de pontuação, como @, #, ?, /, ^, > e ,. Recomenda-se que você insira seu nome na ordem <nome> <sobrenome>.
Código do correio de voz	Pode ser necessário inserir um código do correio de voz para acessar a caixa postal de seu correio de voz. <ul style="list-style-type: none"> Os requisitos padrão são: <ul style="list-style-type: none"> Apenas dígitos numéricos de 0 a 9. No mínimo 4 caracteres. Sem dígitos consecutivos repetidos. Não usar sequências crescentes ou decrescentes de dígitos. Não é permitido incluir o número de seu ramal no código. Esses requisitos podem ser ajustados por seu administrador do sistema.
Chamada de volta do correio de voz	Quando ativado, o sistema vai tocar seu telefone quando você tiver uma nova mensagem de voz aguardando. Ele faz isso após você encerrar qualquer chamada atual. Quando atender a chamada de volta, ela conectará você aos avisos para acessar sua caixa postal do correio de voz.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Código de logon do telefone	<p>Caso esteja definido, esse código é usado para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ele atua como o PIN de segurança solicitado por telefones com recursos Avaya (p. ex., telefones J100 e 9600 Series) para acessar algumas funções e recursos. • Ele pode ser usado para fazer seu logon temporário no telefone de outro usuário, para usá-lo como se fosse o seu. Consulte Logon temporário na página 92. • Os requisitos para esse código podem ser ajustados por seu administrador do sistema. Os requisitos padrão são: <ul style="list-style-type: none"> - Apenas dígitos numéricos. - No mínimo 6 caracteres. No máximo 31 dígitos.
E-mail	<p>Esse é seu endereço de e-mail definido no sistema de comunicações. Ele é usado para funções como e-mails de informação enviados pelo sistema para você e funções de e-mail de correio de voz.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Este campo é exibido apenas para informações. Entre em contato com seu administrador do sistema caso precise alterá-lo. • Obs.: esse endereço não é usado para o Avaya Spaces e o Avaya Workplace. Eles usam um endereço de e-mail distinto configurado por seu administrador (embora na maioria dos casos o e-mail seja o mesmo).
Notificação de correio de voz para e-mail	<p>Caso seja configurado por seu administrador do sistema, o sistema pode usar o e-mail para processar mensagens de correio de voz quando você recebê-las. É possível selecionar se deseja ser alertado sobre uma nova mensagem, se deseja receber uma cópia da mensagem com o alerta ou se deseja que sua mensagem de correio de voz seja enviada para o e-mail e removida de sua caixa postal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desativado: desativar o uso de e-mail do correio de voz. • Alerta: enviar uma mensagem de e-mail contendo detalhes da nova mensagem de correio de voz sempre que você receber uma mensagem de correio de voz. • Copiar: semelhante a Alerta acima, mas também anexa uma cópia das novas mensagens de correio de voz. • Encaminhar: semelhante Copiar acima, mas também exclui a nova mensagem de correio de voz de sua caixa postal de correio de voz.
Negar chamadas da intercomunicação automática	<p>O sistema é compatível com recursos que permitem que chamadas para alguns telefones Avaya seja conectadas automaticamente após 3 bipes curtos. Essa configuração pode ser usada para controlar se você permite isso. Quando ativado, as chamadas de intercomunicação automática são transformadas em chamadas com toque normal.</p> <p>Isso não afeta chamadas de anúncio, que ainda são conectadas após um bipe curto.</p>

A tabela continua...

Campo	Descrição
Operação de chamada	<p>Seu administrador do sistema define a configuração padrão para como seu portal pode fazer e atender chamadas. Essa configuração permite que você veja qual configuração está aplicada no momento.</p> <p>É possível alterar o modo que deseja usar para sua sessão atual. As opções disponíveis do menu estão listadas abaixo. Observe que as opções variam de acordo com o tipo de IP Office ao qual você está conectado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nenhum/a - o portal não fornece nenhum controle para fazer e atender chamadas. <ul style="list-style-type: none"> - Um ícone  é exibido na parte superior do portal quando ele é usado nesse modo. • Controle de chamada - o portal faz, atende e controla chamadas usando seu telefone de mesa normal. • Softphone: o portal pode atuar como um softphone para fazer, atender e controlar chamadas. Ele usa os alto-falantes e o microfone do seu navegador. <ul style="list-style-type: none"> - Ao usar o portal como um softphone, você ainda poderá usar outros telefones para processar chamadas. Consulte Telefones simultâneos na página 45. - Essa opção só é compatível com sistemas IP Office baseados no Linux.

Essa configuração adicional só é exibida após seu primeiro logon. Ela não fica acessível no menu **Perfil** exibido como parte do assistente de configuração.

Campo	Descrição
Senha	<p>Sua senha de usuário é usada para fazer logon em aplicativos, como nos menus da Web. Ela é diferente de seu código do correio de voz e código de logon do telefone.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os requisitos para esse código podem ser ajustados por seu administrador do sistema. Os requisitos padrão são: <ul style="list-style-type: none"> - Comprimento mínimo de 9 caracteres. Tamanho máximo de 31 caracteres. - Não mais de 2 caracteres repetidos consecutivamente. - A senha precisa usar caracteres de ao menos 2 dos seguintes tipos: letras minúsculas, letras maiúsculas, números e não alfanuméricos.

