



IP Office 12.0

Usando one-X Portal for 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/licenses/inf) 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 (ii) DECODIFICAR O VÍDEO AVC QUE FOI CODIFICADO POR UM CONSUMIDOR ENVOLVIDO EM UMA ATIVIDADE PESSOAL E/OU FOI OBTIDO DE UM PROVEDOR DE VÍDEO LICENCIADO PARA FORNECER VÍDEO AVC. NÃO HÁ CONCESSÃO NEM INSINUAÇÃO DE CONCESSÃO DE NENHUMA LICENÇA PARA QUALQUER OUTRO USO. INFORMAÇÕES ADICIONAIS SOBRE OS CODECS H.264 (AVC) E H.265 (HEVC) ESTÃO DISPONÍVEIS JUNTO À MPEG LA, L.L.C. CONSULTE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

Conformidade jurídica

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

Prevenção contra fraude em serviços telefônicos

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

Intervenção da Avaya contra fraude em serviços telefônicos

Caso suspeite 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

1. one-X Portal

1.1 Como fazer...	10
1.2 Requisitos do PC	13
1.3 Efetuando logon	14
1.4 Hot Desking	15
1.5 Operação remota	15
1.6 Desconectando	15
1.7 A página principal	16
1.8 Sua presença e status	19
1.8.1 Ícones de presença telefônica	20
1.8.2 Ícone de presença MI	20
1.8.3 Ver a presença de outros usuários	20
1.9 Notas sobre o telefone	21
1.10 Terminal Services	23

2. Alterar o layout

2.1 Selecionar aparência	26
2.2 Alterar a largura das colunas	26
2.3 Minimizar miniaplicativos	27
2.4 Maximizando um miniaplicativo	27
2.5 Redimensionar um miniaplicativo	28
2.6 Mover miniaplicativos	28
2.7 Layout padrão	28
2.8 Adicionando uma guia customizada	29
2.9 Excluir uma guia personalizada	29
2.10 Adicionar miniaplicativos externos	29

3. Fazer e atender chamadas

3.1 Detalhes da chamada	33
3.2 Botões de chamada	35
3.3 Ícones de chamada	37
3.4 Efetuando uma chamada	38
3.4.1 Efetuando uma chamada do miniaplicativo Chamadas	38
3.4.2 Efetuando uma chamada usando o teclado de discagem	39
3.4.3 Efetuando uma chamada a partir do diretório	40
3.4.4 Efetuando uma chamada a partir do Histórico de conversas	40
3.4.5 Efetuando uma chamada do correio de voz	41
3.5 Programando um retorno de chamada	42
3.6 Atender uma chamada	42
3.7 Redirecionamento de chamada de entrada	44
3.8 Capturar uma chamada	44
3.9 Chamadas não atendidas	45
3.10 Encerrar uma chamada	45
3.11 Colocar uma chamada em mudo	46
3.12 Colocar chamadas em espera	47
3.12.1 Colocar uma chamada em espera	47
3.12.2 Recuperando uma chamada retida	48
3.12.3 Finalizando uma chamada retida	48
3.13 Alternar entre chamadas	49
3.14 Gravar uma chamada	50
3.15 Transferir chamadas	51
3.15.1 Transferindo chamadas atuais em conjunto	51

3.15.2 Fazendo uma transferência não supervisionada	52
3.15.3 Fazendo uma transferência supervisionada	53
3.15.4 Transferindo chamadas usando o Diretório	54
3.16 Estacionar chamadas	55
3.16.1 Configurar seus estacionamentos	55
3.16.2 Estacionar uma chamada	56
3.16.3 Desestacionar uma chamada	57
3.17 Discando dígitos adicionais	58
3.18 Não perturbe	59
3.18.1 Exceções de não perturbe	59
3.19 Adicionar um código de conta	60
3.20 Visualizar filas do grupo de busca	61
3.21 Controle de seu status de grupo	63
3.22 Controle de chamadas Twinned	64

4. Chamadas de conferência

4.1 Tipos de conferência	67
4.2 O host de conferência	67
4.3 Buscar uma conferência	67
4.4 Controles de chamadas em conferência	68
4.5 Adicionar outro participante a uma conferência	69
4.6 Colocar em mudo participantes de conferências	70
4.7 Abandonar participantes de uma conferência	71
4.8 Estacionar uma chamada de conferência	71
4.9 Colocar uma conferência em espera	72
4.10 Conferências Ad hoc	73
4.10.1 Iniciando uma conferência Ad hoc	73
4.10.2 Transformando chamadas em espera em conferências ad hoc	75
4.11 Conferências Meet Me	76
4.11.1 Participar de sua própria conferência Meet Me	76
4.11.2 Participar de outras conferências Meet Me	76
4.11.3 Reconhecimento de alto-falante de conferência	76
4.11.4 Adicionar um contato à sua conferência Meet Me	77
4.11.5 Iniciar uma conferência de grupo	77
4.11.6 Configuração dos detalhes da ponte de conferências	77
4.11.7 Bloqueando uma conferência Meet Me	77
4.12 Agendamento de conferência	78
4.12.1 Visualizar seu calendário de conferências	79
4.12.2 Agendar uma nova conferência	81
4.12.3 Visualizar suas reuniões	84
4.12.4 Notificações de conferência	87
4.12.5 Prolongando sua conferência	89
4.12.6 Relatórios de conferência	89

5. Histórico de conversa

5.1 Usar o histórico de conversas	93
5.2 Efetuando uma chamada a partir do Histórico de conversas	94
5.3 Adicionar um autor de chamada ao seu diretório	94
5.4 Procurar conversa de MI	95

6. Diretórios

6.1 Visualizar os diretórios	99
6.2 Ícones do diretório	100

6.3 Pesquisar nos diretórios.....	102
6.4 Listar membros de grupo de busca.....	103
6.5 Efetuando uma chamada.....	104
6.6 Transferir uma chamada.....	105
6.7 Adicionar novo contato do diretório pessoal.....	106
6.7.1 Adicionar um contato do diretório do sistema.....	106
6.7.2 Adicionar um autor de chamada a partir do Histórico de conversas.....	107
6.7.3 Adicionar um autor de chamada do correio de voz ao diretório.....	107
6.8 Editar um contato pessoal.....	108
6.9 Excluir um contato do diretório pessoal.....	108
6.10 Adicionando um grupo de Contatos pessoais.....	109
6.10.1 Grupo do Outlook.....	110
6.11 Exportar/Importar diretório pessoal.....	111
6.12 Enviar e-mail para um contato.....	112
6.13 Enviar uma mensagem instantânea para um contato.....	113
6.14 Adicionar contato à ponte de conferência do Meet Me.....	114

7. Perfis

7.1 O perfil detectado.....	117
7.2 Selecionar seu perfil.....	117
7.3 Editar um perfil.....	118
7.4 Adicionar um perfil.....	118
7.5 Configurações do perfil.....	119
7.5.1 Captura de chamada.....	119
7.5.2 Mobilidade - Usar telefone de mesa padrão.....	119
7.5.3 Mobilidade - Encaminhar.....	120
7.5.4 Mobilidade - Mobile Twinning.....	120
7.5.5 Mobilidade - Modo Operador Remoto.....	121
7.5.6 Correio de voz.....	123

8. Correio de voz

8.1 Mensagens de grupo.....	126
8.2 Verificando mensagens do correio de voz.....	127
8.3 Ligar para alguém que deixou uma mensagem.....	128
8.4 Alternar entre a reprodução no telefone e no PC.....	128
8.5 Adicionar um autor de chamada ao seu diretório pessoal.....	128
8.6 Alterar o código do seu correio de voz.....	130
8.7 Gravar saudações do correio de voz.....	130
8.8 Selecionar a sua saudação do correio de voz.....	130
8.9 Anúncio de correio de voz.....	131

9. Mensagens instantâneas

9.1 Efetuando logon utilizando clientes externos.....	134
9.2 Enviar mensagem instantânea para outros usuários.....	135
9.3 Enviar mensagem instantânea para todos.....	136
9.4 Iniciar uma chamada a partir de MI.....	136
9.5 Pesquisar suas conversas de MI.....	136
9.6 Notificações de MI.....	137
9.6.1 Configurar suas notificações.....	137
9.6.2 Exibir seu status da chamada.....	138
9.6.3 Exibir seu status de calendário.....	138
9.6.4 Upload de uma imagem de avatar.....	138
9.6.5 Ativar notificações de área de trabalho.....	139

10.mybuddy

10.1 Acessando o mybuddy.....	144
10.2 Comandos mybuddy.....	145
10.3 Notificações.....	147
10.4 Armazenar números.....	147

11.Configuração

11.1 Atalhos do teclado.....	150
11.2 Estacionamentos.....	150
11.3 Configuração do som.....	151
11.3.1 Exceções do servidor proxy.....	151
11.4 Configurar filas do grupo de busca.....	152
11.5 Exceções de Não perturbe.....	153
11.6 Miniaplicativo de relógio mundial.....	154
11.7 Suporte ao idioma.....	155
11.8 Alterar seus números de ponte de conferências.....	155
11.9 Alterar sua senha.....	156
11.10 Alterar o código do seu correio de voz.....	156

12.one-X Call Assistant

12.1 Requisitos de sistema do one-X Call Assistant.....	159
12.1.1 Requisitos de hardware.....	159
12.1.2 Requisitos de software.....	160
12.1.3 Suporte ao idioma.....	160
12.1.4 Terminal Services.....	160
12.2 Instalar o one-X Call Assistant.....	161
12.3 Iniciando o one-X Call Assistant.....	162
12.4 Iniciando o one-X Portal.....	162
12.5 Ícones do one-X Call Assistant.....	163
12.6 Mensagens do one-X Call Assistant.....	164
12.7 Mensagens do correio de voz.....	165
12.8 Chamadas perdidas.....	165
12.9 Alterar sua senha.....	165
12.10 Menu Ajuda.....	165
12.11 Notificação de disponibilidade de nova versão.....	165
12.12 Tratamento de chamadas.....	166
12.12.1 Efetuando uma chamada.....	166
12.12.2 Atender uma chamada.....	166
12.12.3 Colocar uma chamada em espera.....	167
12.12.4 Encerrar uma chamada.....	167
12.12.5 Efetuando chamadas de conferência.....	168
12.12.6 Transferir uma chamada.....	168
12.13 Registro de chamadas.....	169
12.13.1 Exibir seu Registro de chamada.....	170
12.13.2 Efetuando uma chamada a partir de seu registro de chamadas.....	170
12.13.3 Limpar seu Registro de chamada.....	170
12.14 Configurações.....	171
12.14.1 Conexão.....	171
12.14.2 Teclas de atalho.....	172
12.14.3 Pop-up na tela.....	173
12.14.4 Registrar.....	174
12.14.5 Regras de discagem.....	175
12.14.6 Configurações de anúncios.....	176
12.14.7 Seleção de anúncios.....	177

13.Plug-in do Microsoft Outlook

13.1	Instalação	180	13.13	Configuração.....	225
13.1.1	Requisitos de hardware.....	180	13.13.1	Configurações de conexão.....	225
13.1.2	Requisitos de software.....	181	13.13.2	Configurações de usuário.....	225
13.1.3	Versões do Microsoft Outlook.....	181	13.13.3	Configurações de registro.....	226
13.1.4	Instalar o Avaya IP Office Plug-in.....	182	13.13.4	Configurações das regras de discagem.....	227
13.2	Efetuar logon.....	183	13.13.5	Alterar sua senha.....	227
13.3	Exibição do Avaya IP Office Plug-in.....	185	13.14	Resolução de problemas.....	228
13.4	Visão geral rápida.....	186	13.14.1	Plug-in do Outlook desativado.....	228
13.5	Ocultar o plug-in.....	188			
13.6	Desconectando.....	188	14. Glossário		
13.7	Funções de chamada.....	189	14.1	Conferência Ad hoc.....	230
13.7.1	Fazer chamadas.....	189	14.2	Botões de aparência.....	230
13.7.2	Atender uma chamada.....	191	14.3	Espera automática.....	230
13.7.3	Colocar uma chamada no modo silencioso.....	192	14.4	Ocupado	230
13.7.4	Reter ou liberar uma chamada.....	192	14.5	Gerente de conferência.....	230
13.7.5	Transferir uma chamada utilizando o Avaya IP Office Plug-in.....	193	14.6	Não perturbe.....	230
13.7.6	Encerrar uma chamada.....	193	14.7	Encaminhar se sem resposta.....	230
13.8	Chamadas de conferência.....	194	14.8	Encaminhar se ocupado.....	230
13.8.1	Chamada de conferência ad hoc.....	194	14.9	Encaminhar para.....	230
13.8.2	Chamada de conferência Meet Me.....	196	14.10	Hotdesk	230
13.8.3	Adicionar outro participante de conferência.....	197	14.11	Grupo de busca.....	231
13.8.4	Conferências agendadas.....	197	14.12	IP Office	231
13.9	Diretórios	202	14.13	Logon/logoff.....	231
13.9.1	Visualizar diretórios.....	203	14.14	Conferência Meet Me.....	231
13.9.2	Ícones do diretório.....	204	14.15	Estacionar	231
13.9.3	Pesquisar diretórios	205	14.16	Telefone primário.....	231
13.9.4	Realizar uma chamada a partir do diretório.....	205	14.17	Conferência agendada	231
13.9.5	Editar detalhes do contato.....	206	14.18	Administrador do sistema.....	231
13.9.6	Enviar uma mensagem instantânea para um contato.....	206	14.19	Small Community Network.....	231
13.9.7	Enviar e-mail para um contato.....	206	14.20	Transferência supervisionada.....	231
13.9.8	Exibir comunicações recentes.....	206	14.21	Transferência não supervisionada.....	232
13.9.9	Adicionar novo contato do diretório pessoal.....	207	14.22	XMPP	232
13.9.10	Editar um contato pessoal.....	209	Índice		233
13.9.11	Excluir um contato do diretório pessoal.....	209			
13.9.12	Adicionando um grupo de Contatos pessoais.....	210			
13.9.13	Importar contatos do Outlook.....	210			
13.10	Recursos adicionais	212			
13.10.1	Clique para discar.....	212			
13.10.2	Avatar.....	214			
13.10.3	Registro de chamadas	215			
13.10.4	Opção de correio de voz.....	216			
13.10.5	Enviar mensagem instantânea.....	217			
13.10.6	Suporte ao idioma.....	218			
13.10.7	Terminal Services	219			
13.10.8	Comunicações criptografadas.....	219			
13.11	Informações de presença.....	220			
13.11.1	Definir mensagem de status.....	221			
13.12	Perfis	222			
13.12.1	O perfil detectado.....	222			
13.12.2	Selecionar seu perfil.....	222			
13.12.3	Editar um perfil.....	222			
13.12.4	Adicionar um perfil.....	222			
13.12.5	Configurações de captura de chamadas.....	224			
13.12.6	Configurações de mobilidade.....	224			
13.12.7	Configurações de correio de voz.....	224			

Capítulo 1.

one-X Portal

1. one-X Portal

- Controlar o telefone e as chamadas telefônicas.
- Visualizar detalhes de chamadas e diretórios de contatos.
- Definir as configurações que afetam como as suas chamadas são tratadas pelo sistema de telefonia.
- Chamadas de conferência.
- Gerencie suas mensagens de correio de voz.

The screenshot displays the one-X Portal for IP Office interface. The top navigation bar includes 'Office | one-X Portal for IP Office', 'Extn401(401) | Available | Help | Logout | Version: 10.1.0.0.0 build 259 | AVAYA'. Below the navigation bar, there are four main panels:

- Calls:** Features a search bar 'Enter a name or number', a grid of buttons (1, 2, 3, 4), and a sidebar with call controls: Drop, Hold, Record, Mute, and Conference.
- Directory:** Includes a search bar 'Enter a name or number', a list of contacts (e.g., Rajie), and a 'Search All' button.
- Messages (New: 0):** Shows a search bar 'Enter a name or number' and a table with columns 'State', 'From', 'Time', and 'Length'. The message 'You have no messages' is displayed in the center.
- Conversation History:** Features a search bar 'Enter a name or number' and a table of call records. The table has columns: Type, Name, Time, Length, and Calls.

Type	Name	Time	Length	Calls
Incoming	PP (303)	2013 Jun 25 01:25:26	0 s	1
Incoming	Rajie (301)	2013 Jun 25 01:23:04	0 s	8
Incoming	Rajie (301)	2013 May 14 04:27:19	0 s	6

The bottom of the interface shows 'one-X Applications' and various system icons like 'World Clock', 'Queues and Ag...', 'Appearance', and 'Gadgets'.

Esta documentação aborda o uso do one-X Portal versão 12.0.

1.1 Como fazer...

- [Logon](#) ^{↳ 14} / [Logoff](#) ^{↳ 15}

Alterar layout do one-X Portal

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Selecionar uma película ^{↳ 26}• Adicionar miniaplicativos externos ^{↳ 29}• Mover um miniaplicativo ^{↳ 28}• Excluir uma guia personalizada ^{↳ 29} | <ul style="list-style-type: none">• Alterar a largura das colunas ^{↳ 26}• Maximizar um miniaplicativo ^{↳ 27}• Layout padrão ^{↳ 28} | <ul style="list-style-type: none">• Mostrar/ocultar um miniaplicativo ^{↳ 27}• Redimensionar um miniaplicativo ^{↳ 28}• Adicionar uma guia personalizada ^{↳ 29} |
|---|---|--|

Efetuar e atender chamadas

- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Fazer uma chamada ^{↳ 38}• Chamadas não atendidas ^{↳ 45}• Reter chamadas ^{↳ 47}• Transferir chamadas ^{↳ 51}• Enviar mensagem instantânea para outros usuários (Chat) ^{↳ 135}• Habilitar Mobile Twinning ^{↳ 64} | <ul style="list-style-type: none">• Atender uma chamada ^{↳ 42}• Encerrar uma chamada ^{↳ 45}• Alternar entre chamadas ^{↳ 49}• Estacionar chamadas ^{↳ 56}• Selecionar Não perturbe ^{↳ 59}• Programar um retorno de chamada ^{↳ 42} | <ul style="list-style-type: none">• Atender uma chamada ^{↳ 44}• Deixar uma chamada sem som ^{↳ 46}• Gravar uma chamada ^{↳ 50}• Enviar tons DTMF ^{↳ 58}• Usar controles de agente ^{↳ 61} |
|--|--|---|

Iniciar e gerenciar chamadas de conferência

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Configurar uma conferência ^{↳ 73}• Transformar chamadas retidas em uma conferência ^{↳ 75}• Excluir participantes de uma conferência ^{↳ 71}• Colocar uma conferência em espera ^{↳ 71} | <ul style="list-style-type: none">• Adicionar outro participante a uma conferência ^{↳ 69}• Colocar uma chamada em espera ^{↳ 72}• Ingressar em uma conferência Meet Me pessoal ^{↳ 76}• Configurar seu PIN de áudio de conferência ^{↳ 77} | <ul style="list-style-type: none">• Reconhecer alto-falante da Conferência ^{↳ 76}• Desativar o som dos participantes da conferência ^{↳ 70}• Bloquear uma conferência Meet Me ^{↳ 77}• Usar controles de chamadas em conferência ^{↳ 68} |
|---|--|--|

Agendar chamadas de conferência

- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Visualizar meu calendário de conferências ^{↳ 79}• Agendar uma nova conferência ^{↳ 81}• Editar detalhes da conferência ^{↳ 86}• Visualizar suas conferências ^{↳ 84} | <ul style="list-style-type: none">• Excluir uma conferência agendada ^{↳ 86}• Classificar as conferências ^{↳ 84}• Mostrar/ocultar conferências anteriores ^{↳ 84}• Pesquisar as conferências ^{↳ 85} | <ul style="list-style-type: none">• Ingressar em uma conferência ^{↳ 85}• Iniciar sua própria conferência ^{↳ 85}• Prolongando sua conferência ^{↳ 89}• Ligar/desligar notificações de conferência ^{↳ 87} |
|--|--|---|

Usar meu histórico de conversas

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Usar o histórico de conversas ^{↳ 93}• Pesquisar conversas de mensagem instantânea ^{↳ 95} | <ul style="list-style-type: none">• Efetuando uma chamada ^{↳ 94} | <ul style="list-style-type: none">• Adicionar um número ao meu diretório ^{↳ 94} |
|---|---|--|

Usar os diretórios

- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Visualizar os diretórios • Fazer chamadas do diretório • Editar um contato do diretório • Enviar e-mail para um contato | <ul style="list-style-type: none"> • Visualizar status do usuário no diretório • Transferir uma chamada do diretório • Excluir um contato do diretório • Enviar mensagem instantânea para um contato | <ul style="list-style-type: none"> • Pesquisar nos diretórios • Adicionar um contato de diretório • Adicionar uma guia Grupo de contatos |
|--|--|---|

Mensagens instantâneas

- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Enviar mensagem instantânea para outros usuários • Enviar mensagem instantânea para todos | <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar uma chamada a partir de MI • Pesquisar conversas de mensagem instantânea | <ul style="list-style-type: none"> • Efetuar logon com um cliente de MI externo • Configurar notificações de MI • Ativar notificações de área de trabalho |
|--|---|--|

Criar e usar perfis

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Usar "Perfil" detectado • Adicionar um novo perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Selecionar um perfil ativo • Configurar o perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Editar um perfil |
|---|---|--|

Acessar e usar o correio de voz

- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Habilitar/Desabilitar filtro de Correio de voz • Alternar entre a reprodução no telefone e no PC • Gravar saudações da caixa postal | <ul style="list-style-type: none"> • Verificar mensagens do correio de voz • Adicionar um autor de chamada no correio de voz ao meu Diretório • Selecionar saudações da caixa postal | <ul style="list-style-type: none"> • Ligar para alguém que deixou uma mensagem • Alterar o código da minha caixa postal do correio de voz |
|---|---|---|

Utilizar o mybuddy

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Acessando o mybuddy • Comandos mybuddy | <ul style="list-style-type: none"> • Configurar notificações | <ul style="list-style-type: none"> • Armazenar números de local |
|---|---|--|

Configurar Meu one-X Portal

- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Alterar meus atalhos de teclado • Configurar MI/Presença • Selecionar meu idioma | <ul style="list-style-type: none"> • Configurar estacionamentos • Definir exceções de Não perturbe • Configurar filas do grupo de busca | <ul style="list-style-type: none"> • Habilitar sons • Configurar relógio mundial • Alterar sua senha • Alterar o código do seu correio de voz |
|--|--|---|

Use o one-X Call Assistant (somente PCs com Windows)

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Instalar o one-X Call Assistant • Iniciar o one-X Call Assistant • Configurar o one-X Call Assistant • Alterar senha | <ul style="list-style-type: none"> • Veja os ícones do one-X Call Assistant • Inicie o one-X Portal • Pop-up na tela one-X Portal • Ver a ajuda | <ul style="list-style-type: none"> • Pop-up na tela Outlook • Discagem por tecla de atalho • Habilitar anúncios |
|---|---|--|

Use o Avaya IP Office Plug-in para Microsoft Outlook

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Consulte os requisitos de sistema do Avaya IP Office Plug-in ¹⁸⁰• Fazer logoff do Avaya IP Office Plug-in ¹⁸⁸• Usar funções de chamada do Avaya IP Office Plug-in ¹⁸⁹ | <ul style="list-style-type: none">• Instalar o Avaya IP Office Plug-in ¹⁸²• Configurar o Avaya IP Office Plug-in ²²⁵• Usar recursos adicionais do Avaya IP Office Plug-in ²¹² | <ul style="list-style-type: none">• Efetue logon no Avaya IP Office Plug-in ¹⁸³• Efetuando uma chamada utilizando o Avaya IP Office Plug-in ¹⁸⁹ |
|--|--|--|

1.2 Requisitos do PC

one-X Portal é licenciado através de licenças digitadas pelo seu [administrador de sistema](#)^{b 231} no sistema [IP Office](#)^{b 231}. Também configura quais usuários do IP Office têm permissão para usar o one-X Portal. Se você estiver licenciado para usar o one-X Portal, precisará do seguinte para fazer o logon:

- **Computador**
Você precisa de um computador com uma conexão de rede ao servidor do one-X Portal.
- **Navegador da Web**
one-X Portal é testado usando os seguintes navegadores da Web:
 - **Windows:** Chrome, Edge, and Firefox.
 - **macOS:** Chrome and Safari.
 - O navegador da Web precisar estar habilitado para Javascript.
 - Se deseja que sons sejam usados, por exemplo, o toque de uma chamada em espera ou reprodução do correio de voz através do computador, um reprodutor de mídia como o [Windows Media Player](#) ou [Quick Time](#) deverá estar instalado.
 - Para reproduzir no PC, pode ser que seja necessário aceitar o certificado de segurança sendo usado pelo servidor de correio de voz. Insira **https://<voicemail_server_address>:5443/** no seu navegador e aceite a exceção de certificado.
 - A opção **Lembrar de mim neste computador** mostrada no menu de logon, requer que o navegador permita cookies.
- **IP Office Extension**
one-X Portal pode ser usado com a maioria dos telefones suportados pelo sistema telefônico IP Office.
- **Nome de usuário**
Você precisa do seu nome de usuário do IP Office como definido pelo administrador do sistema. Observe que esse não é necessariamente o mesmo que o nome mostrado no visor do seu telefone.
- **Senha**
Sua senha de usuário do IP Office. Observe que a senha pode ser diferente do seu [código de logon do telefone](#)^{b 231}, se você também tiver um.
- **Endereço de IP**
Você precisa do endereço de IP do servidor do one-X Portal.

Idiomas suportados

O one-X Portal suporta os idiomas mostrados abaixo. Você pode selecionar o idioma que deseja usar enquanto estiver [Efetuando logon](#)^{b 14}. O idioma definido somente se aplica ao one-X Portal. Esta configuração não afeta o idioma de outras páginas web que você estiver acessando no navegador.

- | | | | |
|-----------------------|----------------|------------|-----------------------------|
| • Português do Brasil | • Inglês (EUA) | • Italiano | • Russo |
| • Chinês | • Inglês (RU) | • Japonês | • Espanhol (América Latina) |
| • Tcheco | • Francês | • Coreano | • Sueco |
| • Holandês | • Alemão | • Polonês | • Turco |

Usuários que não pertencem ao one-X Portal

Usuários básicos, que são aqueles que não estão configurados como usuários do one-X Portal, ainda podem usar o link **Alterar senha** na página de logon do one-X Portal para alterar sua senha de usuário.

1.3 Efetuando logon

1. No navegador da Web, insira a URL no formato de **https://<nome do servidor>:<porta do servidor>/onexportal.html**, em que:
 - **<nome do servidor>** é o nome ou o endereço IP do servidor do one-X Portal.
 - **<porta do servidor>** é o número da porta usado pelo one-X Portal. Será 9443 ou 8443 para acesso HTTPS.
 - Em alguns casos, você pode usar **http://**, em vez de **https://** e **8080**, como a porta. O administrador do sistema irá informar se isso é permitido.
2. Insira seu **Nome de usuário** e **Senha**.
 - Se desejar salvar seu nome de usuário e senha no computador, marque a caixa de seleção **Lembrar de mim neste computador**. Marque esta caixa de seleção se você for a única pessoa que usa este computador.
 - **Logon em telefone**
Você também pode fazer logon em um ramal no sistema telefônico ou em um telefone externo a partir do portal. Para isso, clique em **Logon ao telefone**. Você não precisa fazer isso se já estiver conectado em um ramal de telefone desejado.
 - **Logon de telefone interno**
Para efetuar logon em um ramal no sistema telefônico, marque a caixa de seleção **Efetuar login no meu telefone** e insira o número do ramal de base do ramal no campo **Ramal de base**. Para obter mais informações, consulte o [Hot Desking](#)¹⁵.
 - **Login em telefone externo**
Para fazer logon em seu telefone fixo ou móvel, marque a caixa de seleção **Login através do telecomutador** e insira o número do telefone móvel ou fixo no campo **Número do telecomutador**. Esta opção só é suportada caso tenha sido configurada para você pelo administrador do sistema. Para obter mais informações, consulte [Operação remota](#)¹⁵.
3. Clique em **Logon**.
 - Se um menu **Alterar senha** aparecer, seu administrador do sistema configurou sua conta para a configuração **Forçar nova senha**. Insira sua senha atual novamente e uma nova senha e clique em **Confirmar**. Observe que a nova senha precisa atender às exigências definidas pelo seu administrador do sistema, caso contrário, o menu reaparecerá. Consulte [Alterar sua senha](#)¹⁵⁶.
 - Se o logon falhar, o one-X Portalexibirá uma das seguintes mensagens:
 - *"Credenciais de usuário inválidas"*
indica que o nome de usuário ou senha está incorreta.
 - *"Não foi possível atribuir-lhe uma licença. Entre em contato com o administrador"*
Isso indica que você não está licenciado para utilizar o one-X Portal ou que o one-X Portal não pôde se conectar ao sistema de telefonia.
 - *"Recurso Csta indisponível"*
Isso indica que seu navegador não suporta o one-X Portal.

1.4 Hot Desking

Normalmente, você tem um ramal telefônico permanente associado ao número do seu ramal. Esse ramal do telefone pode ser usado para fazer e atender suas chamadas, independentemente se o one-X Portal está sendo ou não executado. Hot Desking permite que você assuma o controle de outro ramal telefônico, de forma a usar o número do seu ramal e as configurações do sistema de telefonia.

Normalmente, o logon em outros ramais exige a discagem de um número especial, incluindo seu código de logon, que é diferente para a senha usada em aplicativos do IP Office. No entanto, você pode usar o menu de logon do one-X Portal para efetuar logon no one-X Portal e para especificar o telefone no qual você deseja fazer o logon.

Ao usar este método para efetuar logon no one-X Portal e em um telefone quando você faz o logoff do one-X Portal você também é desconectado do telefone. O número de seu ramal é devolvido para seu ramal normal do telefone, se você tiver um e não estiver em uso por outro usuário do hot desking. Se você não tiver um ramal normal ou se ele não estiver disponível, você será considerado como desconectado do sistema de telefonia e as suas chamadas irão para o correio de voz, se disponível, ou receberão o sinal de ocupado.

1.5 Operação remota

O modo operador remoto permite fazer e receber chamadas usando um telefone em um local remoto, com todas as chamadas sendo iniciadas e realizadas através do sistema de telefonia. Isso também requer que você tenha uma conexão de dados do local, através da qual você possa conectar um navegador da web ao servidor do one-X Portal de sua empresa. Este modo estará disponível a você somente caso tenha sido configurado pelo administrador do sistema.

- Você faz chamadas usando o one-X Portal para discar o número. O sistema de telefonia fará uma chamada para o número de telecomunicação configurado e, quando atendido, fará uma chamada para o número discado como se ele tivesse sido discado a partir de seu ramal interno, telefone residencial ou celular. Os números que você pode chamar estarão sujeitos às restrições normais de discagem se alguma.
- As chamadas de entrada para seu ramal normal são redirecionadas para o número do operador remoto e os detalhes da chamada, acompanhantes, serão exibidos no one-X Portal.
- Enquanto o modo de operador remoto estiver selecionado, você estará desconectado do seu ramal normal interno. Quando finalizar o modo Operador remoto, o número do seu ramal é devolvido para o ramal normal, se você tiver um, e não é usado por outro usuário do [hot desking](#)^{b 15}. Se você não tiver um ramal normal ou se ele não estiver disponível, você será considerado como desconectado do sistema de telefonia e as suas chamadas irão para o correio de voz, se disponível, ou receberão o sinal de ocupado.
- Se você fizer logon em seu ramal interno e celular, e depois alterar sua presença e mensagem de status utilizando um dos clientes, a alteração será sincronizada com o outro cliente.
- O telefone no local do número do operador remoto é considerado como um telefone de linha simples. Se a chamada em espera estiver habilitada na configuração do IP Office, ela pode ser usada para uma chamada adicional única, quando uma chamada existente através do IP Office estiver conectada.

1.6 Desconectando

Quando tiver terminado de usar o one-X Portal, deverá clicar no link **Logoff** mostrado na parte superior da tela. Isso finalizará sua sessão e o navegador retornará para a [tela de logon](#)^{b 14}. Se você usou o portal para fazer logon em um ramal, você será questionado se também deseja realizar o logout do telefone que está utilizando.

Se você simplesmente navegar para outro site, as funções Voltar, Avançar e Histórico de seu navegador podem ser usadas para voltar para sua sessão do portal sem ter que fazer logon novamente. Apesar de ser útil, é um risco usar o portal em um computador compartilhado ou local com acesso público. Após ter terminado de usar o portal, sempre use o controle de **Logoff** e feche o navegador.

1.7 A página principal

O one-X Portal consiste de duas guias ou páginas; **Principal** e [Configurar](#)¹⁵⁰. Os elementos exibidos na guia **Principal** são descritos abaixo.

[Barra de título](#)¹⁹

A barra de título mostra informações sobre você.



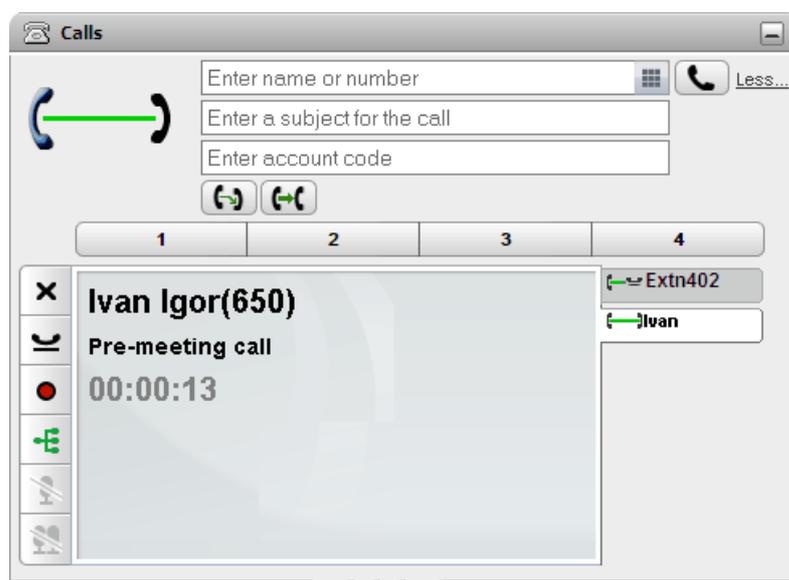
Barra de ferramentas

A barra de ferramentas na parte inferior é usada para acessar os controles para a [aparência do](#)²⁶ one-X Portal e para exibir ícones de [mini-aplicativos minimizados](#)²⁷.



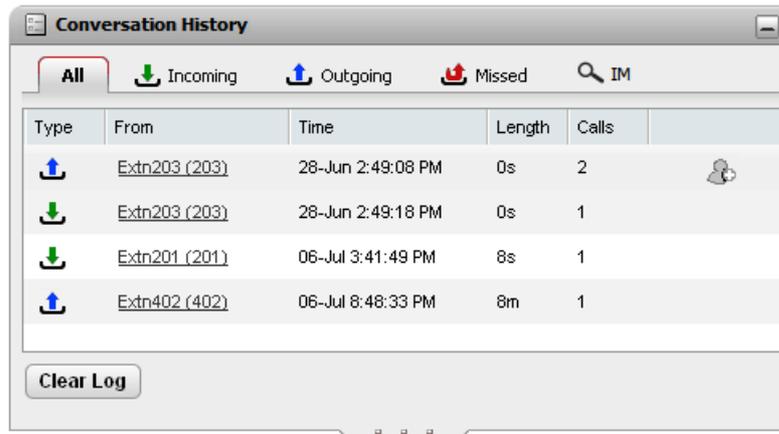
[Miniaplicativo de chamadas](#)³²

O mini-aplicativo de **Chamadas** mostra os detalhes de suas chamadas atuais, com uma subguia para cada chamada. As caixas de texto na parte superior do mini-aplicativo podem ser usadas para fazer novas chamadas.



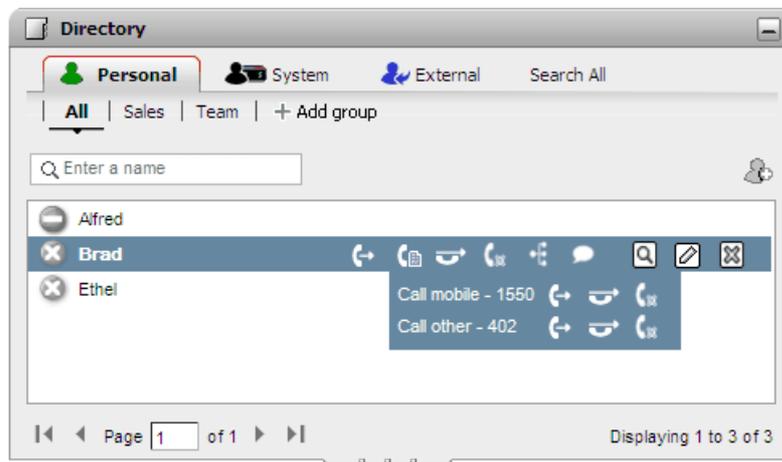
[Histórico de conversa](#) ⁹³

O mini-aplicativo **Histórico de conversas** exibe seu registro de chamadas armazenado pelo sistema de telefonia.



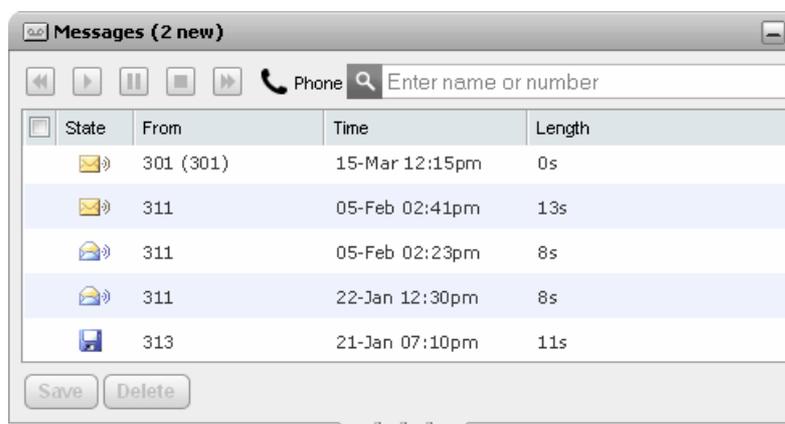
[Diretório](#) ⁹⁹

O mini-aplicativo **Diretório** mostra vários diretório diferentes. O diretório **pessoal** contém seus próprios contatos particulares. O diretório do **sistema** contém contatos compartilhados do diretório armazenados pelo sistema de telefonia, mais os detalhes dos outros usuários e [grupos](#) ²³¹ no sistema de telefonia. O diretório **Externas** permite pesquisar outros diretórios, cujos acessos foram configurados pelo [administrador do sistema](#) ²³¹.



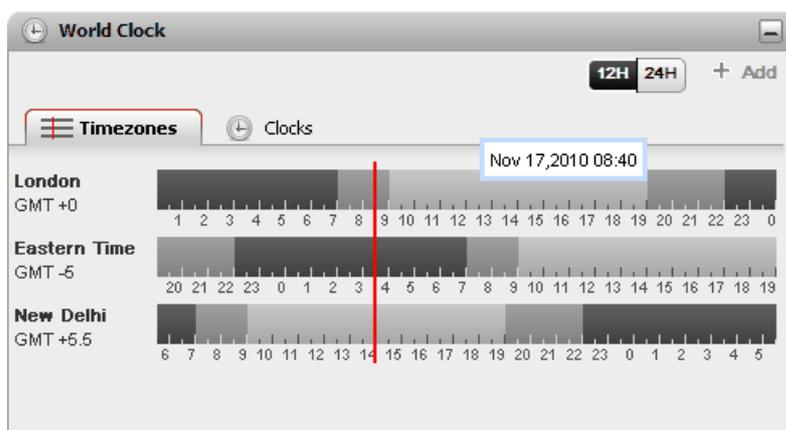
[Mensagens](#) ¹²⁷

O mini-aplicativo **Mensagens** mostra os detalhes das mensagens em sua caixa postal do correio de voz. O mini-aplicativo pode ser usado para reproduzir mensagens através de seu telefone ou navegador, se este suportar multimídia.



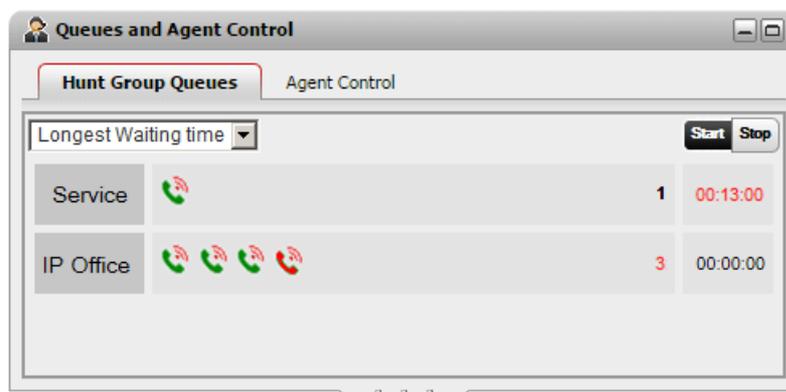
[Relógio mundial](#) 154

O miniaplicativo **Relógio Mundial** mostra o horário atual em diferentes fusos horários que você selecionar. Pode ser utilizado em visão de banda de fuso horário ou em visualização de relógio de fusos horários.



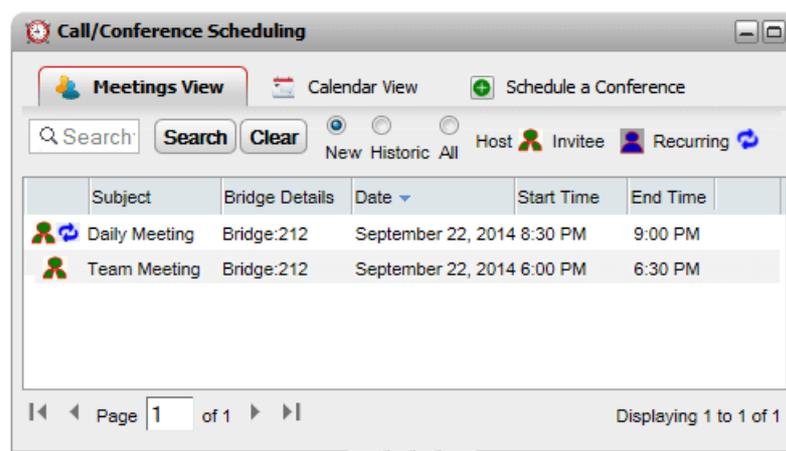
[Filas e Controle de agente](#) 61

Este miniaplicativo permite a você lidar com os grupos de busca. Uma tabela permite monitorar o número de chamadas a serem atendidas na fila para até 5 cinco grupos de busca diferentes. Você pode, então, usar as filas para atender a uma dessas chamadas, se necessário. A outra tabela permite a você ver e alterar sua participação atual nos grupos aos quais pertence.



[Agendamento de chamada/conferência](#) 78

Este miniaplicativo permite visualizar as conferências futuras para as quais você foi convidado e também agendar conferências.



1.8 Sua presença e status

A barra de título na parte superior direita da tela mostra seu status atual e permite que você acesse diversas funções.



Os itens na barra de títulos mostram:

- 
Sua presença
 Estes ícones indicam sua presença atual na interface do one-X Portal. A presença é alterada à medida que você utiliza o telefone, faz logon ou logoff. Os ícones são similares àqueles exibidos no miniaplicativo de diretório para outros usuários. Existem dois tipos de presença:
- Presença telefônica:** Esta presença é relacionada ao seu status telefônico.
- Presença XMPP:** Esta presença é relacionada ao seu status de mensagem instantânea (MI).
- Office **Seu perfil**
 Seu [perfil ativo](#) ^{↳116} no momento. Os perfis permitem pre-configurar conjuntos de configurações de telefone e, em seguida, aplicá-las a qualquer momento, selecionando o perfil que deverá estar ativo. Você pode selecionar seu perfil atual e editar perfis na página [Configurar](#) ^{↳116}.
- Extn218(218) **Nome e número**
 Seu nome e número de ramal interno.
- Available ▾ **Seu Status**
 Este menu suspenso mostra seu status atualmente selecionado. Permite que você altere seu status e adicione uma mensagem de status que seja visualizada pelos outros usuários.

I(401) | Available ▾ | Help | Logout | Version: 10.0.0.0.0 build 259



- Presença**
 Você pode selecionar a partir dos status a seguir.

Status	Descrição
Disponível	Este é o estado normal no qual você pode fazer e receber chamadas.
Não perturbe	Enquanto estiver neste status, as chamadas para você são redirecionadas ao correio de voz, se disponível, ou, caso contrário, recebem sinal de ocupado. A exceção são as chamadas de números que você adicionou à lista de Exceções de Não perturbe ^{↳153} . Neste status, ainda é possível fazer chamadas.
Offline	Você pode selecionar este status, caso deseje continuar a usar o one-X Portal, mas não queira que outros usuários do one-X Portal possam enviar mensagens instantâneas ^{↳133} para você usando o one-X Portal.