Links relacionados

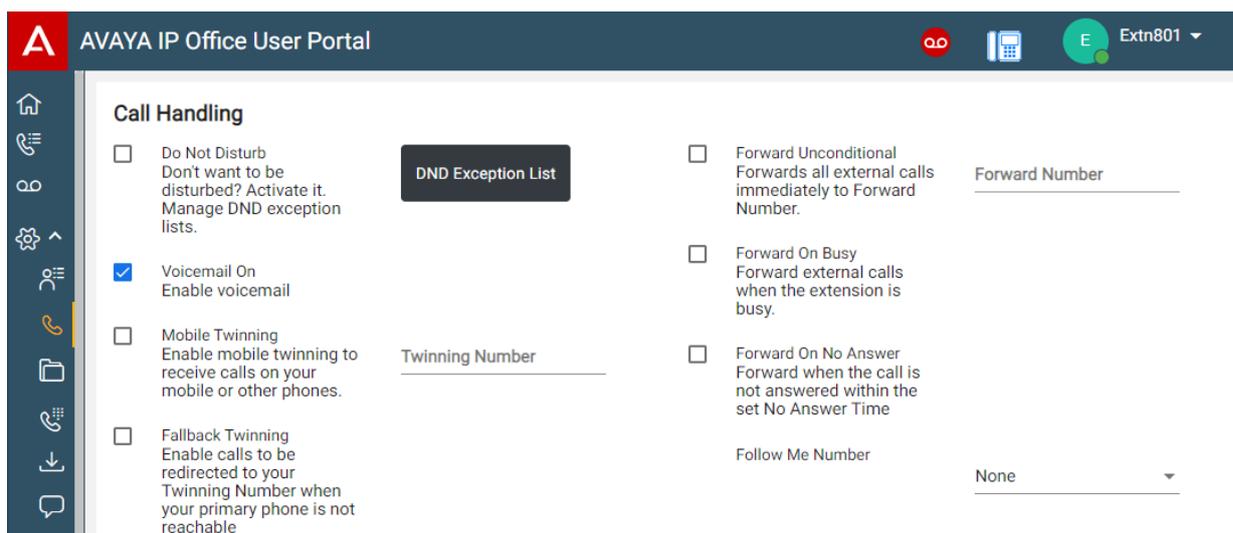
[Os menus Configurações](#) na página 188

Menu Atendimento de chamadas

Configurações | Atendimento de chamadas

Esse menu exibe as configurações para como suas chamadas de entrada podem ser redirecionadas caso necessário ou processadas caso não sejam atendidas.

- O acesso a esse menu e a possibilidade de alterar as opções exibidas no menu são controlados por seu administrador do sistema.
- As opções exibidas dependem do tipo de sistema de comunicações.



Campo	Descrição
Não perturbe	<p>A ativação do recurso Não perturbe (Do not disturb, DND) permite que você pare de receber chamadas de entrada, mas ainda use seu telefone para fazer chamadas, se necessário. Esse recurso também é conhecido como Enviar todas as chamadas (Send all calls, SAC).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enquanto o recurso “não perturbe” estiver ativado, os chamadores são redirecionados para seu correio de voz, se ele estiver ativado. Caso contrário, você ouvirá um toque de ocupado. • Quem liga a partir de números em sua lista de exceções ainda consegue ligar para você. Caso tenha alguma opção de encaminhamento ativada, ela é aplicada a suas chamadas de exceção do recurso Não perturbe.
Lista de exceções “Não perturbe”	<p>Você pode criar uma lista de números, tanto internos quanto externos, que ainda têm permissão para chamar você quando o DND estiver ativado. Observe que as exceções de DND não se aplicam a chamadas de grupo de busca.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O número precisa corresponder ao número recebido em seu telefone quando a pessoa liga. Ou seja, ele deve incluir qualquer prefixo adicionado pelo sistema de comunicações. Se possível, verifique os detalhes da chamada apresentados em seu histórico de chamadas. • Você pode usar caracteres curinga. <ul style="list-style-type: none"> - Use N para representar qualquer série de dígitos. Por exemplo, a adição de 555N cria uma exceção para chamadas feitas de qualquer número que comece com 555. - Use X para representar um único dígito. Por exemplo, a adição de XXX cria uma exceção para qualquer número interno com 3 dígitos.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Correio de voz ativo	<p>Quando ativado, sua caixa postal do correio de voz é usada para atender chamadas que não foram atendidas após tocar (por padrão) por 15 segundos ou quando o Não perturbe estiver ativado.</p> <p>É possível impedir que sua caixa postal do correio de voz seja usada para receber mensagens dos chamadores quando você não atender ou estiver configurado com o “Não Perturbe”. Observação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Isso não impede que você acesse sua caixa postal para verificar as mensagens de correio de voz existentes. • Ele não impede que outros usuários da caixa postal encaminhem mensagens diretamente para sua caixa postal. Você ainda receberá a indicação de mensagem em espera para elas.
Mobile Twinning	<p>O Mobile Twinning permite que suas chamadas toquem em seu ramal interno e em outro número externo. Se você tiver sido configurado como um usuário de Mobile Twinning, você pode ativar ou desativar o uso do Mobile Twinning nos menus do telefone e também pode alterar o número externo de Twinning.</p>
Número Twinning	<p>Esse número define o número externo para o qual suas chamadas estão twinned quando você tem Mobile Twinning ou Fallback Twinning ativado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Isso deve conter o número de telefone para chamadas externas. • Ele deve incluir qualquer prefixo exigido por seu sistema para chamadas externas.
Fallback Twinning	<p>Quando ativado, esse recurso redireciona suas chamadas para seu número Número Twinning quando o sistema não consegue detectar seu ramal normal conectado ao sistema. Você pode usar o Fallback Twinning sem precisar ativar o Mobile Twinning.</p>
Encaminhar incondicional	<p>É possível usar o encaminhamento incondicional para redirecionar imediatamente suas chamadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por padrão, essa função se aplica apenas a chamadas externas de entrada destinadas a você. Entretanto, seu administrador do sistema também pode aplicá-la a chamadas internas e a chamadas de grupo de busca.
Encaminhar número	<p>Esse é o destino para chamadas encaminhadas quando o Encaminhar incondicional está ativado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caso seja externo, o número deve conter qualquer prefixo exigido por seu sistema de comunicações. • Se estiver em branco, o encaminhar incondicional é desativado.
Encaminhar caso ocupado	<p>O recurso Encaminhar caso ocupado redireciona suas chamadas quando seu telefone não pode apresentar mais nenhum alerta de chamada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ocupado é definido como quando você não pode mais receber e atender nenhum alerta de chamada de entrada. Isso depende do tipo de telefone que você está usando. Consulte Quantas chamadas? na página 46. • Por padrão, essa função se aplica apenas a chamadas externas de entrada. Entretanto, seu administrador do sistema também pode aplicá-la a chamadas internas.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Encaminhar número	<p>Esse é o destino para chamadas encaminhadas quando Encaminhar caso ocupado ou Encaminhar caso sem resposta está ativado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caso seja externo, o número deve conter qualquer prefixo exigido por seu sistema de comunicações. • Esse destino é usado por Encaminhar caso ocupado e Encaminhar caso sem resposta. • Caso não estejam definidos, eles usam o destino de Encaminhar incondicional, se ele estiver definido.
Encaminhar caso sem resposta	<p>O recurso Encaminhar se sem resposta redireciona chamadas que alertaram por muito em seu telefone tempo sem ser atendidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seu tempo sem resposta é definido pelo administrador do sistema. O padrão é de 15 segundos. • As chamadas do grupo de busca não são encaminhadas, elas vão para o próximo membro disponível no grupo. • Por padrão, essa função se aplica apenas a chamadas externas de entrada. Entretanto, seu administrador do sistema pode aplicá-la a chamadas internas.
Número Siga-me	<p>Você pode usar esse recurso para redirecionar temporariamente suas chamadas para outro ramal. Isso permite compartilhar o telefone de outra pessoa sem desconectá-la do seu telefone.</p> <ul style="list-style-type: none"> • As chamadas são apresentadas com seu nome de usuário para que sejam distinguidas das chamadas para o usuário normal do ramal. • Todas as chamadas serão redirecionadas, e as chamadas ainda estarão sujeitas a todas as suas configurações de usuário como se estivessem tocando no seu telefone.