- Status**
 Você pode inserir uma mensagem de status de até 50 caracteres. Ela é mostrada a outros usuários usando o cliente do one-X Portal ou de terceiros, enquanto você está conectado. Quando estiver desconectado ou com seu status definido como offline, a mensagem não será visível para os outros usuários.
- Ajuda**
 Use este link para abrir a ajuda do one-X Portal em uma nova guia ou janela do navegador.
- Efetuar logoff** ^{↳15}
 Use este link, quando tiver terminado de usar o one-X Portal. Ele voltará para a [tela de logon do](#) ^{↳14} one-X Portal.
- Versão**
 O número da versão do one-X Portal que você está usando atualmente.

1.8.1 Ícones de presença telefônica

Ícone de presença	Status de Presença	Descrição
	Disponível	Este status indica que você está disponível e pode receber chamadas.
	Ocupado	Este status indica que você possui uma chamada em andamento.
	Não perturbe	Esse status indica que você ativou a opção <i>Não perturbe</i> no sistema telefônico. As suas chamadas serão redirecionadas para o correio de voz, se disponível. Ou então, o chamador receberá um tom de ocupado. A exceção são as chamadas de números que você adicionou à sua lista de Exceções de não perturbe ¹⁵³ .
	Desconectado	Este status indica que você não fez logon no ramal do sistema telefônico. As suas chamadas serão redirecionadas para o correio de voz, se disponível. Ou então, o chamador receberá um tom de ocupado. Você não poderá realizar chamadas. No entanto, ainda é possível usar o one-X Portal para alterar suas configurações.
	Tocando	Este status indica que o telefone está tocando e você tem uma chamada a receber.
	Desconhecido	Este status indica que a sua presença no sistema telefônico é desconhecida. A presença não pode ser determinada porque o número de telefone não é um ramal do sistema de telefonia.

1.8.2 Ícone de presença MI

Ícone de presença	Status de Presença	Descrição
	Disponível / On-line	O status indica que você está conectado ao servidor MI e está disponível para chat.
	Não perturbe	O status indica que você ativou a opção <i>Não perturbe</i> no MI
	Offline	O status indica que outros usuários não poderão lhe enviar mensagens instantâneas ¹³⁵ usando o one-X Portal.
	Ausente	O status indica que você está conectado no MI, mas não está na sua mesa no momento.
	Desconhecido	Esse status indica que a sua presença na MI é desconhecida.

1.8.3 Ver a presença de outros usuários

Você pode exibir o status de presença de contatos no miniaplicativo [Histórico de conversas](#) ⁹², [Mensagens](#) ¹²⁶ e [Diretório](#) ⁹⁸. Os ícones de presença são exibidos à esquerda da coluna de nome dos miniaplicativos. Se a presença de um usuário for exibida no miniaplicativo Diretório, as informações do calendário também serão atualizadas.

1.9 Notas sobre o telefone

O telefone que você está usando, em paralelo ao one-X Portal, afetará alguns aspectos de como o one-X Portal opera. Esta seção oferece observações sobre essa interação.

Registro de chamadas

O registro de chamadas é armazenado no sistema telefônico como parte de suas configurações de usuário. Até 30 registros são armazenados, com novos registros substituindo os antigos quando o limite é atingido. No entanto, para as gravações de chamada repetidas para ou do mesmo número, a gravação existente é atualizada e o número de contagens de chamada incluído na gravação é aumentado.

Para chamada de entrada, por padrão, apenas as chamadas pessoais (sem grupo de busca) para o usuário que foram respondidas pelo usuário ou que ficaram sem resposta são incluídas no registro de chamadas.

- **Chamadas não atendidas**

As chamadas que o usuário não atender, mas que forem atendidas pela caixa postal ou outro ramal de cobertura, não serão normalmente registradas como chamadas perdidas. No entanto, seu administrador do sistema telefônico pode configurar o registro de chamadas perdidas.

- **Chamadas do grupo de busca não atendidas**

Por padrão, apenas chamadas de grupo de busca que o usuário atender serão registradas. No entanto, o administrador do sistema pode configurar o registro de chamadas para incluir chamadas perdidas para grupo de busca, para grupos selecionados.

- **Exclusão automática**

Registros de chamadas antigas são excluídos automaticamente quando a capacidade de registro de chamadas é atingida e um novo registro de chamadas precisa ser adicionado. Além disso, o administrador do sistema telefônico pode configurar o sistema de telefonia para excluir as entradas de registro após um determinado período.

Registro de chamadas do telefone

Caso esteja utilizando um telefone Série 1400, 1600, 9500 ou 9600 com um botão **Registro de Chamadas** ou **Histórico**, ou um telefone M-Series ou T-Series, por padrão o mesmo registro de chamadas conforme exibido pelo one-X Portal também é exibido no telefone. Você pode, então, usar e editar seu registro de chamadas do telefone ou do one-X Portal. Os dois mudarão paralelamente.

Se estiver usando qualquer outro tipo de telefone que tenha um registro de chamadas, ele será um registro de chamadas armazenado pelo próprio telefone e poderá não corresponder ao registro de chamadas mostrado no one-X Portal. Por exemplo, as chamadas feitas usando o one-X Portal podem não aparecer no registro de chamadas do telefone e vice-versa.

Em ambos os casos, o registro de chamadas do one-X é limitado para exibir 255 registros.

Diretório pessoal

Caso esteja utilizando um telefone Série 1400, 1600, 9500 ou 9600 com um botão de **Contatos**, ou telefone M-Series, T-Series ou T3 Series, você também pode utilizar seu diretório de contatos **pessoal** através do telefone e editá-los.

1. À medida que os contatos do diretório **Pessoal** são adicionados, eles são armazenados pelo aplicativo do one-X Portal, pelo sistema de telefonia e mantidos em sincronia. O one-X Portal aplicativo e o sistema de telefonia podem armazenar até 250 contatos no diretório Pessoal por usuário (sujeito a seus próprios limites).
 - Todos os contatos carregados do Avaya IP Office Plug-in serão listados no grupo Outlook na guia Pessoal. Eles são armazenados somente no one-X Portal e são, além disso, no máximo 250 contatos de Diretório pessoal.
2. Os contatos podem ser editados através do telefone ou do one-X Portal.
3. Os contatos do diretório Pessoal armazenados pelo one-X Portal podem conter diversos números, sendo um selecionado como número do **Telefone primário** atual. O registro do sistema de telefonia correspondente contém apenas um número, o qual será alterado para corresponder ao número **telefone primário** selecionado no one-X Portal, se essa seleção for alterada.

Número de chamadas

O one-X 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, o sistema telefônico limita o número de chamadas de entrada que você pode receber.

- **Telefones com botões de aparência**

Muitos telefones Avaya possuem botões programáveis que podem ser configurados pelo [administrador do sistema](#) ^{b 231} como [botões de aparência](#) ^{b 230}. 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).

-
- Para uma chamada de entrada, a chamada é apresentada em um botão de aparência adequado, se disponível. Se nenhum botão de aparência adequado estiver disponível, o sistema de telefonia tratará a chamada como se você estivesse [ocupado](#) ^{p. 230} para receber qualquer outra chamada de entrada.
 - Para chamadas de saída, você pode usar o one-X Portal para fazer chamadas de saída adicionais, mesmo se todos os botões de aparência de seu telefone estiverem em uso. Se fizer isto, algumas chamadas não serão representadas ou controláveis por um botão de aparência no telefone.
- **Telefones sem botões de aparência**
Se o botão que estiver usando não tiver botões de apresentação, sua configuração **Chamada em espera ativada**, como definida pelo administrador do sistema, controla o número de chamadas que você pode receber.
- Se sua configuração **Chamada em espera ativada** estiver [habilitada](#), você poderá usar o one-X 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](#) ^{p. 230}. No entanto, usando o one-X Portal, você ainda poderá fazer chamadas de saída adicionais.
 - Se a sua configuração **Chamada em espera ativada** [não estiver habilitada](#), após estar falando com uma chamada conectada, o sistema de telefonia o tratará como [ocupado](#) ^{p. 230}. No entanto, usando o one-X Portal, você ainda poderá fazer chamadas de saída adicionais.

Observações

1. Você somente pode ter uma chamada conectada de cada vez. Se conectar-se a outra chamada (fazendo, atendendo, estacionando, recuperando uma chamada da retida e etc.) a chamada existente, à qual você estava conectado, é colocada em espera automaticamente. Isto é chamado **Espera automática**. O [administrador do sistema](#) ^{p. 231} pode desabilitar a **Espera automática** para todo o sistema. Se isto for feito, quando você se conectar a uma chamada, qualquer chamada atual é desconectada.
2. 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.

Chamadas recebidas

As chamadas indicadas a você através do one-X Portal são ainda totalmente controladas pelas configurações do sistema do IP Office. Por exemplo, as configurações de chamada em espera do usuário, número de botões de aparência, etc. Isto se aplica tanto às chamadas direcionadas a você como para grupos dos quais você é um membro. Problemas com chamadas de entrada não alertando o usuário do one-X Portal estão relacionados às definições de configuração do sistema do IP Office

Chamadas de saída

As chamadas de saída que você fizer estão sujeitas às configurações do seu IP Office. A diferença de se fazer chamadas utilizando seu telefone é que você pode utilizar o one-X Portal para fazer chamadas adicionais. Por exemplo, quando todos os botões de aparência do telefone de um usuário estiverem em uso, eles ainda podem usar o one-X Portal para fazer chamadas adicionais.

Em alguns telefones, o registro de chamadas mostrado pelo telefone e a função de rediscagem usam as informações armazenadas pelo telefone. Normalmente, isto não inclui chamadas feitas usando o one-X Portal.

Botões de miniaplicativo Avaya

Quando o usuário está usando um telefone que o sistema do IP Office não pode forçar para Em uso, as seguintes diferenças são aplicáveis. Isso se aplica a telefones analógicos e a alguns telefones SIP e DECT.

- Quando uma chamada de entrada é apresentada enquanto o telefone está ligado, one-X Portal não habilitará o botão de **Atendimento**. O usuário terá que tirar o fone do gancho manualmente para atender a chamada usando os próprios controles do telefone. Isso inclui os telefones B179, J129 e H175. O uso do botão do portal para atender chamadas é compatível com os telefones série 1100/1200 e E129.
- Ao realizar uma chamada a partir do one-X Portal com o telefone ligado (por exemplo, após digitar um número e clicar em **Efetuar chamadas** ou ter selecionado a reprodução de uma mensagem de voz), o sistema telefônico vai ligar para você e somente fará a chamada de saída quando atendido (sair de Em uso).

Alguns telefones permitem ações tais como digitar um número a ser chamado sem desligar. Isto é chamado de discagem em blocos. O sistema do IP Office, e portanto o one-X Portal, não tem conhecimento de tal atividade até que os dígitos preparados sejam enviados do telefone.

- Isso tipicamente se aplica a telefones no sistema DECT e SIP.
- Os telefones da série Avaya 1400, 1600, 9500, 9600, M-Series e T-Series podem ser opcionalmente configurados para discagem em blocos.

Nota: O status fora do gancho dos telefones série 1100 não é refletido no one-X Portal.

1.10 Terminal Services

one-X Portal oferece suporte aos terminal services usando clientes Citrix e Microsoft Terminal Services.

Capítulo 2.

Alterar o layout

2. Alterar o layout

Existem diversas formas nas quais o layout aplicado aos miniaplicativos do one-X Portal podem ser ajustados. Quaisquer mudanças realizadas são armazenadas pelo one-X Portal em suas configurações de usuário e restauradas quando você realiza o login novamente.

Alterar layout do one-X Portal

- | | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Selecionar uma película ²⁶• Adicionar miniaplicativos externos ²⁹• Mover um miniaplicativo ²⁸• Excluir uma guia personalizada ²⁹ | <ul style="list-style-type: none">• Alterar a largura das colunas ²⁶• Maximizar um miniaplicativo ²⁷• Layout padrão ²⁸ | <ul style="list-style-type: none">• Mostrar/ocultar um miniaplicativo ²⁷• Redimensionar um miniaplicativo ²⁸• Adicionar uma guia personalizada ²⁹ |
|---|---|--|

2.1 Selecionar aparência

Você pode alterar o estilo de película do one-X Portal. Os estilos disponíveis são o padrão e película preta. É possível alterar estilos no menu Aparência.



1. Clique em **Aparência** . O sistema exibirá os estilos de película.



2. Clique no estilo de película desejada. O sistema altera a interface do one-X Portal para o estilo de película padrão.
3. Clique em qualquer lugar no seu aplicativo do one-X Portal para sair das configurações.

2.2 Alterar a largura das colunas

A área na qual os miniaplicativos são exibidos é efetivamente de duas colunas. Por padrão, as colunas têm uma largura igual (50:50). No entanto, é possível também selecionar, para a largura de coluna, 60:40 ou 40:60.



1. Clique em **Aparência** . O sistema exibirá os estilos de película.

Clique nos ícones de **Layouts** para selecionar a largura de coluna que esse representa.



2. Clique no estilo de película desejada. O sistema altera a interface do one-X Portal para o estilo de película padrão.
3. Clique em qualquer lugar no seu aplicativo do one-X Portal para sair das configurações.

2.3 Minimizar miniaplicativos

Você pode minimizar qualquer um dos miniaplicativos exibidos na guia **Principal**, selecionando o ícone  na parte superior direita do miniaplicativo. Enquanto minimizado, o miniaplicativo tem seu tamanho reduzido para se ajustar à sua barra de título e um ícone na barra de ferramentas na parte inferior do one-X Portal.

Ícones de miniaplicativos minimizados



- [Miniaplicativo de chamadas](#) 

Observe que se você receber uma nova chamada enquanto o miniaplicativo estiver minimizado, ele será restaurado automaticamente a fim de exibir os detalhes do chamador.



- [Miniaplicativo de mensagens](#) 

Este ícone também mostra o número de mensagens não lidas em sua caixa postal.



- [Miniaplicativo do histórico de conversas](#) 

Esse ícone também mostra o número de mensagens perdidas em seu Log de chamadas.



- [Miniaplicativo de diretório](#) 

Este ícone exibe diretórios de nomes e telefones associados.



- [Miniaplicativo de relógio mundial](#) 

Este miniaplicativo exibe o horário atual em vários fusos horários selecionados.



- [Miniaplicativo de filas e Controle de agente](#) 

Este miniaplicativo é usado para monitorar filas do grupo de busca de chamadas que estão esperando para serem atendidas.



- [Miniaplicativo de agendamento](#) 

Este miniaplicativo mostra as conferências agendadas para as quais você foi convidado e permite agendar novas conferências.

Para minimizar um miniaplicativo:

1. Para minimizar um miniaplicativo, clique no ícone  na parte superior direita do miniaplicativo. Para minimizar um miniaplicativo que esteja maximizado, você primeiro deve restaurá-lo clicando no ícone .

Para restaurar um miniaplicativo:

1. Para restaurar um miniaplicativo, clique em seu ícone na barra de ferramentas na parte inferior da tela ou clique no  ícone na barra de títulos do aplicativo.

2.4 Maximizando um miniaplicativo

Você pode maximizar um dos miniaplicativos na guia **Principal**. Quando um miniaplicativo é maximizado, os outros miniaplicativos são automaticamente [minimizados](#)  na barra de ferramentas na parte inferior de one-X Portal.

O sistema somente mostra um miniaplicativo maximizado enquanto você está conectado. Se você se desconectar, da próxima vez que fizer o logon, o miniaplicativo não estará mais maximizado.

Para maximizar um miniaplicativo:

1. Para maximizar um miniaplicativo, clique no ícone  na parte superior direita do miniaplicativo. Para maximizar um miniaplicativo que esteja minimizado, você primeiro deve restaurá-lo. Clique em seu ícone na barra de ferramentas na parte inferior da tela ou clique no ícone  na barra de títulos do miniaplicativo.

Para restaurar o miniaplicativo:

1. Para restaurar um mini-aplicativo, clique no ícone  na barra de títulos de mini-aplicativos.

2.5 Redimensionar um miniaplicativo

Além da alteração de proporção das duas larguras de coluna usadas para os miniaplicativos, também é possível alterar a altura de cada miniaplicativo.

Para alterar a altura de um miniaplicativo, clique e arraste  **redimensionar** no miniaplicativo.

2.6 Mover miniaplicativos

Você pode mover os miniaplicativos entre cada uma das colunas e alterar sua ordem dentro de uma coluna. Para fazer isso, clique e arraste a barra de título do miniaplicativo para coluna e posição desejadas.

2.7 Layout padrão

Se você tiver ajustado o layout do one-X Portal, você pode definir o layout para sua organização padrão usando a seguinte opção.



1. Clique em **Aparência** . O sistema exibirá os estilos de película.
2. Clique em **Redefinir para a UI de fábrica** . O sistema altera a interface do one-X Portal para o estilo de película padrão.
3. Clique em qualquer lugar no seu aplicativo do one-X Portal para sair das configurações.

2.8 Adicionando uma guia customizada

Além das duas guias padrão existentes, você poderá adicionar duas guias customizadas.

Para adicionar uma guia customizada

1. Clique em '**Adicionar guia**' na janela one-X Portal.
2. Digite o nome da guia na caixa de diálogo **Adicionar Guia Personalizada**. Não é possível alterar o nome da guia personalizada após adicioná-la. Assegure-se de que o nome da guia personalizada não exceda 20 caracteres.
3. Clique em **Adicionar**.

2.9 Excluir uma guia personalizada

Para excluir uma guia personalizada:

1. Clique na guia personalizada que deseja excluir na janela one-X Portal.
2. Clique em **Excluir** na guia personalizada.
3. Clique em **Sim** para confirmar que deseja excluir a guia personalizada e os miniaplicativos adicionados.

2.10 Adicionar miniaplicativos externos

one-X Portal 12.0 permite que você adicione e utilize os miniaplicativos externos sem iniciar um aplicativo independente para cada um deles.

Alguns dos miniaplicativos que podem ser úteis quando você estiver utilizando o one-X Portal são: Gestão de Projeto, Calendário, Conversor de Moedas, Tradutor Google, notícias, Mapas do Google e outros. O sistema exibirá os miniaplicativos autorizados pelo administrador do one-X Portal para o usuário.

Nota: Após adicionar um miniaplicativo externo, o sistema irá exibir o miniaplicativo mesmo se você realizar o logoff e posteriormente, o logon.

Você poderá adicionar um miniaplicativo externo somente à guia **Principal** e guias customizadas. Você não pode adicionar um miniaplicativo externo à guia **Configurar**.

Para adicionar um dispositivo externo:

1. Clique na guia onde você gostaria de adicionar os miniaplicativos externos.



2. Clique em **Miniaplicativos**, na barra de ferramentas. O one-X Portal exibe uma lista de categorias como **TODOS**, **COMUNICAÇÃO**, **FINANÇAS**, **PRODUTIVIDADE**, **TECNOLOGIA**, entre outras.
3. Selecione uma categoria.
4. Habilite o miniaplicativo que deseja adicionar. O sistema o exibe no painel com o menor número de miniaplicativos.

Para remover um dispositivo externo:

É possível remover apenas os miniaplicativos externos do one-X Portal. Você não pode remover os miniaplicativos predefinidos da guia **Principal** do one-X Portal.

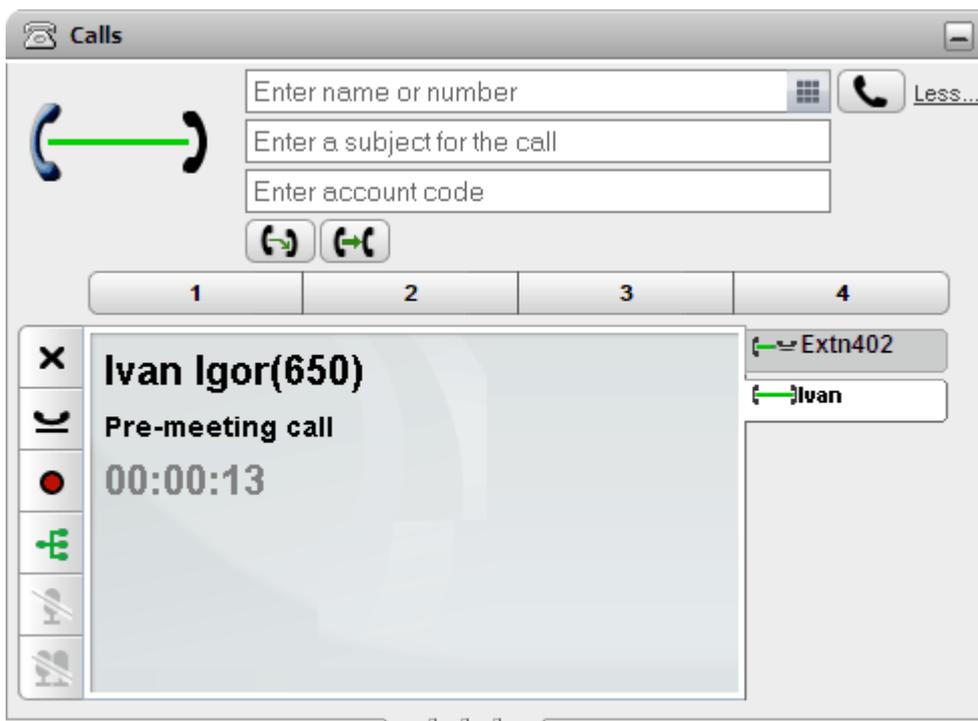
- Clique em **Fechar** na barra de título do miniaplicativo externo.
- Clique em **Sim** para confirmar que deseja excluir o miniaplicativo do one-X Portal.

Capítulo 3.

Fazer e atender chamadas

3. Fazer e atender chamadas

Esta seção aborda como você pode usar o one-X Portal para fazer e atender chamadas. Usando o miniaplicativo **Chamadas**, os detalhes de cada chamada são mostrados em guias separadas. Os [botões](#)³⁵ mostrados variarão, mas geralmente indicam ações que podem ser realizadas com a chamada exibida no momento.