Links relacionados

[Os menus Configurações](#) na página 188

Menu Contatos pessoais

Configurações | Contatos pessoais

Esse menu exibe seus contatos do diretório pessoal. Eles estarão disponíveis em seu telefone Avaya e nos aplicativos que você usa. Eles são adicionais aos outros contatos (usuários, grupos e externos) fornecidos pelo sistema de comunicações. Para os detalhes completos sobre contatos de diretório pessoal, consulte [Gerenciando seus contatos particulares](#) na página 121.

- O acesso a esse menu e a possibilidade de alterar as opções exibidas no menu são controlados por seu administrador do sistema.
- As opções exibidas dependem do tipo de sistema de comunicações.

Opção	Descrição
Adicionar	Adicionar um novo contato particular. Consulte Adicionando um contato particular na página 121.
Importar	Importar contatos particulares adicionais com base em um arquivo de texto. Consulte Importando contatos do diretório na página 127.
Exportar	Exportar seus contatos particulares existentes para um arquivo de texto. Consulte Exportando seu Diretório pessoal na página 127.

Detalhes do contato

Cada contato particular inclui:

Configuração	Descrição
Nome	Insira o nome do contato. Até 31 caracteres. <ul style="list-style-type: none"> Caso o contato tenha um nome de outra origem (ou seja, um usuário do sistema, grupo ou contato do diretório), esse nome substituirá o nome de exibição em seu portal.
Número	Inserir o número de telefone para o contato. Até 31 dígitos, mais * e #. Não inclui espaços ou hífens. Caso seu sistema use um prefixo para discagem externa, inclua esse prefixo.
Discagem rápida	É possível usar até 100 de seus contatos particulares como discagem rápida, atribuindo a cada um deles um número de 0 a 99. Esses contatos com um número podem ser chamados com a discagem rápida usando um botão Discagem rápida , caso ele tenha sido adicionado ao seu telefone pelo administrador do sistema. Esse botão também pode ser usado para fazer a discagem rápida para números selecionados do diretório do sistema.

- Clique no ícone  ao lado do contato para editar os detalhes dele.
- Clique no ícone  ao lado do contato para excluí-lo.

Links relacionados

[Os menus Configurações](#) na página 188

Menu Programação de botões

Configurações | Programação de botões

Esse menu é usado para exibir os botões programáveis configurados em seu telefone Avaya. Você também pode usá-lo para alterar a programação de alguns botões (aqueles com um ícone). Consulte [Programação de botões](#) na página 169.

- O acesso a esse menu e a possibilidade de alterar as opções exibidas no menu são controlados por seu administrador do sistema.
- As opções exibidas dependem do tipo de sistema de comunicações.

Button	Label	Action	Action Data
1		Appearance	a=
2		Appearance	b=
3		Appearance	c=
4	Do Not Disturb	Send All Calls	
5	My Conference	Meeting Meet Me	801
6			
7			
8			
9			
10			

Campo	Descrição
Botão	Trata-se do número da tecla. Não é possível alterá-lo.
Etiqueta	Cada ação de botão tem um rótulo abreviado e expandido padrão. Esse campo pode ser usado para substituir os rótulos padrão e definir o texto alternativo que deve ser exibido. O rótulo, padrão ou definido aqui, é exibido ao lado do botão na tela do telefone. Para alterar o rótulo, consulte Alterando uma etiqueta de botão na página 170.
Ação	Trata-se da ação do botão. Ou seja, a ação que ele executará quando acionado. <ul style="list-style-type: none"> • Só é possível acessar um subconjunto das possíveis ações de botão. Consulte Ações do botão na página 172. Seu administrador do sistema pode acessar e atribuir o conjunto completo de ações de botão. • Algumas ações não são válidas em determinados tipos de telefone. Caso seja aplicada a um botão, o rótulo do botão será exibido como Inválido no telefone.