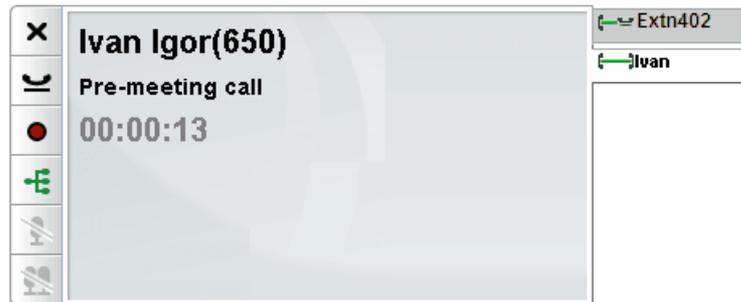


Efetuar e atender chamadas

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Fazer uma chamada³⁸• Chamadas não atendidas⁴⁵• Reter chamadas⁴⁷• Transferir chamadas⁵¹• Enviar mensagem instantânea para outros usuários (Chat)¹³⁵• Habilitar Mobile Twinning⁶⁴ | <ul style="list-style-type: none">• Atender uma chamada⁴²• Encerrar uma chamada⁴⁵• Alternar entre chamadas⁴⁹• Estacionar chamadas⁵⁶• Selecionar Não perturbe⁵⁹• Programar um retorno de chamada⁴² | <ul style="list-style-type: none">• Atender uma chamada⁴⁴• Deixar uma chamada sem som⁴⁶• Gravar uma chamada⁵⁰• Enviar tons DTMF⁵⁸• Usar controles de agente⁶¹ |
|--|--|--|

3.1 Detalhes da chamada

A parte inferior do dispositivo de chamadas exibe os detalhes da chamada.



Guias de chamada

As guias de chamada à direita exibem uma guia para a chamada conectada no momento e uma para cada chamada em espera ou em alerta. Cada guia tem um [ícone de status da chamada](#) ³⁷ para sua chamada e o número do chamador ou nome associado.

- Você pode clicar nas guias para selecionar quais detalhes de chamada são exibidos no painel central sem afetar a chamada conectada atual.
- Quando uma nova chamada chegar, a sua guia é automaticamente selecionada para exibir novos detalhes de chamadas. Similarmente quando você realizar uma nova chamada, sua guia será automaticamente selecionada.

Botões de chamada

Os [botões](#) ³⁵ exibidos à esquerda são utilizados para realizar ações em chamadas cujos detalhes estão atualmente exibidos no painel central, ou seja, na guia selecionada. Os botões ficam na cor cinza quando não podem ser utilizados.

Detalhes da chamada

Os detalhes das chamadas no painel central exibem o seguinte, de cima para baixo:

- **Nome e número do chamador**

A linha de cima mostra o número do chamador. Caso o sistema telefônico possa associar um nome ao número, o nome será exibido e o número entre colchetes. O sistema do telefone pode associar um nome ao associar o número a entradas em seu diretório ou ao diretório do sistema do telefone.

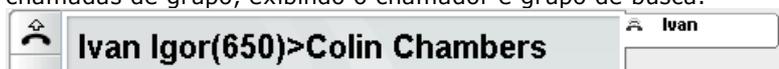
- **Chamada transferida**

Caso uma chamada tenha sido transferida, o nome do chamador que está sendo transferido é exibido seguido da fonte de transferência em colchetes.



- **Chamada encaminhada**

Caso uma chamada tenha sido encaminhada a você, o nome do chamador é exibido seguido de > e do nome da pessoa que encaminhou a chamada para você. Isso também é utilizado para busca de chamadas de grupo, exibindo o chamador e grupo de busca.



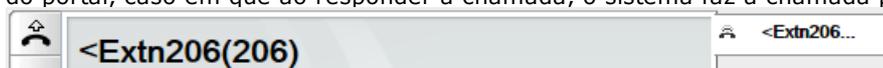
- **Chamada do grupo de busca**

Uma chamada do grupo mostra os detalhes do chamador seguidos de > e do nome do grupo que está fazendo a chamada.



- **Retorno de chamada**

Um < seguido dos detalhes do chamador indica um retorno de chamada para você por algum motivo, como chamada em espera ou parada por muito tempo. Também pode indicar um retorno de chamada que você configurou a partir do telefone ou [retorno de chamada](#) ⁴² configurado através do portal, caso em que ao responder a chamada, o sistema faz a chamada para aquele usuário.



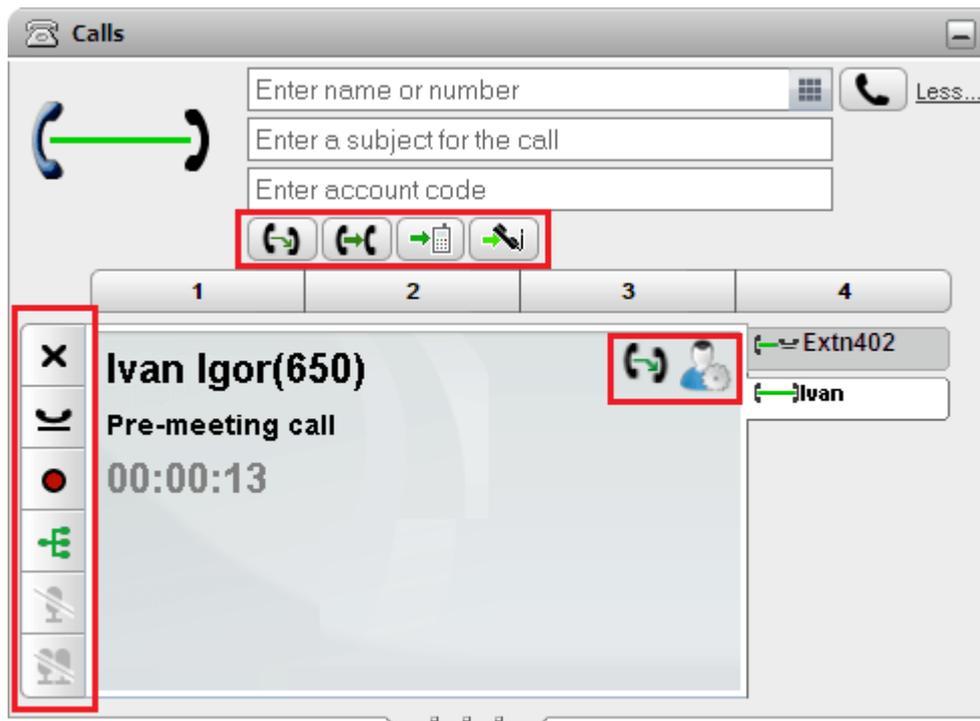
- **Assunto da chamada**

Esta linha só está presente se um assunto foi associado à chamada. O assunto da chamada também é conhecido como "marca da chamada".

-
- Um assunto é uma mensagem de texto curta que pode ser associada a uma chamada. Caso exista um assunto associado à chamada, ele será exibido. Dependendo do telefone que está sendo utilizado, o assunto também é exibido no telefone.
 - É possível utilizar o one-X Portal para inserir uma marca de chamada ao [realizar](#) ^{p. 38} ou [transferir uma chamada](#) ^{p. 52}. A marca é vista por você e pela outra parte caso seja um usuário interno, tenha um aparelho adequado ou também esteja utilizando one-X Portal.
 - O sistema de telefonia também pode adicionar um assunto a uma chamada se for configurado por seu administrador do sistema.
- **Código de conta**
Esta linha só está presente se um código de conta foi associado à chamada.
 - Caso exista um código de conta associado à chamada, ele será exibido.
 - É possível utilizar o one-X Portal para inserir um código de conta ao [realizar](#) ^{p. 38} ou [transferir uma chamada](#) ^{p. 52}. Também é possível adicionar um código de conta durante uma chamada. Consulte [Adicionar um código de conta](#) ^{p. 60}.
 - O sistema de telefonia pode associar um código de conta automaticamente à uma chamada com base no número do chamador.
 - **Temporizador de chamada**
Quando uma chamada é realizada, o sistema inicia o temporizador de chamada. Quando a chamada é atendida, o temporizador de chamada é reiniciado e continua até que se encerre ou abandone a chamada. Para chamadas em linhas telefônicas analógicas, o temporizador não é reiniciado quando a chamada é atendida.

3.2 Botões de chamada

Os botões na parte inferior esquerda da tela da chamada são usados para acessar os recursos para a chamada atualmente exibida.



Botões de chamada: Lado esquerdo

Ícone	Ação	Descrição
	Atender Chamada	Atender uma chamada tocando. Este botão não é visível quando você está usando um telefone onde é necessário primeiro levantar o fone para atender a chamada.
	Abandonar chamada	Para uma chamada conectada no momento, pressionar X desconecta a chamada.
	Redirecionar chamada	Para uma chamada de alerta, ao pressionar você X encaminhará a chamada usando sua configuração Encaminhar sem resposta, caso definida. ¹²⁰ Caso contrário, será para o correio de voz, se disponível. Não é possível encerrar uma chamada de retorno, após estar retida ou parada por muito tempo.
	Efetuando chamadas	Faça uma chamada usando os detalhes definidos nos campos de chamada.
	Gravar chamada	Iniciar a gravação da chamada atual.
	Parar gravação	Parar a gravação da chamada atual.
	Reter chamada	Coloca a chamada em espera.
	Recuperar a chamada retida	Retomar uma chamada em espera.
	Completar transferência	Com uma chamada em espera e outra em andamento, transfira a chamada retida para a pessoa conectada atualmente.
	Chamada de conferência	Com uma chamada em espera e outra em andamento, você pode colocar as chamadas em conferência.
	Ativar mudo	Colocar a sua conexão em mudo em uma chamada.
	Todos s/som	Para conferências que você iniciar, esse controle permite colocar em mudo todos os outros participantes da conferência.
	C/ som	Desativar o mudo de sua conexão para uma chamada.

Ícone	Ação	Descrição
	Desativar mudo de todos	Para conferências iniciadas por você, esse controle permite desativar o mudo de todos os outros participantes da conferência.

Botões de chamada: Seta para cima

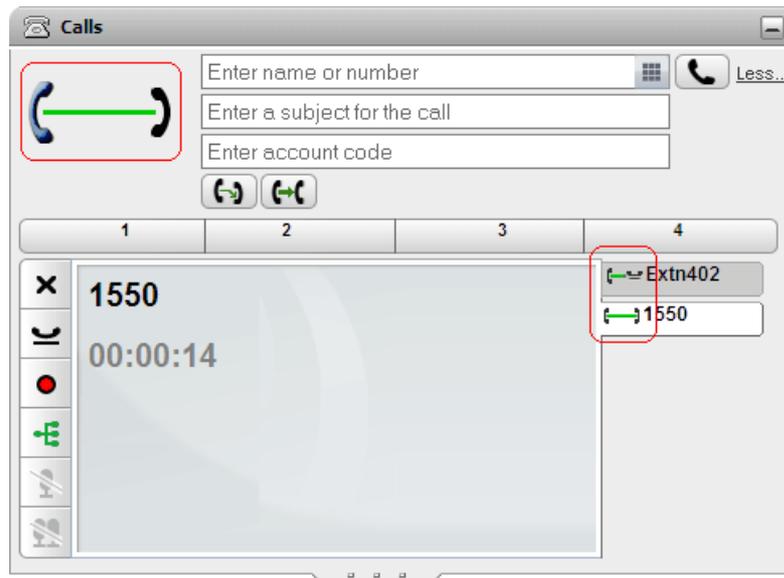
Ícone	Ação	Descrição
	Consultar	Coloque a chamada atual em espera e chamar o número definido nos campos de chamada.
	Transferir	Transfira a chamada atual imediatamente para o número definido nos campos de chamada.
	Transferir para junção	Transfira uma chamada de seu telefone para seu celular.
	Reivindicar da junção	Transfira uma chamada de seu telefone de volta para seu celular.

Botões de chamada: Lado direito

Ícone	Ação	Descrição
	Transferir chamada	Com duas chamadas em andamento, transfira sua chamada atualmente conectada para o chamador atual em espera.
	Adicionar código de conta	Adiciona um código de conta para a chamada ou altera o código de conta atual.

3.3 Ícones de chamada

Os ícones de chamada são usados pelo miniaplicativo  **Chamadas** para indicar o status atual de uma chamada. Um ícone grande também é mostrado na parte superior direita para indicar o status de sua chamada conectada no momento, se você tiver uma. A guia à direita para cada chamada também inclui uma versão pequena do ícone mostrando o status da chamada que a guia representa.



Ícone	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> • Ociosos/No gancho Este ícone indica que no momento você não tem nenhuma chamada conectada.
	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta/Tocando Este ícone indica uma chamada sendo apresentada a você para ser atendida ⁴². Dependendo das configurações do telefone, ele poderá também emitir um toque audível e piscar sua lâmpada ou ícones.
	<ul style="list-style-type: none"> • Discando Este ícone mostra que você está no processo de fazer uma chamada, mas que ela ainda não está tocando ou conectada, por exemplo, você ainda está discando o número.
	<ul style="list-style-type: none"> • Chamada de saída tocando Este ícone indica que a chamada que você fez agora está tocando. Note que para linhas de telefone analógicas, as chamadas são tratadas como atendidas imediatamente, já que essas linhas não oferecem sinais do progresso da chamada para o telefone, apenas um audível toque sonoro.
	<ul style="list-style-type: none"> • Não foi possível se conectar O ícone indica que, por algum motivo, a chamada que você está fazendo não pode ser conectada.
	<ul style="list-style-type: none"> • Conectado Este ícone indica a chamada na qual você está falando ou ouvindo.
	<ul style="list-style-type: none"> • Chamada retida Este ícone indica uma chamada que foi colocada em espera.
	<ul style="list-style-type: none"> • Em espera Este ícone indica uma chamada que foi colocada em espera.
	<ul style="list-style-type: none"> • Conferência Este ícone é exibido quando você estiver em uma chamada de conferência iniciada por você.
	<ul style="list-style-type: none"> • Chamadas anunciadas Este ícone indica que um autor de chamada está deixando uma mensagem na caixa postal. Ver Anúncio de chamada em caixa postal ¹³¹.

3.4 Efetuando uma chamada

Você pode usar o one-X Portal de diferentes formas para efetuar chamadas:

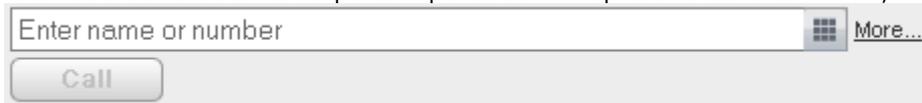
- [A partir do miniaplicativo de chamadas](#) ³⁸
- [Usar o teclado de discagem](#) ¹⁸⁹
- [A partir do diretório](#) ⁴⁰
- [do Histórico de conversas](#) ⁴⁰
- [A partir do Correio de voz](#) ⁴¹

3.4.1 Efetuando uma chamada do miniaplicativo Chamadas

As caixas de texto e os botões na parte superior do miniaplicativo  **Chamadas** podem ser usadas para fazer uma chamada.

Para efetuar uma chamada do miniaplicativo Chamadas:

1. Usando a caixa de texto na parte superior do miniaplicativo  **Chamadas**, insira um número.



- Para chamadas externas, lembre-se de adicionar qualquer prefixo para discagem externa usado pelo seu sistema de telefonia.
- Você também pode inserir um nome. Se ele corresponder a um contato em seu diretório pessoal ou do sistema, o número do [telefone primário](#) ²³¹ armazenado com esse contato será discado.
- Você poderá adicionar o código de conta e um assunto a uma chamada. Clique em **Mais...**. Use as caixas de texto adicionais para inserir as informações solicitadas. Para ocultar novamente a caixa de texto, clique em **Menos...**



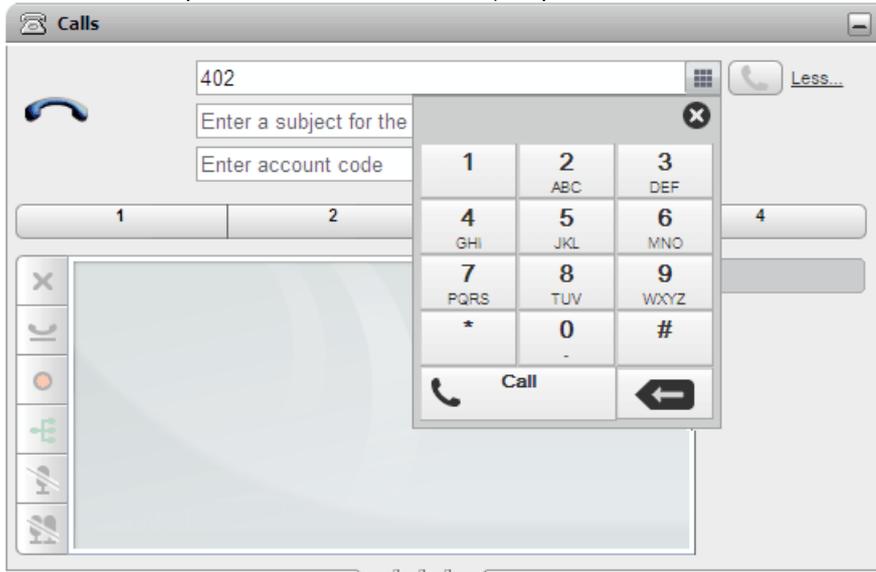
- Se você inserir um assunto, ele será adicionado aos detalhes da chamada. Se estiver ligando para um usuário interno, ele poderá ser exibido no telefone ou em sua tela de chamada do one-X Portal.
 - Se inserir um código de conta, ele será incluído nos detalhes de registro de chamadas de saída pelo sistema do telefone após a chamada. Para alguns usuários, é necessário inserir um código de conta válido para realizar chamadas externas.
2. Quando os detalhes forem definidos como desejado, clique no botão . Se já houver outra chamada em andamento, ela será [automaticamente colocada em espera](#) ²³⁰.
- O progresso da chamada é exibido em uma guia no miniaplicativo  **chamadas**. Se a chamada não ocorrer, o miniaplicativo exibe o motivo da falha, se conhecido.
 - Ao fazer uma chamada para um usuário interno, se o mesmo não atender, você pode [configurar um retorno de chamada](#) ⁴² para que o usuário chame assim que terminar sua chamada atual ou próxima chamada.

3.4.2 Efetuando uma chamada usando o teclado de discagem

Você pode obter acesso a um teclado de discagem numérico como parte do  **mini-aplicativo de chamadas**.

Efetuando uma chamada usando o teclado de discagem:

1. Para usar o dispositivo de  **Chamadas**, clique no ícone  do teclado de discagem.

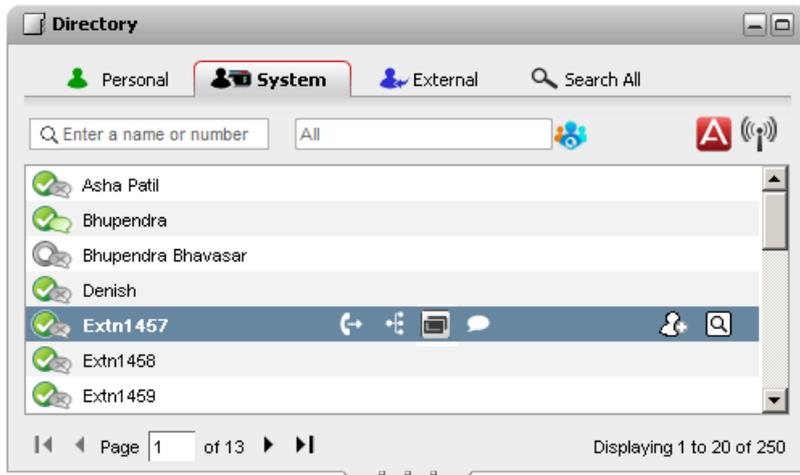


2. Usando o teclado de discagem, digite o número que deseja chamar. Para chamadas externas, lembre-se de adicionar o prefixo de discagem externa usado por seu sistema de telefonia.
3. Para excluir o último dígito, clique no ícone  de exclusão.
4. Você pode sair do teclado de discagem a qualquer momento para continuar inserindo detalhes de chamada nos outros campos, se necessário. Clique no ícone  do teclado de discagem para ocultá-lo.
5. Quando os detalhes forem definidos como desejado, clique no ícone  de chamada. Se você já possui outra chamada em andamento, ela será [automaticamente colocada em espera](#) ²³⁰.
 - O progresso da chamada é exibido em uma guia no miniaplicativo  **chamadas**. Se a chamada não ocorrer, o miniaplicativo exibe o motivo da falha, se conhecido.
 - Ao fazer uma chamada para um usuário interno, se o mesmo não atender, você pode [configurar um retorno de chamada](#) ⁴² para que o usuário chame assim que terminar sua chamada atual ou próxima chamada.

3.4.3 Efetuando uma chamada a partir do diretório

Para efetuar uma chamada a partir do diretório:

1. Usando o miniaplicativo  **Diretório**, na guia **principal**, localize o nome desejado no diretório.
2. Para filtrar os nomes mostrados, comece inserindo um nome ou número na caixa de texto, na parte superior da guia. Conforme você insere um nome, os contatos do diretório que não corresponderem, são ocultos da visualização.
3. Para efetuar uma chamada para o contato mostrado, passe o mouse sobre ele. Os [ícones do diretório](#) ^{p-100} são exibidos para funções que possam ser executadas.



4. Para efetuar uma chamada para o número principal de um contato, clique no ícone  de chamada. Se o ícone  for exibido, você pode clicar nele para exibir os números de contato alternativos e clicar em um desses números para a chamada.
 -  **Números alternativos:**
Se este ícone for exibido, o contato tem números alternativos. Você pode clicar sobre o ícone e selecionar as opções de chamada disponíveis para esses números.
 - O progresso da chamada é exibido em uma guia no miniaplicativo  **chamadas**. Se a chamada não ocorrer, o miniaplicativo exibe o motivo da falha, se conhecido.
 - Ao fazer uma chamada para um usuário interno, se o mesmo não atender, você pode [configurar um retorno de chamada](#) ^{p-42} para que o usuário chame assim que terminar sua chamada atual ou próxima chamada.

3.4.4 Efetuando uma chamada a partir do Histórico de conversas

Os números no registro de chamadas podem ser usados para repetir uma chamada ou efetuar uma chamada de retorno.

Para efetuar uma chamada a partir de seu histórico de chamadas:

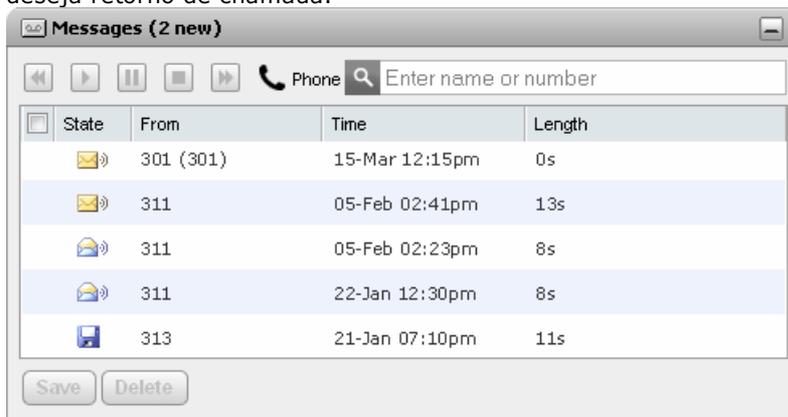
1. Usando o miniaplicativo  **Histórico de conversas**, na guia **Principal**, localize o contato que deseja chamar.
2. Clique no nome ou número para efetuar uma chamada.
 - O progresso da chamada é exibido em uma guia no miniaplicativo  **chamadas**. Se a chamada não ocorrer, o miniaplicativo exibe o motivo da falha, se conhecido.
 - Ao fazer uma chamada para um usuário interno, se o mesmo não atender, você pode [configurar um retorno de chamada](#) ^{p-42} para que o usuário chame assim que terminar sua chamada atual ou próxima chamada.