A tabela continua...

Campo	Descrição
Dados de ação	Algumas ações precisam de uma configuração de dados e outras podem usar uma configuração de dados opcional. Esse campo é usado para exibir a configuração de dados de um botão.
Ícones	<ul style="list-style-type: none"> •  Esse ícone indica que a função do botão foi definida por seu administrador do sistema e não pode ser alterada. •  Clique nesse ícone para alterar a função do botão. Consulte Programando um botão na página 169. •  Clique nesse ícone para copiar as configurações do botão para outro botão ou outros botões. Consulte Copiando um botão na página 170. •  Clique nesse ícone para remover as configurações do botão programável. Consulte Excluindo um botão na página 171.

Links relacionados

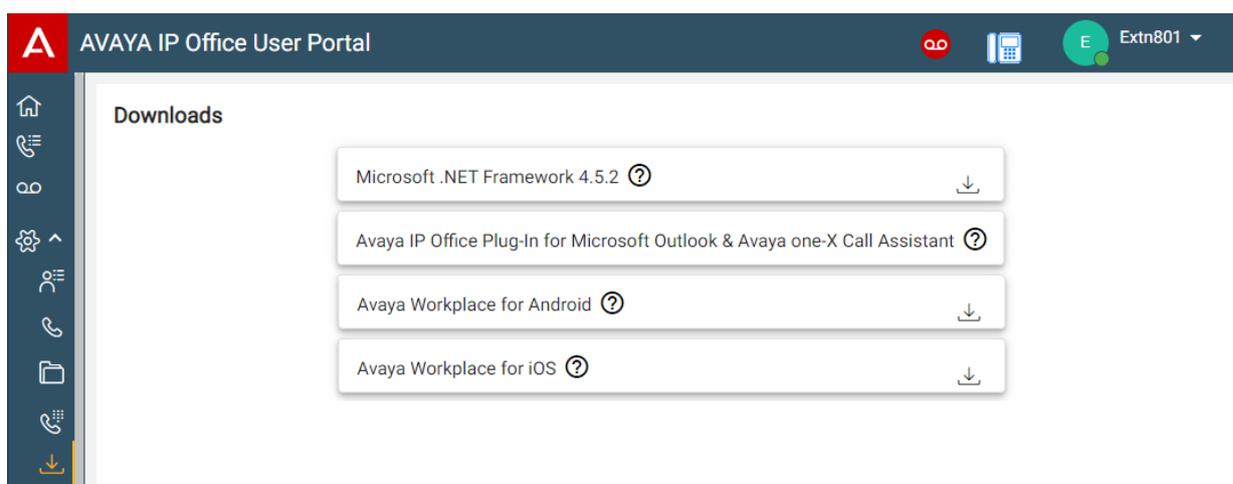
[Os menus Configurações](#) na página 188

Menu Downloads

Configurações | Downloads

Esse menu exibe links para os instaladores de aplicativos que talvez você possa usar.

- **Importante:** não instale nenhum aplicativo até que seu administrador do sistema tenha confirmado que é possível usá-lo. Talvez ele precise fazer alterações no sistema antes que você possa usar um aplicativo específico.
- O acesso a esse menu e a possibilidade de alterar as opções exibidas no menu são controlados por seu administrador do sistema.
- As opções exibidas dependem do tipo de sistema de comunicações.



Microsoft .NET Framework

Esse pacote é um pré-requisito para o aplicativo **Avaya IP Office Plug-In & one-X Call Assistant** abaixo.

Avaya IP Office Plug-In & one-X Call Assistant

Esses aplicativos podem ser usados com o aplicativo one-X Portal for IP Office. O plug-in pode ser usado para fazer chamadas usando o Microsoft Outlook. O assistente de chamadas permite notificação e atendimento de chamadas por meio da área de trabalho do Windows. Para mais detalhes sobre a instalação e o uso deles, consulte a ajuda do one-X Portal for IP Office.

Avaya Workplace

Esse é um aplicativo de softphone compatível com dispositivos móveis (Android e iOS) e plataformas PC (Windows e macOS).

Você pode usar o **Avaya Workplace** como seu único ramal telefônico no sistema de comunicações. Caso tenha recebido um telefone de mesa, é possível usar simultaneamente o **Avaya Workplace** em paralelo a esse telefone de mesa, fazendo e atendendo chamadas qualquer um deles ambos.

! Importante:

- Assegure-se de ter feito logon nesses menus da Web e alterado sua senha antes de tentar instalar o **Avaya Workplace**.
- Seu administrador do sistema controla se você pode usar o **Avaya Workplace** e se você pode usá-lo como um aplicativo para telefone celular ou área de trabalho no PC.

Links relacionados

[Os menus Configurações](#) na página 188

Menu Saudações da caixa postal

 [Configurações](#) |  [Downloads](#)

Esse menu permite configurar suas saudações de caixa postal. Consulte [Alterando suas saudações](#) na página 152.

- O acesso a esse menu e a possibilidade de alterar as opções exibidas no menu são controlados por seu administrador do sistema.
- As opções exibidas dependem do tipo de sistema de comunicações.

Links relacionados

[Os menus Configurações](#) na página 188

Capítulo 38: Solução de problemas

Esta seção da documentação contém informações adicionais para dar suporte ao portal.

Links relacionados

[Ícones e mensagens de aviso](#) na página 199

[Ativando a seleção de origem de áudio para o Firefox](#) na página 43

Ícones e mensagens de aviso

As seguintes mensagens de erro ou ícones podem aparecer:

Ícone	Descrição
	Telefone não registrado - há um problema com seu telefone. Ele foi desconectado ou o sistema não consegue detectá-lo.
	Gerenciamento de chamadas não é compatível - o portal é configurado para permitir o acesso a diversos menus e configurações, mas não para controlar a realização e o atendimento de chamadas. Para ver quais modos de gerenciamento de chamadas você pode usar, consulte Ativando/desativando o softphone/controle de chamada na página 23.
	Gerenciamento de chamadas não é compatível com seu perfil - sua licença ou assinatura de usuário não permite que você use o gerenciamento de chamadas. Entre em contato com o administrador do sistema.

Links relacionados

[Solução de problemas](#) na página 199

Ativando a seleção de origem de áudio para o Firefox

No Mozilla Firefox, o menu de seleção de origem de áudio do portal (consulte [Selecionando a origem de áudio](#) na página 42) não funcionará corretamente, a menos que o processo a seguir seja aplicado ao navegador. Só é necessário executar esse processo uma vez para a instalação específica do Firefox.

Procedimento

1. inicie o navegador Firefox.
2. Digite `about:config` na barra de endereço.

Solução de problemas

3. Se aparecer uma mensagem de **Prossiga com cautela**, clique em **Aceitar o Risco e Continuar**.
4. No campo de pesquisa na parte superior da página, digite `media.setsinkid.enabled`.
5. Dê um duplo clique na entrada para alterar o valor de `default` ou `false` para `true`.
6. Feche a janela do navegador.

Links relacionados

[Selecionando a origem de áudio](#) na página 42

[Solução de problemas](#) na página 199

Parte 12: Ajuda adicional

Capítulo 39: Ajuda e documentação adicionais

As páginas a seguir fornecem fontes para ajuda adicional.

Links relacionados

[Esqueceu a senha?](#) na página 202

[Obtendo ajuda](#) na página 202

[Documentação adicional](#) na página 203

Esqueceu a senha?

Alguns recursos do IP Office exigem que você insira informações como seu nome de usuário, senha, código de logon (PIN de segurança), código da caixa postal (senha da caixa postal).

A Avaya não pode redefinir os valores de suas senhas e códigos. No entanto, seu administrador do sistema pode redefinir os valores, se necessário, fazendo isso por conta própria ou por meio de uma solicitação ao parceiro comercial Avaya.

Seu administrador do sistema também define as regras que seu sistema IP Office usa para senhas e códigos permitidos. As mesmas regras são aplicadas a todos os usuários.

Links relacionados

[Ajuda e documentação adicionais](#) na página 202

Obtendo ajuda

A Avaya faz vendas do IP Office por meio de parceiros comerciais credenciados. Esses parceiros comerciais fornecem suporte direto aos seus clientes e encaminham problemas para a Avaya, se for o caso.

Caso precise de suporte adicional, entre primeiramente em contato com seu próprio administrador do sistema. Ele poderá acessar a configuração completa do sistema IP Office por conta própria ou por meio de uma solicitação ao parceiro comercial Avaya do seu sistema.

Embora seu administrador/revendedor do sistema não possa ver suas senhas existentes, ele pode redefini-las para permitir que você faça logon novamente e altere o valor.

Links relacionados

[Ajuda e documentação adicionais](#) na página 202

Documentação adicional

O site [Central de documentos Avaya](#) contém guias do usuário e manuais para produtos Avaya. Os links abaixo abrangem guias do usuário que você pode achar úteis.

Guias do usuário de telefone

- [Guia do usuário do telefone IP Office J100 Series](#) | [Guia de referência rápida do IP Office J100 Series](#)
- [Guia do usuário do telefone IP Office 9600 Series](#) | [Guia de referência rápida do IP Office 9600 Series](#)
- [Guia do usuário do telefone analógico IP Office](#)

Guias de aplicativo

- [Usando o Aplicativo Avaya Workplace para IP Office](#)
- [Usando o Portal do usuário IP Office](#)
- [Usando o one-X Portal para IP Office](#)
- [Usando o IP Office SoftConsole](#)

Guias do usuário de caixa postal de correio de voz

- [Usando uma caixa postal do Voicemail Pro no modo IP Office](#)
- [Usando uma caixa postal do Voicemail Pro no modo Intuity](#)
- [Usando o IP Office Embedded Voicemail no modo Intuity](#)
- [Usando o IP Office Embedded Voicemail no modo IP Office](#)