3.4.5 Efetuando uma chamada do correio de voz

Você pode retornar uma chamada para alguém que deixou uma mensagem no correio de voz para você.

Para efetuar uma chamada de retorno da caixa postal:

1. Usando o miniaplicativo  **Mensagens**, na guia **Principal**, selecione a mensagem da pessoa para a qual deseja retorno de chamada.



2. Clique nos detalhes do nome ou número do chamador para efetuar uma chamada de retorno.
 - O progresso da chamada é exibido em uma guia no miniaplicativo  **chamadas**. Se a chamada não ocorrer, o miniaplicativo exibe o motivo da falha, se conhecido.
 - Ao fazer uma chamada para um usuário interno, se o mesmo não atender, você pode [configurar um retorno de chamada](#) ⁴² para que o usuário chame assim que terminar sua chamada atual ou próxima chamada.

3.5 Programando um retorno de chamada

Quando outro usuário não atende à sua chamada para seu ramal interno porque está ocupado em uma chamada, você pode configurar um retorno de chamada. Quando configurada, e o usuário terminar aquela chamada, o sistema fará a chamada, caso esteja livre. Quando você responder à chamada de retorno, o sistema automaticamente ligará para o usuário. Note que a configuração de retorno de chamada a partir do portal é separada de qualquer configuração de retorno de chamada a partir de seu telefone.

Se o status de outro usuário interno [aparecer](#) ^{↳100} como  **Ocupado – Em uma chamada**, você pode [definir um](#) ^{↳42} retorno de chamada. O sistema irá chamá-lo quando o usuário ocupado terminar sua chamada atual e você estiver livre.

Para configurar um retorno de chamada:

1. Usando o miniaplicativo  **Diretório**, na guia **principal**, localize o nome desejado no diretório.
2. Para filtrar os nomes mostrados, comece inserindo um nome ou número na caixa de texto, na parte superior da guia. Conforme você insere um nome, os contatos do diretório que não corresponderem, são ocultos da visualização.
3. Mova o cursor sobre o contato ocupado. Clique sobre o  ícone para configurar um retorno de chamada para aquele usuário.
4. O sistema irá informá-lo sobre a existência de um retorno de chamada configurado caso você já tenha configurado um retorno de chamada para outro usuário.

Para limpar um retorno de chamada:

1. Repita o processo acima para remover o retorno de chamada definido previamente.

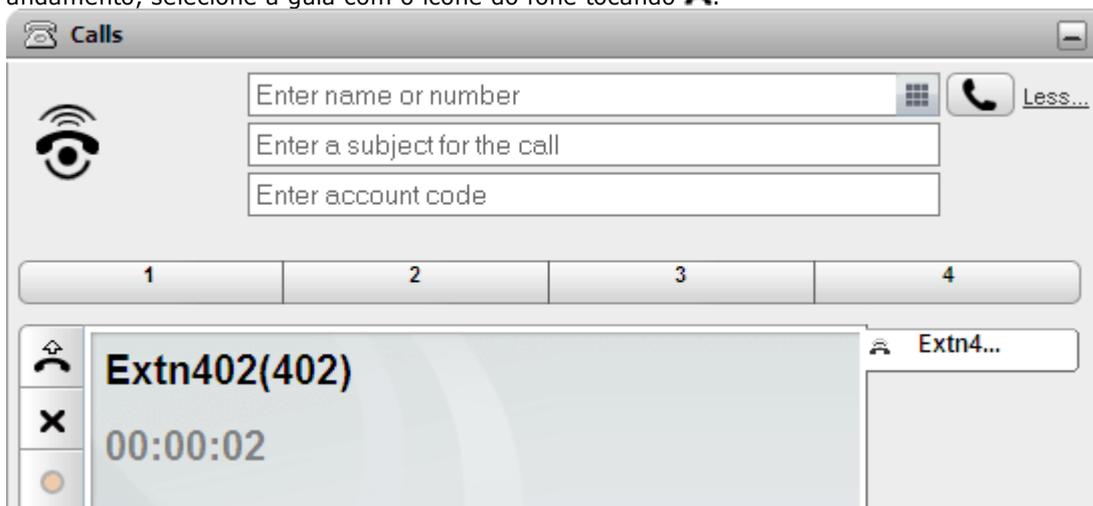
3.6 Atender uma chamada

Quando uma nova chamada alerta seu telefone, o one-X Portal exibe seus detalhes no miniaplicativo  **Chamadas**. Se você tiver ocultado o miniaplicativo chamadas, ele é automaticamente aberto novamente.

Por padrão, as novas chamadas tocarão seu telefone por 15 segundos antes de seguir suas configurações [Encaminhar se sem resposta](#) ^{↳230} ou ir para o correio de voz. Se você já estiver com uma chamada conectada, atendendo outra chamada através do one-X Portal, a chamada existente será colocada automaticamente em [espera](#) ^{↳48}.

Para atender uma chamada:

1. O miniaplicativo  **Chamadas** na guia **Principal** mostra detalhes da chamada de alerta, incluindo o número e o nome do chamador, se disponíveis. Se já estiver com uma chamada ou chamadas em andamento, selecione a guia com o ícone do fone tocando .



2. Para atender a chamada, use seu telefone ou clique no  botão Atender chamada. Se você já possui outra chamada em andamento, ela será [automaticamente colocada em espera](#) ^{↳230}. De forma alternativa, apertar o botão de abandono  redireciona a chamada; consulte [Redirecionamento de uma chamada de entrada](#) ^{↳44}.
 - O botão  para atender chamadas não está presente nos telefones que não podem atender chamadas sem que o fone seja primeiro retirado do gancho ou outro controle seja usado. Para esses telefones, atenda a chamada levantando o fone ou usando os próprios controles do telefone para atender chamadas. Consulte [Notas sobre o telefone](#) ^{↳22}.

3.7 Redirecionamento de chamada de entrada

Você pode tentar abandonar uma chamada de entrada. Abandonar uma chamada tem diferentes efeitos, dependendo do tipo de chamada e outras opções:

- **Chamadas de grupo de busca**

Se a chamada é 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 a chamada a você novamente).

- **Chamada Pessoal**

Se a chamada é direta para você, abandoná-la levará ao seguinte:

- Ir para encaminhar se ocupado, se definido e habilitado.
- Ou a chamada vai para seu correio de voz, se disponível.
- Ou a chamada continua a tocar (abandonar não tem efeito).

- **Reter/Estacionar chamadas de retorno**

Se uma chamada está retornando de uma retenção ou está estacionada por muito tempo, ela não pode ser abandonada.

Abandonar uma chamada de entrada:

1. O miniaplicativo  **Chamadas** na guia **Principal** mostra detalhes da chamada de alerta, incluindo o número e nome do chamador, se disponível. Se já estiver com uma chamada ou chamadas em andamento, selecione a guia com o ícone do fone tocando .
2. Pressione o botão de abandono **X** para redirecionar a chamada.

3.8 Capturar uma chamada

Cada usuário do one-X Portal, incluindo você, tem um perfil ativo que inclui uma configuração de [Captura de chamada](#)^{p. 118}. Quando essa configuração está ativada, outros usuários do one-X Portal podem atender suas chamadas quando virem que existe uma chamada aguardando para ser atendida. Observe que isto não se aplica a todas as chamadas aguardando para serem atendidas, por exemplo, isto não é usado para chamadas de grupo de busca.

Quando um usuário tiver habilitado a captura de chamada, o ícone , normalmente usado para indicar que está tocando, é também acompanhado pelo nome mostrado em um fundo vermelho.

Para atender uma chamada:

1. Um fundo vermelho indica que o contato tem uma chamada ou chamadas aguardando para serem atendidas e está com a captura de chamadas habilitada.



2. Clique no nome do usuário para exibir informações sobre a chamada ou chamadas em espera.



3. Para capturar uma chamada, clique no número.

3.9 Chamadas não atendidas

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

Para chamadas diretas para você

Usando a configuração do sistema do [IP Office](#) ^{p. 231} você tem um **Tempo sem resposta** (o padrão é de 15 segundos). Para ligações diretas para você, se você não atender naquele momento, o IP Office irá fazer várias coisas.

- Se estiver com **Encaminhar se sem resposta** ^{p. 230} ativada, a chamada será encaminhada para esse número, a fim de tocar por outro período do seu **Tempo sem resposta** antes de ir para o correio de voz, se disponível.
 - Se o destino do **Encaminhar se sem resposta** for um número externo, o sistema telefônico tentará recuperar a chamada e enviá-la ao correio de voz, se ainda não tiver sido atendida. No entanto, nem sempre isso é possível.
 - Você pode ativar/desativar o encaminhamento e alterar o número de destino, usando um [perfil](#) ^{p. 116} do one-X Portal.
- Se estiver habilitado para usar o correio de voz, o chamador ouvirá a sua saudação da caixa postal. Você pode ativar ou desativar o correio de voz, usando um [perfil](#) ^{p. 116} do one-X Portal.
- Se nenhuma das opções acima estiver disponível, a chamada continuará tocando. Se a chamada for atendida por outra pessoa ou pelo correio de voz, ela será gravada em seu [registro de chamadas](#) ^{p. 93} como uma chamada perdida.

Para chamadas para um grupo de busca no qual você participa

[Grupos](#) ^{p. 231} têm sua 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.

3.10 Encerrar uma chamada

Você pode finalizar uma chamada clicando no botão **X** exibido com os detalhes da chamada no miniaplicativo  **Chamadas**.

3.11 Colocar uma chamada em mudo

Você pode colocar em mudo de sua conexão de fala em uma chamada. Enquanto a chamada estiver silenciada, você ouvirá o chamador, mas ele não poderá ouvi-lo.

- **Controles de silêncio do telefone**

O one-X Portal não reflete o status e uso do botão de mudo no seu telefone. Você somente deve usar seu telefone ou o one-X Portal para ativar ou desativar o mudo das chamadas.

- **Chamadas estacionadas**

Recuperar uma chamada estacionada cancela qualquer silenciamento que possa ter sido previamente aplicado à chamada antes de ela ter sido estacionada.

- **Chamadas em espera**

Se você silenciou uma chamada e depois a colocou em espera, esse silenciamento será cancelado quando tirar a chamada da espera. No entanto, se você silenciar uma chamada e o outro participante colocar a chamada em espera, o silenciamento não é cancelado quando ela é tirada da espera.

- **Chamadas de conferência**

Se você é anfitrião da conferência, poderá silenciar outros participantes na conferência. Consulte [Colocar em mudo participantes de conferências](#)⁷⁰.

Para colocar uma chamada em mudo:

- No miniaplicativo **Chamadas**, clique em  **Ativar mudo**.

Para desativar o mudo de uma chamada:

- No miniaplicativo **Chamadas**, clique em  **Desativar mudo**.

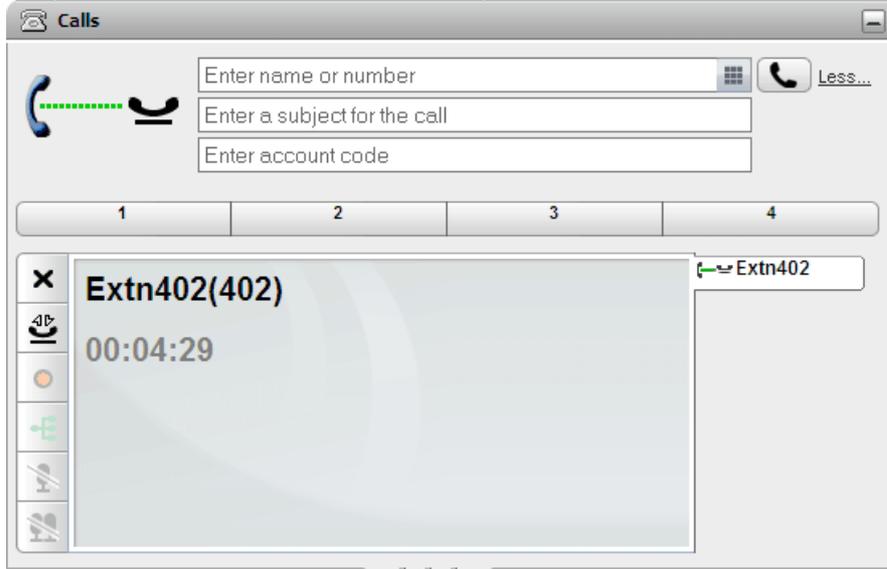
3.12 Colocar chamadas em espera

O one-X Portal pode ser usado para colocar chamadas em espera e recuperar chamadas em espera. Enquanto estiver em espera, o chamador ouvirá a música ou os sons regulares de espera.

3.12.1 Colocar uma chamada em espera

Para colocar uma chamada em espera:

1. Usando o miniaplicativo **Chamadas**, na guia **Principal**, selecione a guia chamadas para a chamada conectada. Essa será a guia com dois ícones de fones conectados (☎️) à esquerda.
2. Clique no botão **reter chamada** à esquerda. O ícone da chamada muda para (☎️🔇).



3. Se você não estiver conectado em outra chamada, após um tempo determinado, a chamada em espera tocará novamente no seu telefone.

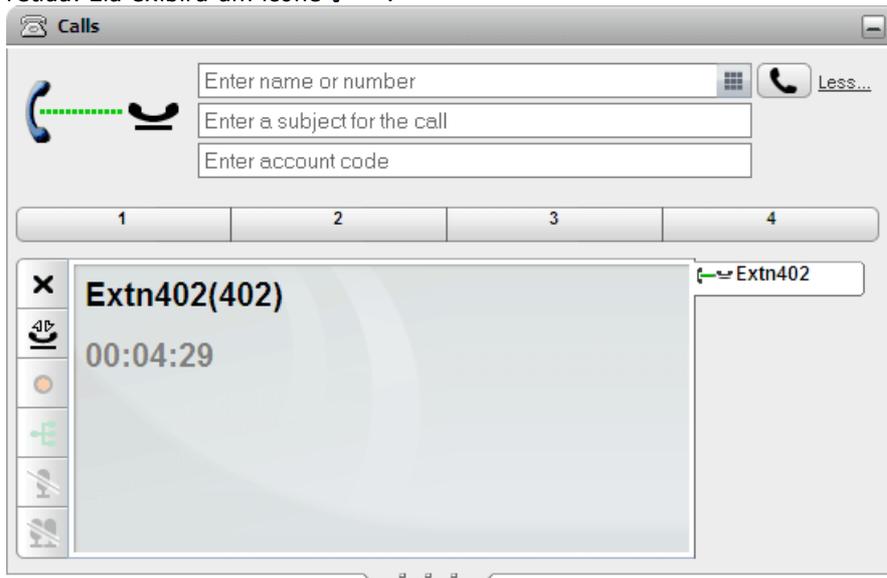
Observações

1. Autores de chamadas em espera ouvem uma música de espera, se disponível. A música ouvida depende da configuração do sistema de telefonia. Se nenhuma música de espera estiver configurada, o chamador ouvirá um bipe duplo a cada 4 segundos.
2. O **Tempo em espera** para todas as chamadas retidas é definido pelo [administrador do sistema](#)²³¹. Por padrão, ele é de 15 segundos, mas pode ser alterado ou desativado. A chamada em espera retornando, ignora qualquer configuração de encaminhamento ou [não perturbe](#)²³⁰. Não é possível liberar um lembrete de chamada em espera.
3. Se o administrador do sistema o tiver configurado para **Ocupado com chamada retida**, enquanto você tem alguma chamada retida, o sistema de telefonia o considerará como [ocupado](#)²³⁰ para outras chamadas de entrada.

3.12.2 Recuperando uma chamada retida

Para recuperar uma chamada retida:

1. Usando o miniaplicativo **Chamadas**, na guia **Principal**, selecione a guia chamadas para a chamada retida. Ela exibirá um ícone .

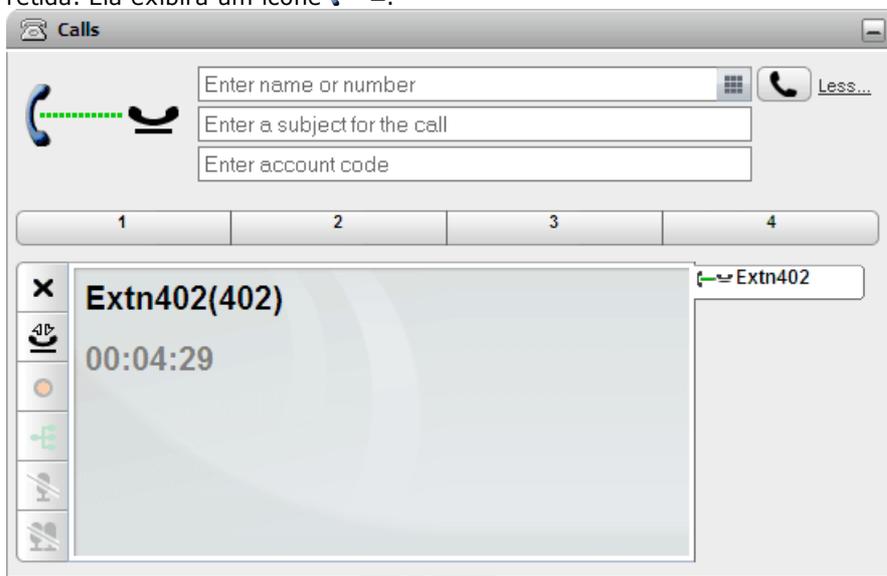


2. Clique no botão  recuperar chamada perdida à esquerda. O ícone da chamada muda para um ícone .
3. Se você estava conectado a outra chamada, ela é automaticamente alterada para uma chamada retida.

3.12.3 Finalizando uma chamada retida

Para encerrar uma chamada retida:

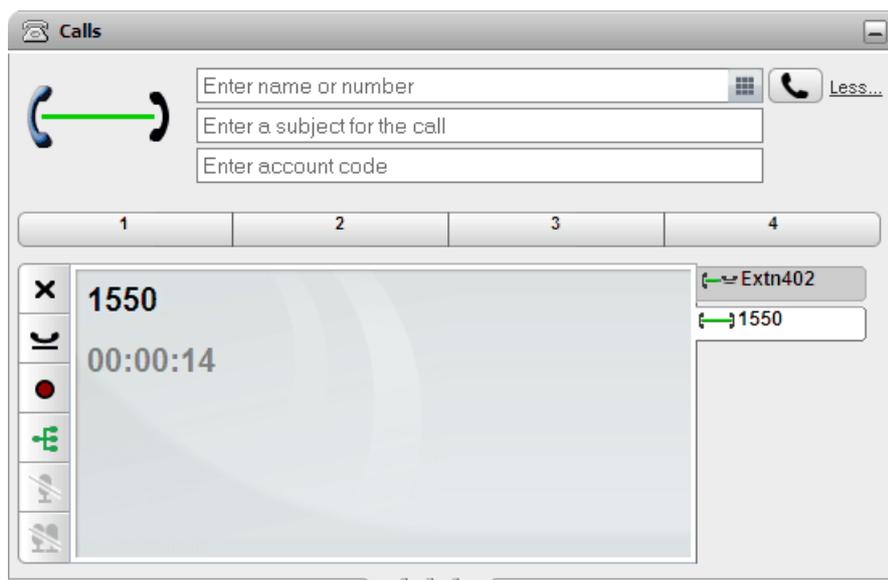
1. Usando o miniaplicativo **Chamadas**, na guia **Principal**, selecione a guia chamadas para a chamada retida. Ela exibirá um ícone .



2. Clique no botão **X** desligar chamada, à esquerda. A chamada retida é desconectada.

3.13 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. Cada chamada é mostrada por uma guia à esquerda e o ícone indicará o [estado dessa chamada](#) ^{↳ 37} (conectada, retida, alertando e etc).



Para visualizar os detalhes de qualquer chamada, basta clicar na guia para ela. A pura visualização dos detalhes da chamada não a atende ou a afeta de outra forma. Para mudar para outra chamada, clique no botão atender chamada ou recuperar chamada retida. A chamada à qual você estava conectado será [automaticamente colocada em espera](#) ^{↳ 230}.

Número de chamadas

O one-X 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, o sistema telefônico limita o número de chamadas de entrada que você pode receber.

• Telefones com botões de aparência

Muitos telefones Avaya possuem botões programáveis que podem ser configurados pelo [administrador do sistema](#) ^{↳ 231} como [botões de aparência](#) ^{↳ 230}. 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).

- Para uma chamada de entrada, a chamada é apresentada em um botão de aparência adequado, se disponível. Se nenhum botão de aparência adequado estiver disponível, o sistema de telefonia tratará a chamada como se você estivesse [ocupado](#) ^{↳ 230} para receber qualquer outra chamada de entrada.
- Para chamadas de saída, você pode usar o one-X Portal para fazer chamadas de saída adicionais, mesmo se todos os botões de aparência de seu telefone estiverem em uso. Se fizer isto, algumas chamadas não serão representadas ou controláveis por um botão de aparência no telefone.

• Telefones sem botões de aparência

Se o botão que estiver usando não tiver botões de apresentação, sua configuração **Chamada em espera ativa**, como definida pelo administrador do sistema, controla o número de chamadas que você pode receber.

- Se sua configuração **Chamada em espera ativa** estiver [habilitada](#), você poderá usar o one-X 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](#) ^{↳ 230}. No entanto, usando o one-X Portal, você ainda poderá fazer chamadas de saída adicionais.
- Se a sua configuração **Chamada em espera ativa** não estiver [habilitada](#), após estar falando com uma chamada conectada, o sistema de telefonia o tratará como [ocupado](#) ^{↳ 230}. No entanto, usando o one-X Portal, você ainda poderá fazer chamadas de saída adicionais.

Observações

1. Você somente pode ter uma chamada conectada de cada vez. Se conectar-se a outra chamada (fazendo, atendendo, estacionando, recuperando uma chamada da retida e etc.) a chamada existente, à qual você estava conectado, é colocada em espera automaticamente. Isto é chamado **Espera automática**. O [administrador do sistema](#) ^{↳ 231} pode desabilitar a **Espera automática** para todo o sistema. Se isto for feito, quando você se conectar a uma chamada, qualquer chamada atual é desconectada.
2. 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.