Links relacionados

[Ajuda e documentação adicionais](#) na página 202

Índice

30 dias	138	Ativar seleção de origem de áudio (<i>continuação</i>)	
		Firefox	43 , 199
A		Ausente	34
Abandonar		Autoadministração	
Abandonar todos	114	Botão	182
Chamada	64	Versão	25
Chamada de entrada	48	B	
Chamada em espera	56	Baixar	
Acesso ao menu	26	Gravando	166
Ações	172	botão	
Resumo	172	adicionar	169
Ações do botão	172	alterar rótulo	170
Resumo	172	Botão	
adicionar		Abandonar	179
botão	169	Administrador	182
Adicionar		Anunciando	180
a uma conferência	110 , 113	Anúncio em grupo	180
a uma reunião	110 , 113	Atendimento automático interno	181
Contato	121	Atendimento de chamadas	177
Exceção Não perturbe	74	Autoadministração	182
Favorito	119	Autorresposta	181
Observação sobre a chamada	64	Captura de qualquer	178
Outra parte a uma chamada	53	Captura de qualquer chamada	178
Adicionar código de conta	51	Código de conta	182
Adicionar observações da chamada	51	Conferência	178
Administrador	202	Definir código de conta	182
Botão	182	Discagem abreviada	174
Administrador do sistema	202	Discagem rápida	174 , 179
Ajuda	26 , 202	Discar	179
alterar		Encaminhar todas	175
etiqueta de tecla	170	Encaminhar todas as chamadas	175
Alterar		Enviar todas as chamadas	182
Código de logon	25	Estac. de chamadas	176
Microfone	42	Estacionar	176
Nome	24	Estacionar chamada em outro ramal	177
Senha	24	Estacionar e Anunciar	177
Viva-voz	42	Estacionar e anunciar chamada	177
Alternar chamadas	66	Estacionar em outro ramal	177
Anunciando		Exibição de emergência	180
Botão	180	Grupo	180
Anúncio de chamada	177	Meet Me	178
Assistente	13	Mensagem de ausência	174
Baixar	20	Mobile Twinning	90
Diretório pessoal	19	Supressão	175
Perfil	14	Supressão de DA	175
Processamento de chamadas	16	Toque desativado	181
Assistente de instalação		Twinning	183
Baixar	20	Usuário	184
Diretório pessoal	19	Botão Abandonar	179
Logon	13	Botão Atendimento automático	181
Perfil	14	Botão Atendimento automático interno	181
Processamento de chamadas	16	Botão Captura de qualquer	178
Atender chamada	48	Botão Código de conta	182
Ativar mudo	65	Botão de Mensagem de ausência	174
Ativar mudo de todos	114	Botão Discagem abreviada	174
Ativar seleção de origem de áudio			

Botão Discagem rápida	179	Chamada (<i>continuação</i>)	
Botão discar	179	Iniciar em Contatos	118
Botão Estacionar	176	Liberar da espera	56
Botão Estacionar chamada	176	Nova chamada	51
Botão Estacionar chamada em outro ramal	177	Número máximo	46 , 67
Botão Estacionar e anunciar	177	Observação sobre a chamada	64
Botão Estacionar e anunciar chamada	177	Painel de chamada	40
Botão Estacionar em outro ramal	177	Redirecionar	49 , 63
Botão Exibição de emergência	180	Repetir	52
Botão Exibir 911	180	Retido	55 , 56
Botão Meet Me	104	Retomar	56
Botão Supressão	175	Retornar	52
Botão Supressão de DA	175	Transferência	61
Botão Toque desativado	181	Transferir um para o outro	62
Botão Twinning	183	Trocar entre	66
Botão Usuário	184	Chamada de entrada	47 , 50
botões	169	Abandonar	48
Buscar		Atender	48
Botão Estacionar e anunciar	177	Chamada repetida	134
C		Chamadas	
Caixa postal	141 , 142	Classificar	132
Avisos	157 , 158	Excluir	133
IP Office Mode	158	Filtro	133
Saudação	152	Pesquisar	133
Voz visual	156	Redirecionando	71
Call Control	188	Chamadas abandonadas	
Canc. estacion.	59	Filtro	137
Captura de chamadas		Chamadas de consulta	
Botão	177	Filtro	137
Botão Captura de qualquer	178	Chamadas de grupo	
Capturar		chamadas em grupo perdidas	130
Botão	177	Chamadas perdidas	50
Botão Captura de qualquer	178	Chamadas em grupos	
Centralized Media Manager	162	Redirecionando	71
Chamada		Chamadas externas	
Abandonar	48	Redirecionando	71
Adicionar nota	64	Chamadas internas	
Adicionar outra parte	53	Filtro	137
Alternar	66	Redirecionando	71
Atender	48	Chamadas não atendidas	50
Ativar mudo	65	chamadas perdidas	130
Caixa postal	53	Chamadas perdidas	50
Canc. estacion.	59	Chamadas realizadas	
Chamadas de entrada	47	Filtro	137
Chamadas não atendidas	50	Chamadas recebidas	
Chamadas perdidas	50	Filtro	137
Controle deslizante	40	Chamador	
Correio de voz	119	Filtro	138
Correio de voz direto	53	Chamar	
Deixar mensagem	147	Abandonar	64
Desativar mudo	65	Encerrar	64
Discar dígitos adicionais	66	Chrome	26
do histórico de chamadas	52 , 134	Classificar	32
dos contatos	52	Chamadas	132
Espera Automática	56 , 66	Contatos particulares	123
Estacionar chamada	58 , 59	Mensagens	145
Fazendo chamadas	51	Código	
Gravando	162	Correio de voz	149 , 188
Gravar	68	Logon	92 , 188
Ignorar	48	código da caixa postal	202
		Código de acesso	101
		Código de conta	51

Código de conta (<i>continuação</i>)		Contato (<i>continuação</i>)	
Filtro	138	Histórico de chamadas	120 , 132 , 148
Código de discagem		Marcar como favorito	119
Conferência	104	Status	33
código de logon	202	Contato particular	
Códigos de logon	188	Marcar como favorito	119
Alterar	25	Contatos	116 , 194
Código do correio de voz	188	Adicionar	121
Código PIN	101	Adicionar a partir do correio de voz	123 , 147
Códigos curtos	186	Adicionar de outros contatos	118 , 122
Conferência	104 , 107	Adicionar do histórico de chamadas	122 , 134
Encaminhamento	77	Chamar contato	118
Logon temporário	95	Classificar	32
Não perturbe	75	Contatos particulares	121
Siga-me	96	Editar	124
Códigos de acesso	103	Excluir	124
Códigos de discagem	186	Exportar	127
Conferência	107	Filtro	32
Encaminhamento	77	Ícones	117
Logon temporário	95	Importar	126
Não perturbe	75	Pesquisar	31 , 117
Siga-me	96	Contatos particulares	121 , 194
Códigos PIN	103	Adicionar de outros contatos	118 , 122
Comunicação interna	188	Adicionar do histórico de chamadas	122 , 134
Comunicação interna automática	188	Classificar	123
Conferência	99	Editar	124
Abandonar todos	114	Excluir	124
Ad hoc	108	Controle de chamada	23 , 41
Adicionar um participante	110 , 113	Copiar lista de participantes	105
Ativar mudo de todos	114	Correio de voz	141 , 156
Bloquear	113	Abandonar	119
Botão	104 , 178	Adicionar aos contatos	123 , 147
Chamadores externos	103	Ativado	150
Código de acesso	101	Avisos	157 , 158
Código PIN	101 , 103	Chamar diretamente	119
Estacionar	106	Classificar	32 , 145
Funções	100	Código	149
Gravar	105	Deixar uma mensagem	119
Há alguém esperando	103	E-mail de correio de voz	151
Ícones	108 , 111	Encaminhar	146
Ingressar	104	Excluir	146
Início	109 , 112	Exibir mensagens	142
Lista de participantes	105	Filtro	32 , 145
Meet-me	111	Pesquisar	31 , 144
Participantes	100	Redirecionando chamadas para	71
Retido	106	Reproduzir	144
Tipos de	99	Sair	53 , 147
Transferência	107	Salvar	146
Transferir para	105	Saudação	152
Conferência ad hoc	99 , 108	Voz visual	156
Início	109	Correio de voz ativo	191
Conferência do sistema	99	Correios de voz	142
Início	112		
Conferência Meet-Me	99	D	
Início	112	Data	
Conferência Meet-me do sistema	111	Filtro	138
Conferência Meet-me pessoal	111	DDI	188
Conferência pessoal	99	Filtro	138
Início	112	Definir código de conta	182
Configurações de áudio	42	Deixar correio de voz para	147
Contato		deixar uma mensagem	51
Chamada	52		

Deixar uma mensagem	119	Encaminhar (<i>continuação</i>)	
Delegar	100	Códigos curtos	77
Desativar mudo	65	Correio de voz	146
Desbloquear conferência	113	Encaminhar caso ocupado	85 , 191
Desconectar caixa postal	51 , 119	Ativado	85
Destino		Desativado	86
Encaminhar caso ocupado	86	Destino	86
Encaminhar incondicional	80	Encaminhar caso sem resposta	82 , 191
Fallback Twinning	89	Ativado	83
Mobile Twinning	89	Desativado	83
Sem resposta	83	Destino	83
Desviar	77 , 191	Encaminhar incondicional	79 , 191
Detalhes	25	Ativado	79
Gravando	163	Desativado	80
Detalhes da chamada		Destino	80
Gravando	163	Encaminhar todas	79
Detalhes do sistema	25	Ativado	79
Dias	138	Desativado	80
Diretório		Destino	80
Adicionar	121	Encerrar	
Chamada	52	Chamada	64
Classificar	32	Chamada em espera	56
Contatos particulares	121	Endereço do servidor	188
Editar	124	Endereço do servidor HTTPS	188
Excluir	124	Endereço IP	188
Exportar	127	Enviar todas as chamadas	73 , 191
Filtro	32	Ativado	73
Ícones	117	Desativado	74
Importar	126	Tecla	182
Pesquisar	31 , 117	Espera Automática	56 , 66
Diretório pessoal		Esqueceu a senha?	26
Adicionar	121	esqueci a senha	202
Adicionar a partir do correio de voz	123 , 147	Esta semana	138
Exportar	127	Estacionar	
Importar	126	Botão Estacionar e anunciar	177
Discagem rápida	174 , 194	Rechamada	60
Discando		Reunião	106
Ocultar dígitos	175	Estacionar chamada	59 , 177
Discar		Canc. estacion.	59
Dígitos adicionais	66	Rechamada	58
Disponível	34	Etiqueta	196
Documentação	203	Exceções	74 , 191
Duração		Adicionar	74
Filtro	138	Excluir	75
E		Exceções de DND	
E-mail	188	Adicionar	74
E-mail de correio de voz	151 , 188	Excluir	75
E-mailE-mail de correio de voz	151	Excluir	
Editar		Chamadas	133
Código de logon	25	Contato	124
Contatos	124	Correio de voz	146
Nome	24	Exceções de DND	75
Senha	24	Favorito	119
Encaminhamento de chamadas		Mensagem	146
Botão	175	Saudação	155
Encaminhamento incondicional	191	exibição do chamador	47
Encaminhar	77	Exibir	
Botão	175	Histórico de chamadas	130
caso ocupado	85	Mensagens do correio de voz	142
caso sem resposta	82	Exportar	
		Diretório	127
		Gravações	166

Exportar contatos	194	Histórico de chamadas (<i>continuação</i>)	
F		Fazer chamada	134
Fallback Twinning	88 , 191	Filtro	32
Ativado	90	Ícones	131
Desativado	91	Pesquisar	31
Destino	89	Hoje	138
Favorito	119	Hora	
Fazendo chamadas	51	Filtro	138
Fazer uma chamada	51	I	
Fechar	27	Importar	
Filtro	32 , 138	Diretório	126
Chamadas	133	Importar contatos	194
Data	138	Ingressar em uma conferência	104
Gravações	164	Início	
Hora	138	Conferência ad hoc	109
Mensagens	145	Conferência do sistema	112
Tipo	137	Conferência pessoal	112
Tipo de chamada	137	IP Office	
Filtro de relatório	138	Endereço IP	188
Data	138	FQDN	188
Hora	138	IP Office Mode	158
Tipo	137	L	
Tipo de chamada	137	Liberar da espera	56
Firefox		Lista de participantes	105
Ativar seleção de origem de áudio	43 , 199	Log de chamadas	129
FQDN	188	Logoff	27 , 92 , 94
G		Código de acesso	95
Geminação interna	88	Logon	13 , 22 , 92–94
Geração de relatórios	136	Código de acesso	95
Google Chrome	26	Primeira vez	13
Grava uma saudação	153	Logon temporário	92–94
Gravação de chamada	161	M	
Gravações	161	Manuais	203
Baixar	166	Marcar como favorito	119
Detalhes	163	Máximo de chamadas	46 , 67
Filtro	164	Media Manager	162
Preferência de recuperação	162	Media Manager local	162
Reproduzir	166	Meet Me	178
Gravando	162	Mensagem	
Gravar	68	Chamar uma caixa postal diretamente	119
Conferência	105	Encaminhar	146
Grupo		Excluir	146
Adicionar aos contatos	118 , 122	Sair	53 , 147
Botão	180	Salvar	146
Botão Anunciar	180	Mensagens	142
Filtro	138	Adicionar aos contatos	123 , 147
Guias do usuário	203	Avisos	158
H		Classificar	32 , 145
Há alguém esperando	103	Exibir	142
Histórico	129	Filtro	32 , 145
Histórico de chamadas	129	Ícones	143
Adicionar aos contatos	122 , 134	Pesquisar	31 , 144
Chamador individual	120 , 132 , 148	Reproduzir	144
Classificar	32	Voz visual	156
Exibir	130	Menu Baixar	197