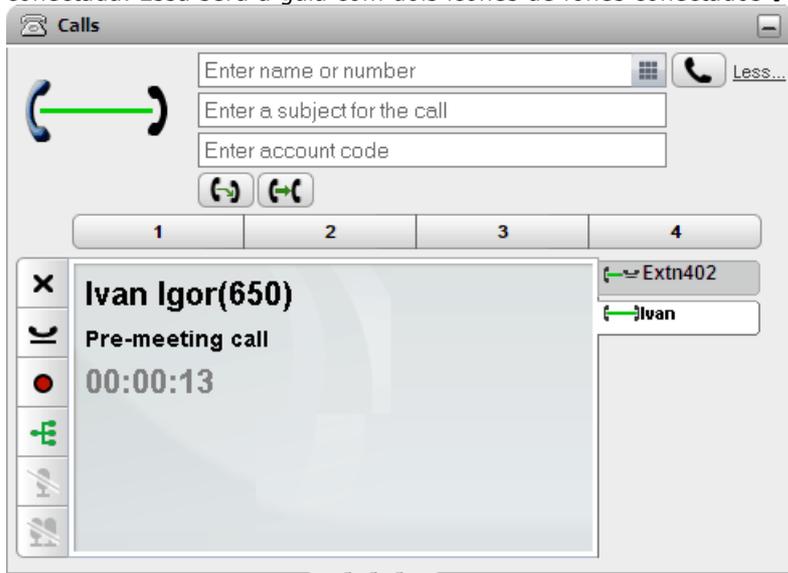
3.14 Gravar uma chamada

Se o seu sistema de telefonia tiver um sistema de correio de voz Voicemail Pro, você poderá gravar chamadas.

- Por padrão, o chamador ouvirá um aviso de gravação da chamada. Se você trouxer outros participantes em uma chamada sendo gravada, por exemplo, iniciando uma conferência, o aviso será ouvido novamente. O seu [administrador do sistema](#) ^[231] pode desligar a mensagem de aviso de gravação. Entretanto, fazer isso pode ser proibido ou estar sujeito a penas da lei.
- Por padrão, a gravação é colocada na caixa postal do correio de voz.. O administrador pode alterar a caixa postal na qual as gravações de chamada são colocadas.
- A gravação continuará enquanto você estiver conectado à chamada. Se transferir a chamada para outro usuário ou número, a gravação é interrompida.

Para iniciar a gravação de chamada:

1. Usando o miniaplicativo  **Chamadas**, na guia **Principal**, selecione a guia chamadas para a chamada conectada. Essa será a guia com dois ícones de fones conectados  à direita.



2. Para começar a gravar a chamada, clique no botão  de gravação à direita. Se o botão for exibido como um ícone , a gravação não estará disponível por alguma razão.
3. Após a gravação ter iniciado, o botão muda para um ícone . Clique nele para finalizar a gravação. 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.

3.15 Transferir chamadas

Você pode usar o one-X Portal para transferir chamadas. Existem três tipos de transferência:

Transferência não supervisionada	Uma transferência não supervisionada é aquela em que, após você ter discado o número do destino da transferência, ela é completada sem esperar que seja atendida.
Transferência supervisionada	Uma transferência supervisionada é aquela, onde você fala (ou tenta falar) com o destino da transferência, antes da mesma ser concluída. A sua chamada inicial para o destino da conferência, é chamada de uma chamada de consulta. Este método de transferência de chamadas, permite a você confirmar se o alvo da transferência está presente e deseja aceitar a chamada.
Transferência para conferência	Você também pode transferir uma chamada iniciando uma conferência ⁷⁵ entre todos os participantes e, em seguida, deixando a conferência.

Observações

1. O [administrador do sistema](#) ²³¹ pode habilitar um **Tempo de retorno de transferência** para você. Quando definido, se uma chamada transferida não for atendida dentro desse tempo, ela poderá efetuar uma rechamada para você.
2. A capacidade de transferir uma chamada externa para outro número externo pode ser restringida pelo administrador do sistema.

3.15.1 Transferindo chamadas atuais em conjunto

Se você tem duas chamadas em andamento no portal; uma atualmente conectada e uma em espera, você pode optar por transferir as chamadas em conjunto.

Para transferir duas chamadas em conjunto:

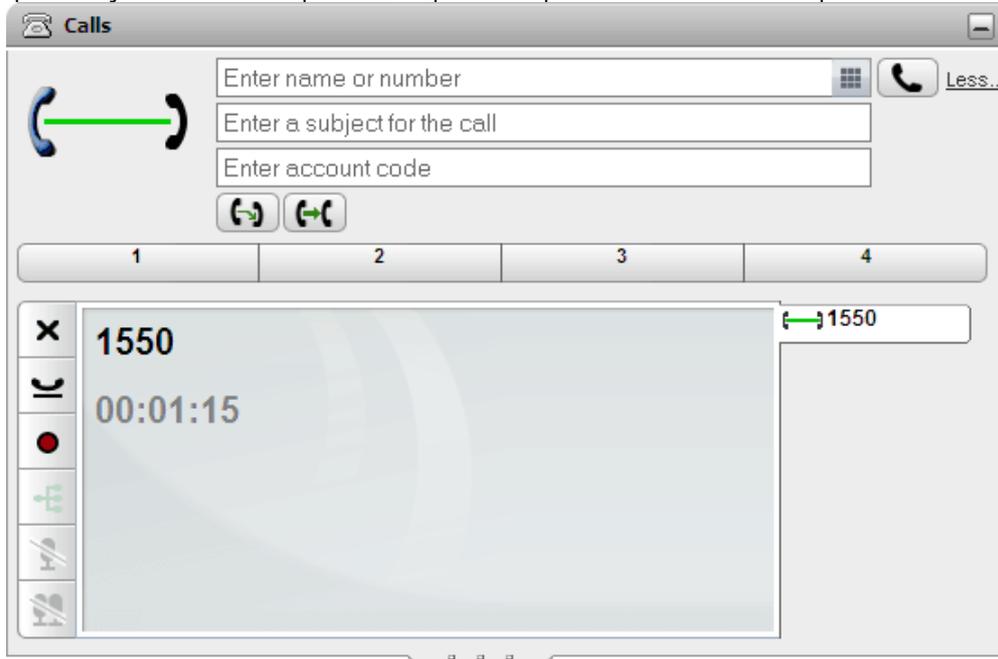
1. Com duas chamadas em andamento no miniaplicativo de chamadas, os detalhes da chamada atualmente conectada () exibem um  ícone de transferência.
2. Para transferir as chamadas em conjunto, clique sobre o ícone.
3. A chamada atual é transferida para o chamador em espera e você é desconectado.

3.15.2 Fazendo uma transferência não supervisionada

Uma transferência não supervisionada é aquela em que, após você ter discado o número do destino da transferência, ela é completada sem esperar que seja atendida.

Para fazer uma transferência sem supervisão:

1. Usando o miniaplicativo  **Chamadas** na guia **Principal**, selecione a guia Chamadas para a chamada que deseja transferir. Clique em  para recuperar a chamada em espera.



2. Usando a caixa de texto na parte superior do miniaplicativo  **Chamadas**, insira o número para o qual deseja transferir a chamada e clique no botão .
 - Como alternativa, localize o contato no [miniaplicativo do diretório](#) ¹⁰⁵ e, ao mover o cursor sobre o contato, clique no ícone de  transferência para fazer uma transferência não supervisionada para aquele número do contato principal.
3. A chamada será transferida.

Observações

1. O [administrador do sistema](#) ²³¹ pode habilitar um **Tempo de retorno de transferência** para você. Quando definido, se uma chamada transferida não for atendida dentro desse tempo, ela poderá efetuar uma chamada para você.
2. A capacidade de transferir uma chamada externa para outro número externo pode ser restringida pelo administrador do sistema.

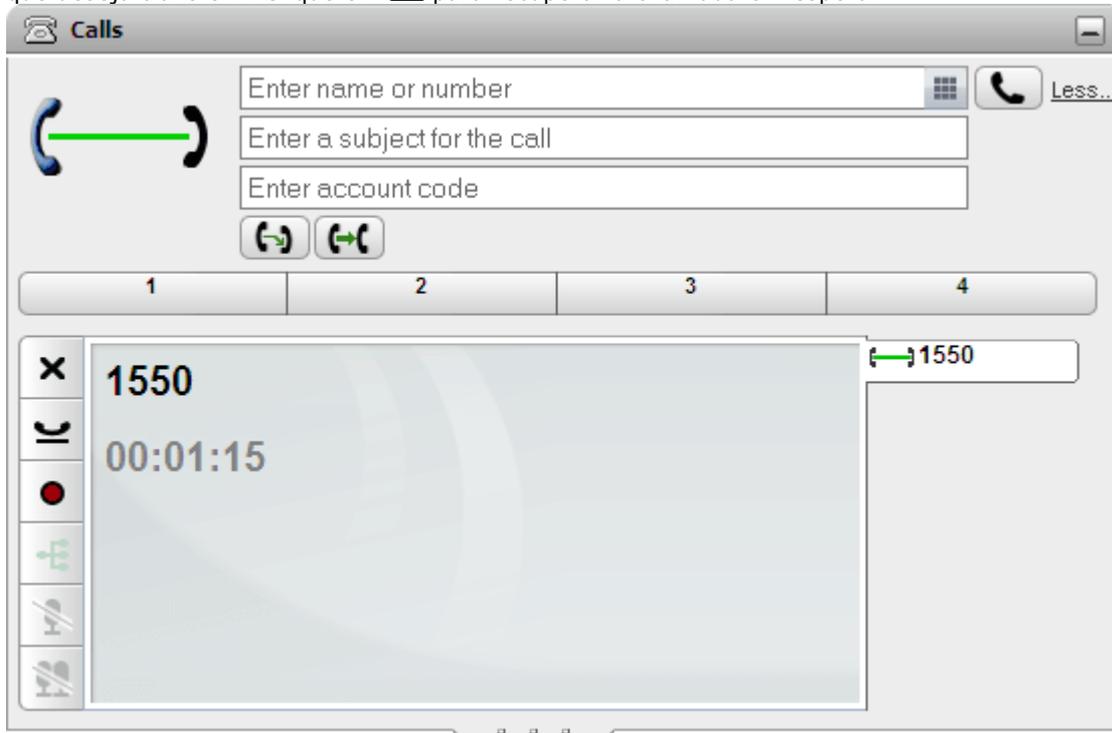
3.15.3 Fazendo uma transferência supervisionada

Uma transferência supervisionada é aquela, onde você fala (ou tenta falar) com o destino da transferência, antes da mesma ser concluída. A sua chamada inicial para o destino da conferência, é chamada de uma chamada de consulta.

Este método de transferência de chamadas, permite a você confirmar se o alvo da transferência está presente e deseja aceitar a chamada.

Para fazer uma transferência sem supervisão:

1. Usando o miniaplicativo  **Chamadas** na guia **Principal**, selecione a guia Chamadas para a chamada que deseja transferir. Clique em  para recuperar a chamada em espera.



2. Usando a caixa de texto na parte superior do miniaplicativo  **Chamadas**, insira o número para o qual deseja transferir a chamada e clique no botão .
 - Como alternativa, localize o contato no [miniaplicativo do diretório](#) ¹⁰⁵ e, ao mover o cursor sobre o contato, clique no ícone  de consulta para fazer uma transferência supervisionada para aquele número do contato principal.
3. A sua chamada atual é colocada em espera. Você ouvirá o andamento da chamada para o destino da transferência. Quando atendida, essa é nomeada como uma chamada de consulta.
 - **Se a outra pessoa desejar aceitar a transferência:**
Clique na  guia da chamada retida. Clique no botão  completar a transferência.
 - **Se a pessoa chamada não atender ou não quiser aceitar a transferência:**
Clique no botão **X** para finalizar a chamada de consulta. Clique na guia  da chamada retida. Clique no botão  recuperar chamada perdida.
 - **Alternar entre chamadas:**
Você pode alternar entre chamadas usando o botão  na guia da chamada retida no momento. No entanto, só será possível completar a transferência colocando a chamada original em espera e clicando em  concluir transferência em sua guia.

Observações

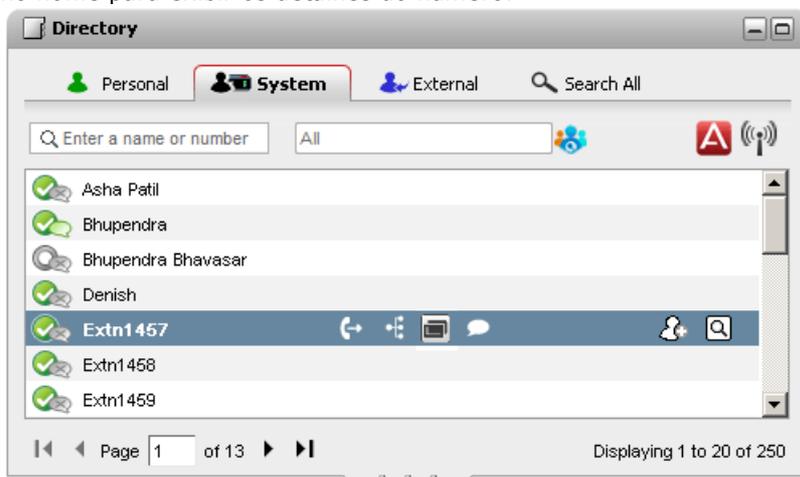
1. O [administrador do sistema](#) ²³¹ pode habilitar um **Tempo de retorno de transferência** para você. Quando definido, se uma chamada transferida não for atendida dentro desse tempo, ela poderá efetuar uma chamada para você.
2. A capacidade de transferir uma chamada externa para outro número externo pode ser restringida pelo administrador do sistema.

3.15.4 Transferindo chamadas usando o Diretório

Você pode transferir uma chamada para um contato no seu diretório, ao invés de ter que inserir o número de destino você mesmo.

Transferir uma chamada usando o diretório:

1. Use o miniaplicativo  **Diretório** para localizar a pessoa que deseja transferir sua chamada atual. Clique no nome para exibir os detalhes do número.



2. Como você já tem uma chamada conectada, opções adicionais serão mostradas quando você passar o cursor do mouse sobre o contato de um diretório.
 -  **Transferência:**
Use o ícone de transferência para efetuar uma simples [transferência não supervisionada](#) ⁵² para o número principal' de contato.
 -  **Consultar:**
Use o ícone de consulta para iniciar uma [transferência supervisionada](#) ⁵³ para o número principal' de contato
 -  **Conferência:**
Use o ícone de conferência para colocar em conferência, para chamada retida e para o número principal' do contato.
 -  **Números alternativos:**
Se este ícone for exibido, o contato tem números alternativos. Você pode clicar sobre o ícone e selecionar as opções de chamada disponíveis para esses números.

3.16 Estacionar chamadas

Normalmente, ao colocar uma chamada em espera, somente você poderá recuperar essa chamada. O estacionamento de uma chamada é semelhante a colocar uma chamada em espera. No entanto, uma chamada estacionada, pode ser recuperada por outros usuários, se eles souberem o número do estacionamento ou o nome usado para estacionar a chamada. O one-X Portal oferece 4 botões para estacionamento. Você pode configurar que número de estacionamento ou nome que cada botão usa. Assim, você poderá usar os botões para estacionar uma chamada em um determinado estacionamento, ver quando a chamada tiver sido estacionada nele por você ou por outra pessoa e desestacionar uma chamada estacionada nele.

Você pode estacionar e desestacionar uma chama em uma rede de telefonia multissite como uma Small Community Network.

Por exemplo, se você estacionar uma chamada no slot 1, os usuários da rede de telefonia local e da Small Community Network poderão desestacionar a chamada. O sistema exibirá a chamada estacionada no slot 1 para qualquer usuário que esteja configurado em uma rede de telefonia local ou em uma Small Community Network que tenha o mesmo slot.

Observações

1. Se você estacionar uma chamada e deixá-la no estacionamento por muito tempo, a chamada será feita novamente. O padrão da rechamada é após 5 minutos, mas o [administrador do sistema](#) ^[231] pode ajustar isso. Você não pode abandonar uma chamada que rechama o seu telefone.
2. Você pode estacionar e desestacionar entre diferentes sistemas telefônicos em uma [Small Community Network](#) ^[231].

3.16.1 Configurar seus estacionamentos

one-X Portal apresenta quatro botões de estacionamento. Você pode configurar os estacionamentos do sistema de telefonia aos quais os botões correspondem. Caso os números ou nomes utilizados estejam associados a outros utilizados por outros usuários, você poderá visualizar as chamadas que estão estacionadas nestes estacionamentos por outros. Você pode usar os botões para desestacionar essas chamadas. Da mesma forma, outros usuários poderão visualizar e desestacionar as chamadas estacionadas por você.

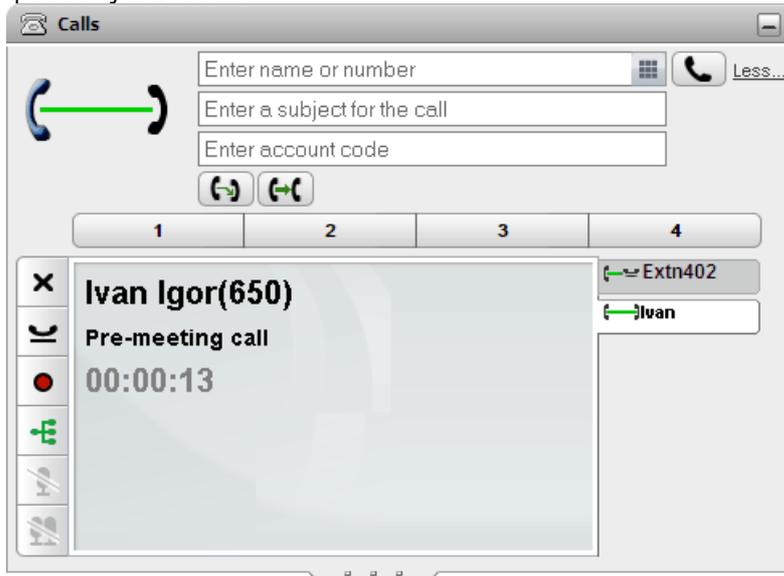
Configurar seus slots de estacionamento:

1. Na **guia** Configurar , selecione **Telefonia**.
2. Na seção **Estacionamentos**, insira o número ou nome do estacionamento. Por padrão, o estacionamentos são designados de 1 a 4.
 - **Nota:** Assegure-se de que o nome do dispositivo não possui mais do que 9 caracteres. O nome do slot de estacionamento pode ser alfanumérico e incluir caracteres especiais.
3. Clique em **Salvar**.

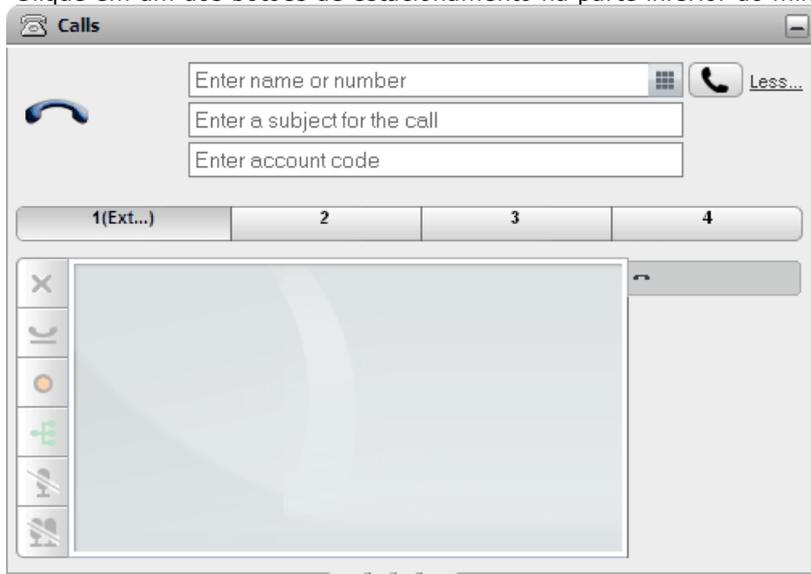
3.16.2 Estacionar uma chamada

Para estacionar uma chamada:

1. Usando o miniaplicativo  **Chamadas**, na guia **Principal**, selecione a guia que representa a chamada que deseja estacionar.



2. Clique em um dos botões de estacionamento na parte inferior do miniaplicativo  **Chamadas**.



3. A chamada é estacionada e o botão agora indica que o slot de sistema de estacionamento está ativo.

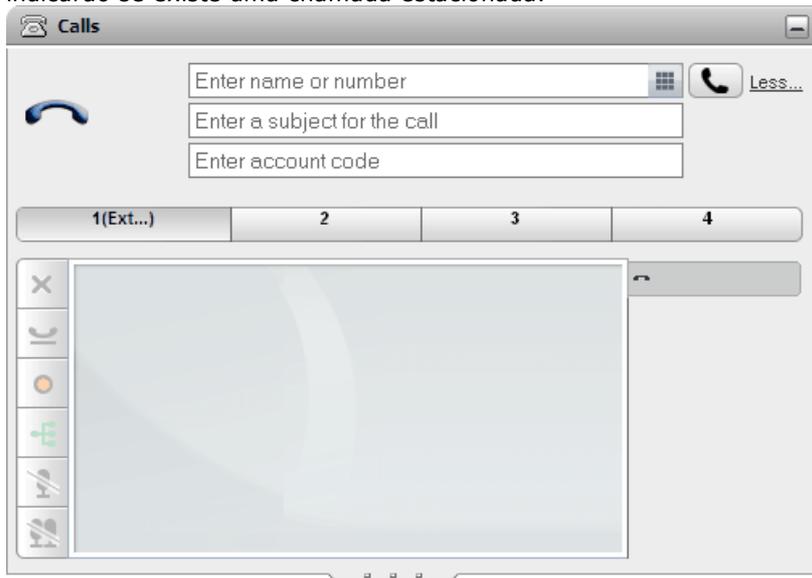
Observações

1. Se você estacionar uma chamada e deixá-la no estacionamento por muito tempo, a chamada será feita novamente. O padrão da rechamada é após 5 minutos, mas o [administrador do sistema](#) ²³¹ pode ajustar isso. Você não pode abandonar uma chamada que rechama o seu telefone.

3.16.3 Desestacionar uma chamada

Para desestacionar uma chamada:

1. Usando o miniaplicativo  **Chamadas**, na guia **Principal**, os botões centrais de estacionamento indicarão se existe uma chamada estacionada.



2. Posicionar o cursor sobre o botão, exibirá o nome e número do chamador estacionado, se conhecido.
3. Clique no botão da chamada estacionada, para desestacionar a chamada.

3.17 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.

- **Nota:** Você somente pode enviar sinais DTMF para uma chamada ativa. Você não pode enviar sinais DTMF quando coloca uma chamada em espera e quando o destinatário está usando um telefone SIP.

Para discar dígitos DTMF adicionais:

1. Clique no  teclado de discagem, no miniaplicativo **Chamadas**.



2. Selecione a opção **Inserir tons de toque**. Enquanto está habilitado, todos os dígitos adicionais discados a partir do teclado de discagem são enviados para a chamada ativa no momento, em vez de serem usados para iniciar uma nova chamada.
3. Clique nos números e caracteres no teclado de discagem para enviar os dígitos adicionais DTMF.

Para desativar a opção Tons:

Após enviar os sinais DTMF, feche o teclado de discagem. O sistema desligou a opção **Tons de toque**.

3.18 Não perturbe

Ao selecionar esse estado, você só receberá chamadas de números selecionados, indicados ao serem adicionados às suas [Exceções de Não perturbe](#)^{p.153}. Todos os outros chamadores são roteados para o correio de voz, se disponível, caso contrário, recebem o sinal de ocupado. Você ainda poderá fazer chamadas enquanto está no estado Não perturbe.

Para ativar o Não perturbe:

1. Na parte superior direita, clique no seletor de  status.
2. Selecione **Não perturbe**.
3. O ícone do seu status mudará para  Não perturbe.

Para desativar o Não perturbe:

1. Na parte superior direita, clique no seletor de status .
2. Selecione **Disponível** ou **Offline**.
3. O ícone de seu status mudará para  disponível ou  offline.

3.18.1 Exceções de não perturbe

As chamadas de números nesta lista ainda poderão tocar no seu telefone, mesmo se **Não perturbe** estiver [habilitado](#)^{p.59}. Entretanto, elas ainda verão seu status como sendo "não perturbe".

Isto só se aplica a chamadas diretas ao número do seu ramal; não se aplica a chamadas para qualquer [grupo de busca](#)^{p.231} ao qual você pertence.

O one-X Portal pode ser usado para adicionar números de seus diretórios pessoal e do sistema à sua lista de exceções. Números adicionados de outras maneiras, por exemplo, de seu telefone ou pelo administrador do sistema, são exibidos e podem ser excluídos usando o one-X Portal.

Para configurar suas exceções DND (Não perturbe):

1. Na guia **Configurar** selecione **Exceções DND (Não perturbe)**.
2. A lista de exceções aparece onde o número número na lista de exceções é compatível com um número em seu diretório **Pessoal** ou **Sistema**, o nome também é exibido na lista de exceções.
 - **Para adicionar um número à partir do Diretório**, clique na guia **Pessoal** ou **Sistema**. Selecione os contatos que deseja adicionar às suas **Exceções**. Para os contatos do diretório **Pessoal**, o número do [telefone primário](#)^{p.231} do contato será adicionado.
 - **Para Remover um Número**
Para remover um número da lista de exceções, clique em **X** próximo ao número.
3. Clique em **Salvar**.

Nota

1. Os nomes não são armazenados como parte da lista de exceções, somente os números. Os nomes mostrados na lista são mapeados pelo one-X Portal, correspondendo aos números da lista de exceções conforme os números do [telefone primário](#)^{p.231} dos contatos de seu diretório. Se o contato do diretório não mais corresponder ao número na lista de exceções, nenhum nome é exibido.
2. O one-X Portal não permite, atualmente, a entrada de curingas *N* e *X*, onde *N* represente qualquer número e *X* represente qualquer dígito individual. Por exemplo, para permitir todos os números de 5551000 a 5551099, adicione o número de exceção como *55510XX* ou *55510N*. Esses podem ser inseridos pelo [administrador do sistema](#)^{p.231}.

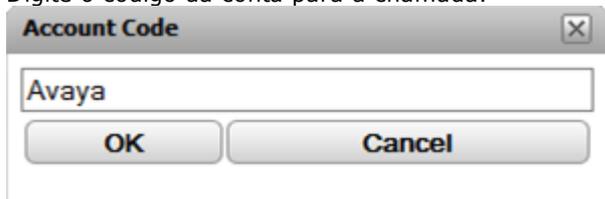
3.19 Adicionar um código de conta

Uma chamada pode ter um código de conta associado. Esse código de conta é, então, incluído na saída do registro de chamadas pelo sistema telefônico no final da chamada e pode ser utilizado para cobrança de chamada, por exemplo.

O one-X Portal permite adicionar um código de conta ao fazer ou transferir uma chamada. Ele exibe o código da conta associado atualmente a uma chamada nos [detalhes da chamada](#)^{b33}. Usando o portal, pode-se adicionar um código de conta à chamada conectada atualmente ou mudar o código de conta da chamada existente.

Para adicionar um código de conta a uma chamada:

1. Na exibição dos detalhes da chamada, clique no ícone .
2. Digite o código da conta para a chamada.

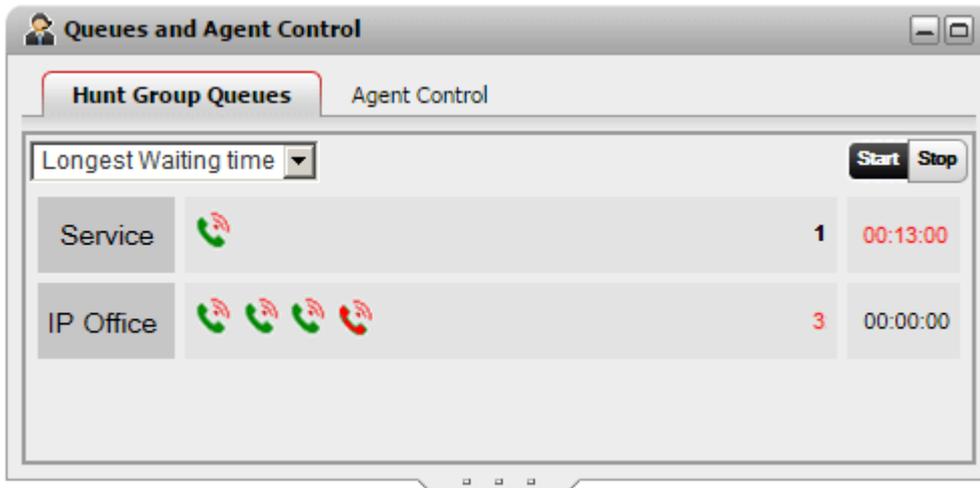


3. Clique em **OK**.
 - Se a conta não corresponder a um código válido no sistema telefônico, o menu exibirá um símbolo **!**. Clique em **Cancelar** ou insira um código de conta válido.
 - Se o código da conta for válida, ele será adicionado aos detalhes da chamada.

3.20 Visualizar filas do grupo de busca

Ao usar a guia **Filas do grupo de busca** do miniaplicativo **Filas e Controle de agente**, você pode monitorar até 5 diferentes filas de grupo de busca. Para fazer isso, primeiro você deve configurar os grupos de busca para monitorar; consulte [Configurando filas do grupo de busca](#)^{p. 152}.

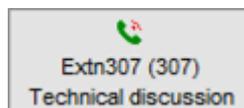
Para cada fila, você pode configurar níveis de alarmes com base no número de chamadas em fila e no tempo das chamadas de espera mais longas. Você pode, então, usar as filas para atender a uma chamada na fila. O miniaplicativo também permite filtrar quais chamadas em fila são exibidas.



A exibição de fila para cada grupo de busca exibe um ícone para cada chamada em fila desse grupo. No lado direito do miniaplicativo, o número de chamadas em fila de espera é exibido, juntamente com o tempo de espera da chamada em espera mais longa.

Exibição maximizada de filas

Se o miniaplicativo **Filas e Controle de agente** for [maximizado](#)^{p. 27} clicando no ícone , cada chamada em fila será aumentada para também incluir a informação da chamada.



Exibição de alarmes de fila

Para cada grupo de busca que você [configura para monitorar](#)^{p. 152}, você também pode definir dois limites de alarmes.

- **Número de chamadas em fila**
Este alarme dispara quando é excedido o número de chamadas em fila esperando para serem atendidas pelo grupo de busca. Quando o alarme é disparado, os ícones da fila extra mudam de **verde** para **vermelho** e o número de chamadas em espera também muda para **vermelho**.
- **Tempo de espera mais longo**
Este alarme dispara quando é excedido o tempo da chamada em espera mais longa na fila de grupos de busca. Quando o alarme é disparado, o tempo de espera mais longo mostrado para a fila muda para **vermelho**.

Para iniciar o monitoramento de fila:

1. Clique no botão **Iniciar**.

Para parar o monitoramento de fila:

1. Clique no botão **Parar**.

Para visualizar os detalhes da chamada:

1. Passe o cursor sobre o ícone de chamada em espera. Os detalhes da chamada (nome, número e assunto) são exibidos, se disponíveis.

Para atender a uma chamada em fila:

1. Clique no ícone das chamadas em fila. A primeira chamada na fila é atendida.

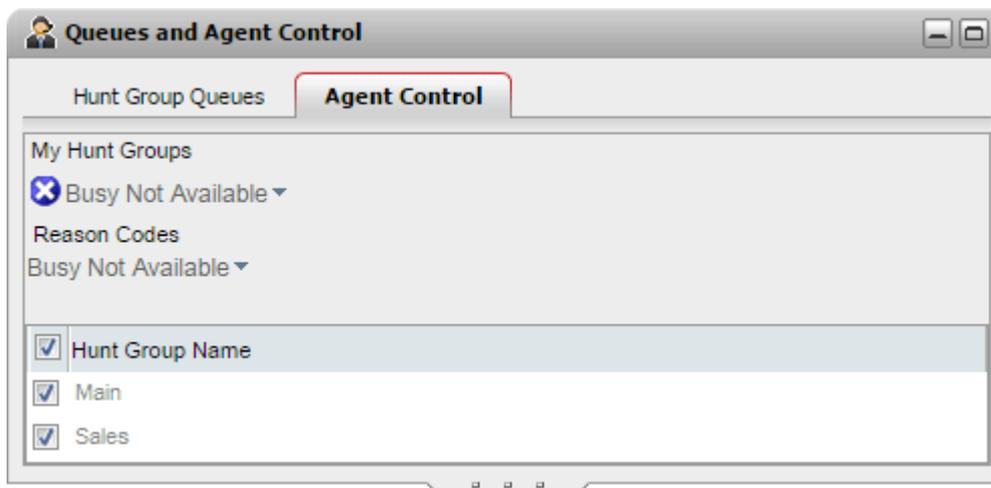
Para filtrar as chamadas colocadas na fila:

Você pode usar o filtro suspenso para filtrar quais chamadas são exibidas para cada fila. O número de chamadas em fila e o tempo da chamada em espera mais longa são ajustados para refletir apenas as chamadas mostradas.

1. Clique na lista suspensa no canto superior esquerdo do miniaplicativo e selecione a filtragem que deve ser aplicada à exibição de chamadas em fila.
 - **Tempo de espera mais longo:**
Visualizar detalhes de todas as chamadas em espera.
 - **Nome do chamador**
Digite um conjunto de valores separados por vírgulas que serão então usados para filtrar as chamadas exibidas usando a correspondência de nomes dos chamadores.
 - **Assunto:**
Digite um conjunto de valores separados por vírgulas para filtrar as chamadas exibidas pelo assunto que foi associado à chamada.
 - **Prioridade de chamada:**
Utilize o menu suspenso para filtrar as chamadas por prioridade. A prioridade é um valor atribuído às chamadas pelo sistema telefônico.
2. Clique no ícone  para aplicar o filtro (exceto para **Espera mais longa** que é aplicado imediatamente). Observe que o ícone é ativado apenas se houver chamadas correspondentes aos critérios especificados.

3.21 Controle de seu status de grupo

Você pode usar a guia **Controle de Agente** do miniaplicativo **Filas e Controle de agente** para ver seu status atual de participação nos grupos de busca. Se permitido pelo seu administrador do sistema, você também poderá alterar esse status.



Alteração do seu estado de agente

O status de agente mostrado é controlado por você e pelo sistema de telefonia. Por exemplo, após cada chamada, o seu estado será automaticamente alterado para **Pós-atendimento** por um curto período e depois, automaticamente alterado de volta para **Disponível**. Entretanto, você pode mudá-lo quando for necessário, por exemplo, após terminar o pós-atendimento, o estado pode ser alterado manualmente, de volta para **Disponível**.

- **Disponível**

Neste estado, você está disponível para receber e atender chamadas em grupo, quando já não estiver em uma chamada. Observe que isso é diferente do status de presença "**Disponível**" usado pelo próprio one-X Portal.

- **Pós-atendimento**

Este estado é usado após chamadas em grupo a fim de permitir que ações sejam executadas, como o preenchimento de registros de chamadas. Ele foi concebido como um status temporário, e é cancelado automaticamente pelo sistema de telefonia após um tempo definido pelo administrador do sistema.

- **Ocupado não disponível**

Selecione esse estado quando desejar permanecer conectado, mas precisar parar de receber chamadas em grupo. Você será solicitado a selecionar um **Código de motivo** do conjunto de códigos disponíveis no sistema de telefonia.

Habilitando/desabilitando sua participação em um grupo

A seção **Meus Grupos de Busca** mostra o grupo do qual você faz parte. Você pode usar a lista para habilitar ou desabilitar sua participação atual em um ou todos os grupos. Você só receberá chamadas para filas nas quais a sua participação estiver habilitada no momento.

Seu administrador de sistema de telefonia configura que filas podem ser alteradas em seu estado de participação, que por padrão são nenhuma. O nome do grupo de busca ficará cinza caso você não possa controlar o seu status de associação para tal grupo.

A caixa de verificação na parte superior da lista irá habilitar/desabilitar sua participação em todos os grupos para os quais você tem a permissão para alterá-la.

3.22 Controle de chamadas Twinned

Mobile twinning permite alertas de chamadas de entrada tanto no seu ramal normal quanto em outro número. Seu administrador de sistema controla quais usuários que podem utilizar este recurso.

Caso tenha permissão para utilizar a Mobile twinning, você poderá desligar ou ligar o dispositivo e definir o número de destino no one-X Portal como parte do seu [perfil atual](#)¹²⁰. Ela também pode ser configurada pelo seu administrador do sistema ou pelo menu do seu telefone de mesa.

Ao habilitar a Mobile twinning, seu **Mini-aplicativo de chamadas** exibe dois botões adicionais:



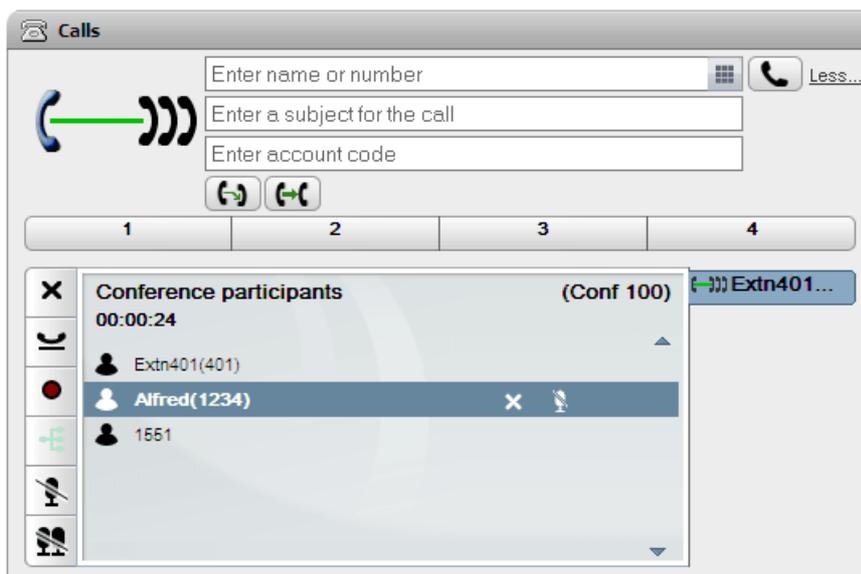
-  **Transferir para junção**
Ao responder uma chamada em seu ramal normal, você pode transferi-la para seu número de junção ao clicar neste botão. O sistema telefônico tentará transferir a chamada para este número. Caso não seja respondida, a chamada retornará ao seu ramal normal. Ela também será retornada caso seja respondida muito rapidamente, como a chamada encaminhada imediatamente para o correio de voz de um telefone celular ocupado ou desligado.
-  **Reivindicação da junção**
Quando uma chamada em junção foi respondida em seu número de ramal de junção, você pode transferi-la de volta para o seu ramal normal ao clicar neste botão.

Capítulo 4.

Chamadas de conferência

4. Chamadas de conferência

Você pode utilizar o one-X Portal para iniciar e gerenciar chamadas de conferência. Os participantes da conferência são listados no miniaplicativo  **Chamadas**.



Observações

1. O número máximo de conferências e participantes em qualquer conferência específica depende dos recursos totais do sistema telefônico e do número de conferências já em andamento. Também é limitado por outros recursos, por exemplo, a gravação de chamadas também usa os recursos de conferência do sistema telefônico.
2. Dependendo das configurações do sistema de telefonia, uma conferência pode terminar automaticamente, se todos os usuários internos saírem, deixando apenas usuários externos.
3. Se estiver envolvido em mais de uma conferência, cada uma delas terá uma guia separada. A conferência com a alteração de status mais recente é automaticamente trazida para frente.

Iniciar e gerenciar chamadas de conferência

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Configurar uma conferência ⁷³• Transformar chamadas retidas em uma conferência ⁷⁵• Excluir participantes de uma conferência ⁷¹• Colocar uma conferência em espera ⁷¹ | <ul style="list-style-type: none">• Adicionar outro participante a uma conferência ⁶⁹• Colocar uma chamada em espera ⁷²• Ingressar em uma conferência Meet Me pessoal ⁷⁶• Configurar seu PIN de áudio de conferência ⁷⁷ | <ul style="list-style-type: none">• Reconhecer alto-falante da Conferência ⁷⁶• Desativar o som dos participantes da conferência ⁷⁰• Bloquear uma conferência Meet Me ⁷⁷• Usar controles de chamadas em conferência ⁶⁸ |
|---|--|--|

Agendar chamadas de conferência

- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Visualizar meu calendário de conferências ⁷⁹• Agendar uma nova conferência ⁸¹• Editar detalhes da conferência ⁸⁶• Visualizar suas conferências ⁸⁴ | <ul style="list-style-type: none">• Excluir uma conferência agendada ⁸⁶• Classificar as conferências ⁸⁴• Mostrar/ocultar conferências anteriores ⁸⁴• Pesquisar as conferências ⁸⁵ | <ul style="list-style-type: none">• Ingressar em uma conferência ⁸⁵• Iniciar sua própria conferência ⁸⁵• Prolongando sua conferência ⁸⁹• Ligar/desligar notificações de conferência ⁸⁷ |
|--|--|---|

4.1 Tipos de conferência

Existem vários tipos de conferência. O uso de alguns controles e recursos depende do tipo de conferência:

Tipo	Descrição
Conferência Ad hoc ⁷³	Essas são conferências improvisadas simples que foram iniciadas ao se fazer ou responder uma chamada e, depois, adicionar manualmente outra parte ou partes à chamada para transformá-la em uma conferência. A pessoa que inicia a conferência ao adicionar a outra parte à chamada é o host da conferência. Conferências Ad hoc não podem ser bloqueadas e não indicam os alto-falantes mais altos.
Conferência Meet Me ⁷⁶	Isso é uma conferência que usa um número de ponte de conferência. Você e outros participantes podem ingressar na conferência por diferentes métodos configurados pelo administrador do sistema. No entanto, ninguém pode ouvir nem conversar, ou seja, a conferência não tem início até que o proprietário do número de ponte também se junte à conferência.
Conferência agendada ⁷⁸	É o mesmo que conferências Meet me. Usando o one-X Portal, você pode agendar conferências futuras ⁷⁸ e enviar convites para as outras partes. Você também pode visualizar as conferências para as quais foi convidado.

4.2 O host de conferência

O host da conferência pode realizar funções especiais, como colocar em mudo ou abandonar outros participantes da conferência. O host da conferência é exibido no topo dos detalhes de chamada, no miniaplicativo **Chamadas**.

- Para uma conferência ad hoc, o host da conferência é a pessoa que a inicia.
- Para uma conferência Meet me, seu host é o proprietário do número de ponte de conferência.

4.3 Buscar uma conferência

Apesar do portal de conferência poder manter conferências na quantidade máxima de participantes suportados pelo seu sistema de telefonia, ele só pode exibir 20 participantes por vez. Sendo assim, para conferências maiores, controles adicionais aparecem no final das janelas de detalhes da chamada e permitem que você verifique os participantes da conferência.

Além disso, uma caixa de busca aparece no topo da janela de detalhes da chamada. Você pode usá-la para buscar a página na qual o participante requisitado aparece.

4.4 Controles de chamadas em conferência

Quando uma chamada de conferência está em andamento, a guia Chamada de conferência exibe diversos controles. Alguns dependem de se você é o [anfitrião da conferência](#) ^{b-230} ou apenas um membro normal dela.

Botões de conferência

Os botões na guia Conferência, podem ser usados como descrito a seguir:

Ícone	Ação	Descrição
	Abandonar chamada	Para uma chamada conectada no momento, pressionar X desconecta a chamada.
	Gravar chamada	Iniciar a gravação da conferência. Todos os membros da conferência podem ouvir um aviso de gravação e, se for o caso, esse aviso é repetido a qualquer momento se qualquer outro participante se unir à conferência.
	Parar gravação	Parar a gravação da conferência.
	Reter chamada	Coloca a chamada em espera.
	Recuperar a chamada retida	Retomar uma chamada em espera.
	Ativar mudo	Colocar a sua conexão na conferência em mudo.
	Desativar mudo	Desativar o mudo da sua conexão na conferência.

Botões adicionais do Host da conferência

Se você é o anfitrião da conferência, os controles adicionais a seguir também estarão disponíveis na parte superior direita dos detalhes da chamada.

Ícone	Ação	Descrição
	Colocar em mudo para todos	Este controle permite colocar todos os participantes da conferência em mudo.
	Desativar o mudo de todos	Este controle permite desativar o mudo de todos os participantes da conferência.
	Abandonar todos	Este controle abandona todos os participantes da chamada de conferência.
	Bloquear conferência	Este controle pode bloquear/desbloquear a conferência. Enquanto bloqueada, nenhum outro participante pode se unir ou voltar à conferência. Este controle somente está disponível para as conferências Meet me.