Menu de saudações	198
Menus	28 , 188
Baixar	197
Contatos particulares	194
Perfil	188
Processamento de chamadas	191
Programação de botões	196
Saudações da caixa postal	198
Microfone	42
Mídia	
Preferência de recuperação	162
Minha presença	34
Mobile Twinning	88 , 191
Ativado	89
Botão	90 , 183
Desativado	90
Destino	89
Moderador	100
Modo Intuity	157
N	
N	73
NÃO CONECTADO	94
Não pert.	
Exceções	74
Não perturbe	
Exceções	74
Não perturbe	34 , 73 , 191
Ativado	73
Botão	182
Desativado	74
Não registrado	199
Navegador	
Executar em uma janela	26
Negar comunicação interna automática	188
Nome	47 , 188
Alterar	24
Nome completo	188
Nome completo	188
Alterar	24
Nome de exibição	
Alterar	24
Nome de usuário	13 , 22 , 26
Nome do autor da chamada	47
Novo	
Chamada	51
Exceção Não perturbe	74
Número de chamadas	46 , 67
O	
Observação sobre a chamada	64
Ocioso	33
Ocultar discagem	175
Ocupado	33 , 34
Encaminhar	77 , 85 , 191
Offline	33
Operação de chamadas	188

P

Parceiros comerciais	202
Participante	100
Participantes	
Abandonar todos	114
Ativar mudo de todos	114
Perfil	188
Pesquisar	31
Chamadas	133
Contatos	117
Diretório	117
Mensagens	144
Relatório de chamadas	137
PIN	
Correio de voz	149
PIN de moderador	101
PIN de participante	101
PIN de representante	101
PIN de segurança	202
Presença	33 , 34
Processamento de chamadas	191
Procurar	31
Chamadas	133
Contatos	117
Mensagens	144
Programação de botões	196
Proprietário	100

R

Ramal	188
Rechamada	60
Chamadas em espera	55
Chamadas estacionadas	58
Redirecionando chamadas	70
Chamadas em grupo	71
Chamadas externas	71
Chamadas internas	71
Externamente	71
Internamente	71
Para caixa postal	71
Twinning	88
Redirecionar	
Chamada não atendida	49 , 63
Registros	129
Relatório de chamada	136
Pesquisar	137
Remetente	138
Remover	
Exceções de DND	75
Repetir chamada anterior	52
Reproduzir	
Correio de voz	144
Gravações	166
Retido	56
Conferência	106
Espera Automática	56 , 66
Liberar da espera	56
Rechamada	55
Retomar chamada	56
Retomar chamada	56

Retornar chamada	134
Retornar chamada anterior	52
Reunião	99
Abandonar todos	114
Ad hoc	108
Adicionar um participante	110, 113
Ativar mudo de todos	114
Bloquear	113
Chamadores externos	103
Código de acesso	101
Código PIN	101, 103
Estacionar	106
Funções	100
Gravar	105
Há alguém esperando	103
Ícones	108, 111
Lista de participantes	105
Meet-me	111
Participantes	100
Retido	106
Tipos de	99
Transferência	107
Transferir para	105
Reunir agora	101
Revendedor	202
S	
SAC	191
Desativado	74
Sair	27
Salvar	
Correio de voz	146
Saudação	152
Ativar	153
Excluir	155
Gravar	153
Pré-gravado	154
Sintetização de voz	154
Saudação pré-gravada	154
Saudação TTS:	154
Sem chamadas	73
Sem gerenciamento de chamadas	199
Sem resposta	
Destino	83
Encaminhar	77, 82, 191
Sem suporte	199
senha	202
Senha	13, 22, 188
Alterar	24
Correio de voz	149
esquecida	26
Telefone	188
Senha do telefone	188
Siga-me	96, 191
Códigos curtos	96
Sobre	25
softphone	139
Softphone	23, 41, 188
Softphone de PC	139
solução de problemas	199
Status	33

T

Tecla	
Não perturbe	182
Tela	
Mensagens do correio de voz	142
Telefone	
Logon	92
Telefone não registrado	199
Tipo de telefone	188
Todas as chamadas	
Encaminhar	77
Todos	138
Tom de ocupado	73
Transferência	61
Chamada	61
Chamada não atendida	49, 63
Conferência	105, 107
Para a chamada atual	62
Travar conferência	113
Trocar chamadas	66
Twining	88, 191

U

URL	188
Usuário	
Adicionar aos contatos	118, 122
Filtro	138

V

Velocidade	
Reprodução	144
Versão	25
Viva-voz	42
Voz visual	156

W

Workplace	197
-----------------	---------------------