Usar os ícones dos participantes da conferência

Se você é o [anfitrião da conferência](#) ^{b-230}, ao clicar nos ícones de um participante individual na conferência, poderá realizar ações sobre ele.

Ao passar o cursor sobre um participante da conferência, o sistema exibirá uma lista de ações que podem ser realizadas.



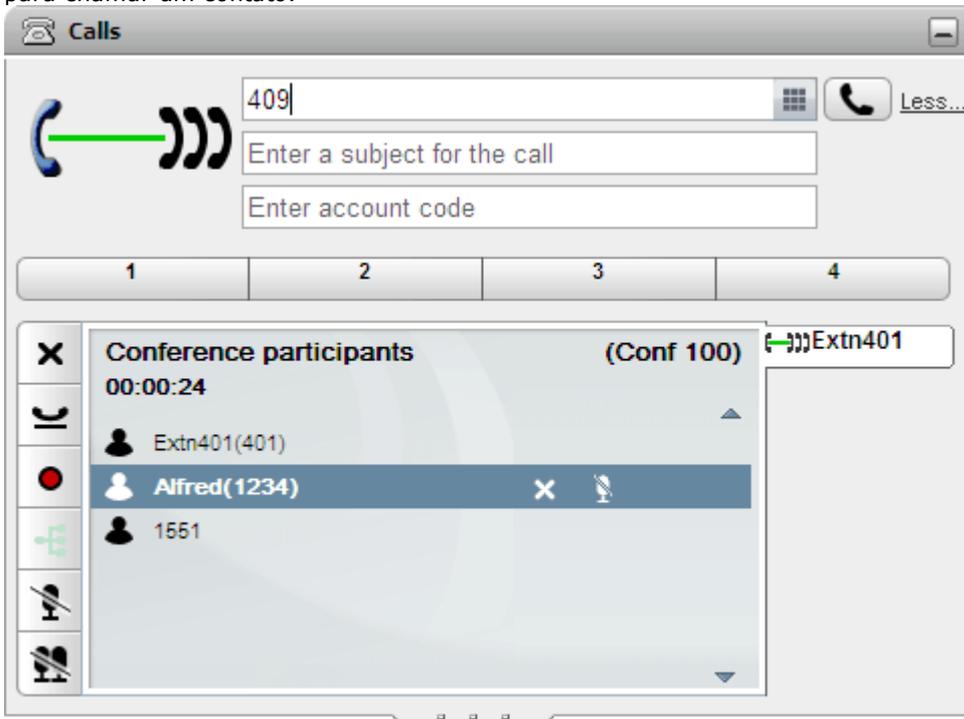
- Para retirar o participante da conferência, clique em **X Retirar**. O  indica que os participantes não estão mais na conferência.
- Para colocar o participante da conferência em modo silencioso, clique em  **Desativar som**. O  indica que o participante está no modo silencioso.
- Para remover um participante da conferência do modo silencioso, clique em  **Ativar som**.

4.5 Adicionar outro participante a uma conferência

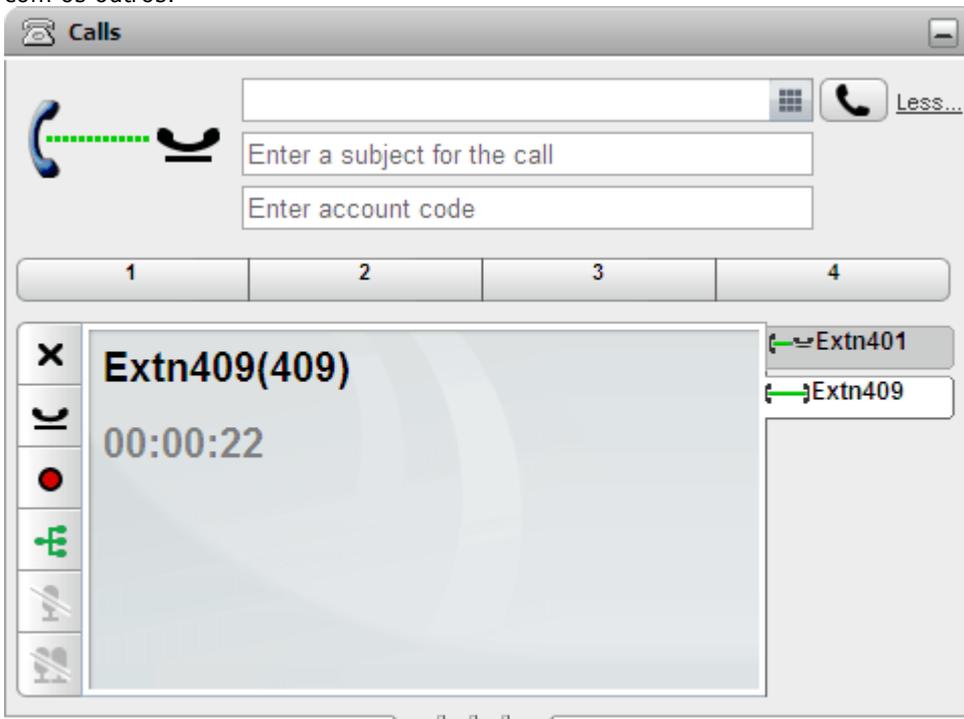
Você pode adicionar uma outra pessoa à conferência.

Para adicionar outro participante a uma conferência:

1. Digite o número que deseja chamar e clique em **Efetuar chamada**. Como alternativa, use o diretório para chamar um contato.



2. A sua conexão à conferência é colocada em espera, mas os outros participantes ainda podem falar uns com os outros.



- Se a outra pessoa desejar ingressar na conferência, clique em .
- Se a outra pessoa não atender ou não quiser ingressar na conferência, clique em . Em seguida, vá para a guia da conferência e clique em  para voltar a participar da conferência.

4.6 Colocar em mudo participantes de conferências

Se você for o [anfitrião da conferência](#) ^[23Q], poderá colocar em mudo de outros participantes de uma conferência; do contrário, somente poderá ativar o seu mudo.

Quando o som da conexão de um participante da conferência é desativado, ele é exibido com um ícone  som mudo.

Observe que as funções para desativar o som, detalhadas aqui, são executadas pelo sistema de telefonia. Elas não ativam ou desativam qualquer função de colocar em mudo oferecida pelos telefones individuais.

Para colocar seu microfone em mudo:

1. Clique no botão  **Colocar em mudo** na guia Conferência. O seu ícone muda para mostrar que está mudo.

Para colocar em mudo outros participantes da conferência:

1. No miniaplicativo **Chamadas**, passe o cursor sobre o participante de quem deseja colocar em mudo. Um número de ícones de funções de chamada aparecerá ao lado do nome do participante.
2. Clique em  **Ativar mudo**. O ícone dos participantes muda para  para indicar que eles estão mudos.

Para desativar o mudo de outros participantes da conferência:

1. No miniaplicativo **Chamadas**, passe o cursor sobre o participante de quem deseja colocar em mudo. Um número de ícones de funções de chamada aparecerá ao lado do nome do participante.
2. Clique em  **Desativar o mudo**.

Para colocar em mudo todos os outros participantes da conferência:

1. No miniaplicativo **Chamadas**, clique em  **colocar todos em mudo**.

Para desativar o mudo de todos os outros participantes da conferência:

1. No miniaplicativo **Chamadas**, clique em  **Desativar o mudo de todos**.

4.7 Abandonar participantes de uma conferência

Se você é o [anfitrião da chamada](#)^[230], poderá abandonar outros participantes de uma conferência, do contrário somente poderá abandonar a si mesmo.

Abandonar um participante da conferência:

1. No miniaplicativo **Chamadas**, passe o cursor sobre o participante que deseja abandonar. Um número de ícones de funções de chamada aparecerá ao lado do nome do participante.
2. Clique em **X Abandonar**. O ícone do participante muda para , para indicar que o participante não está mais na conferência.

Para abandonar todos os outros participantes:

1. No miniaplicativo **Chamadas**, clique em  **Abandonar todos**.

Para abandonar a si mesmo da conferência:

1. No miniaplicativo **Chamadas**, clique em **X Abandonar**.

4.8 Estacionar uma chamada de conferência

O [host da conferência](#)^[230] pode estacionar uma conferência. Qualquer participante pode desestacionar uma conferência estacionada. No entanto, o anfitrião da conferência ainda mantém os privilégios de propriedade.

Para estacionar uma chamada de conferência:

1. No miniaplicativo **Chamadas**, selecione o slot de estacionamento onde deseja estacionar a chamada.

Para desestacionar uma chamada de conferência:

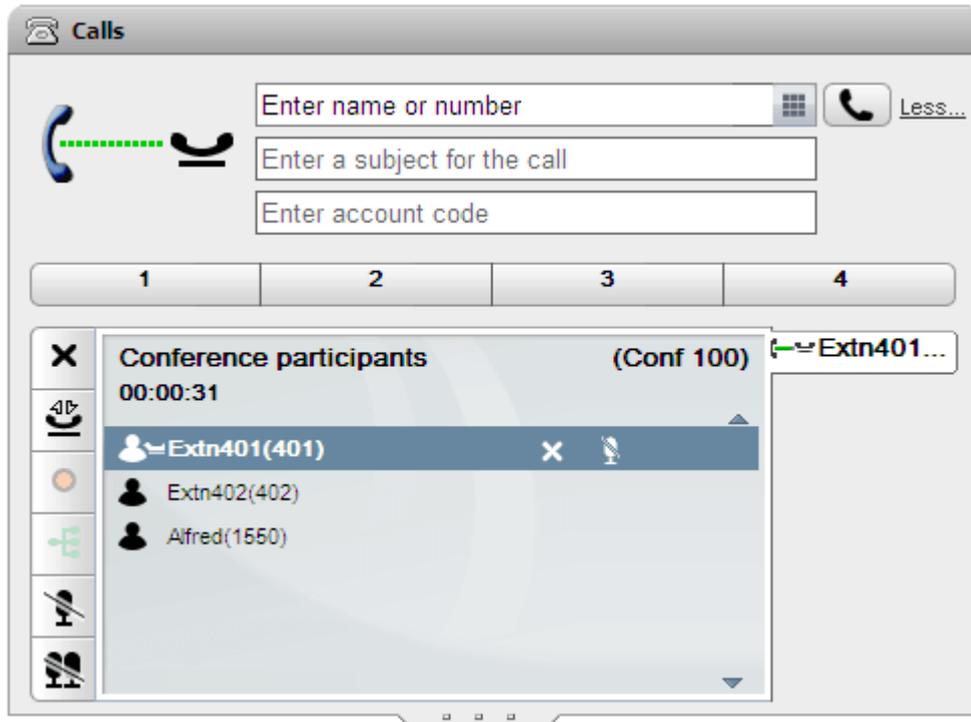
1. No miniaplicativo **Chamadas**, selecione o slot de estacionamento onde estacionou a chamada e depois clique no botão.

4.9 Colocar uma conferência em espera

Uma chamada de conferência pode ser colocada em espera, clicando-se em . Os outros participantes da conferência ainda poderão falar entre eles sem a sua presença. O seu status na exibição da conferência é atualizado para mostrar que você está em espera.

- **! AVISO**

Observe que isto só se aplica a chamadas de conferência em seu próprio sistema de telefonia e exibido como chamadas de conferência pelo one-X Portal. Colocar sua conexão em espera em qualquer outro tipo de conferência, por exemplo, em outro sistema de telefonia, poderá fazer com que essa conferência ouça a música de espera de seu sistema.



Para voltar para conferência, clique em  **Recuperar**.

4.10 Conferências Ad hoc

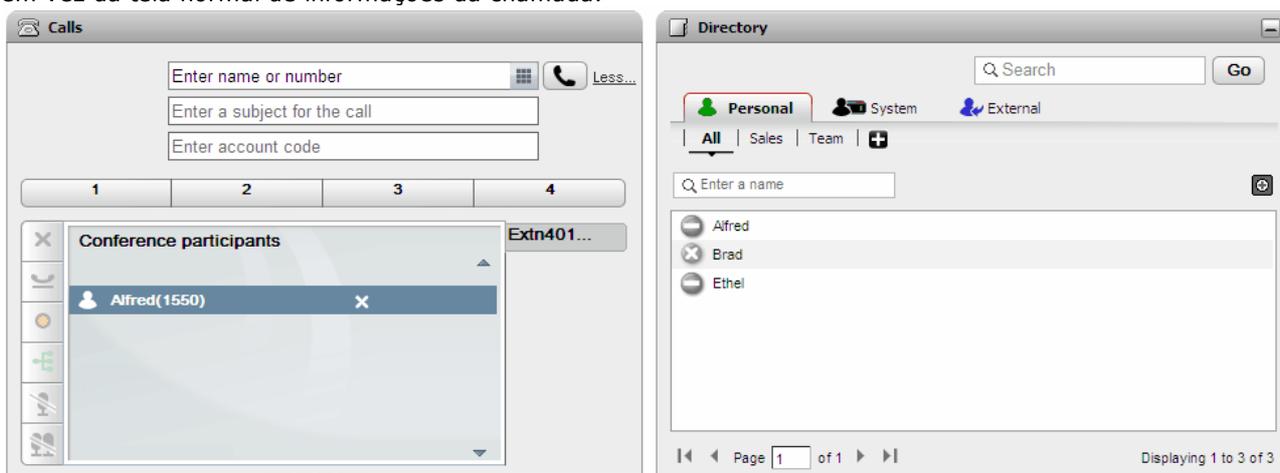
Essas são conferências improvisadas simples que foram iniciadas ao se fazer ou responder uma chamada e, depois, adicionar manualmente outra parte ou partes à chamada para transformá-la em uma conferência. A pessoa que inicia a conferência ao adicionar a outra parte à chamada é o host da conferência. Conferências Ad hoc não podem ser bloqueadas e não indicam os alto-falantes mais altos.

4.10.1 Iniciando uma conferência Ad hoc

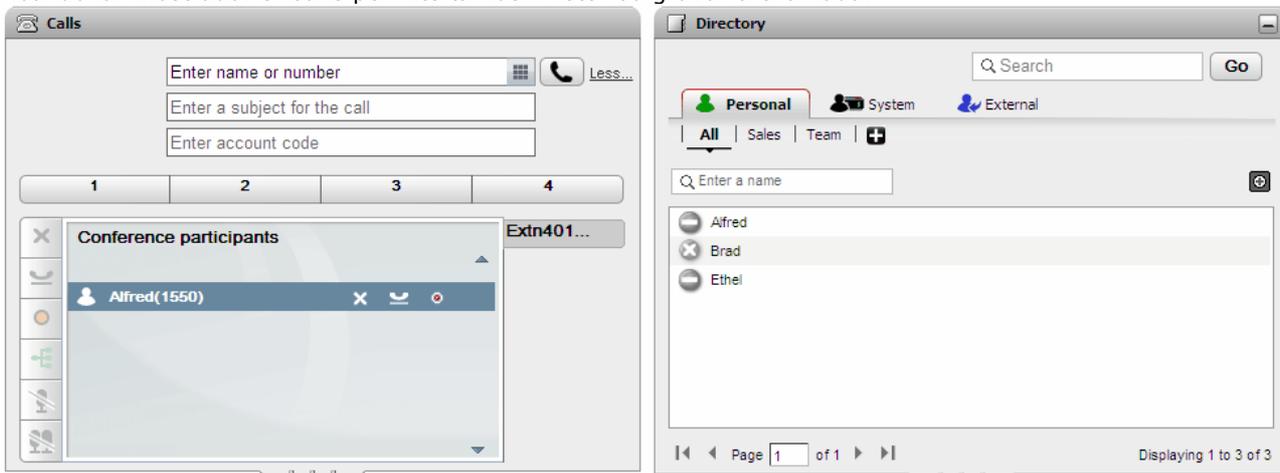
Você pode usar os diretórios do one-X Portal para selecionar e chamar os participantes que deseja incluir na conferência e, em seguida, iniciá-la.

Para iniciar uma conferência ad-hoc:

1. No miniaplicativo  diretório, localize e passe o mouse sobre o contato que deseja adicionar para iniciar uma conferência.
2. Clique no ícone . Isso inicia uma chamada para aquele contato usando a informação de conferência exibida, em vez da tela normal de informações da chamada.

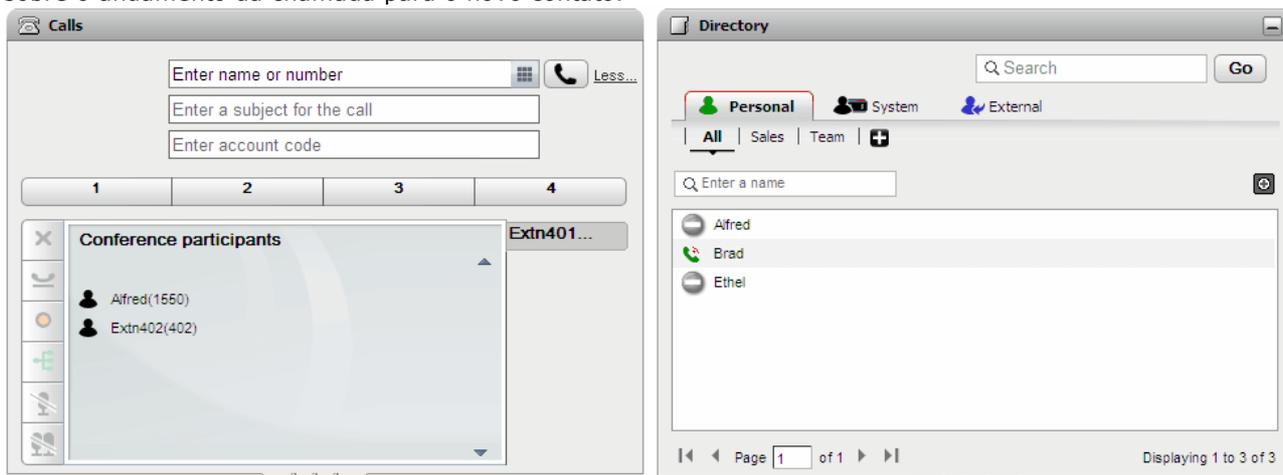


3. Quando a pessoa atender, informe-a de que deseja incluí-la na conferência. Se a pessoa não atender ou não desejar ser incluída na conferência, mova o mouse sobre ela no aplicativo de chamada e clique no ícone  Abandonar mostrado. O ícone permite também reter ou gravar a chamada.

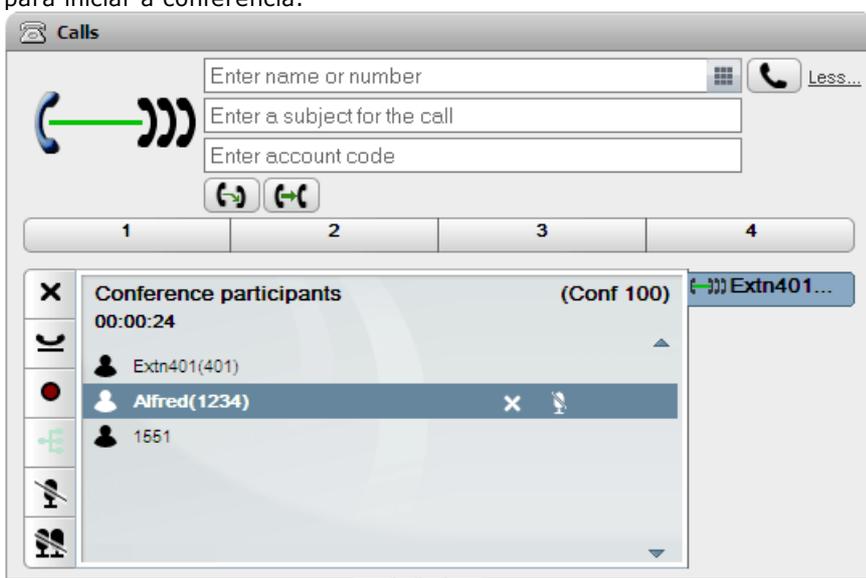


4. Localize e mova o mouse sobre o próximo contato que deseja adicionar à conferência.

5. Clique no ícone . A pessoa adicionada anteriormente, é colocada em espera, enquanto você é informado sobre o andamento da chamada para o novo contato.



6. Quando tiver adicionado todos os contatos, clique no ícone  da conferência no miniaaplcativo de chamadas para iniciar a conferência.

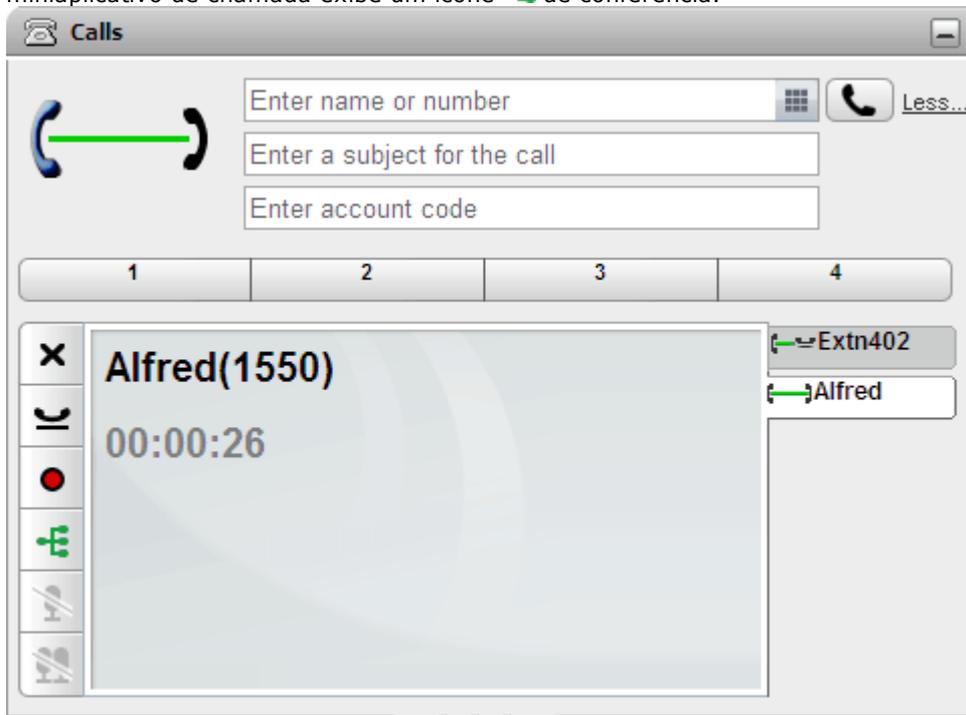


4.10.2 Transformando chamadas em espera em conferências ad hoc

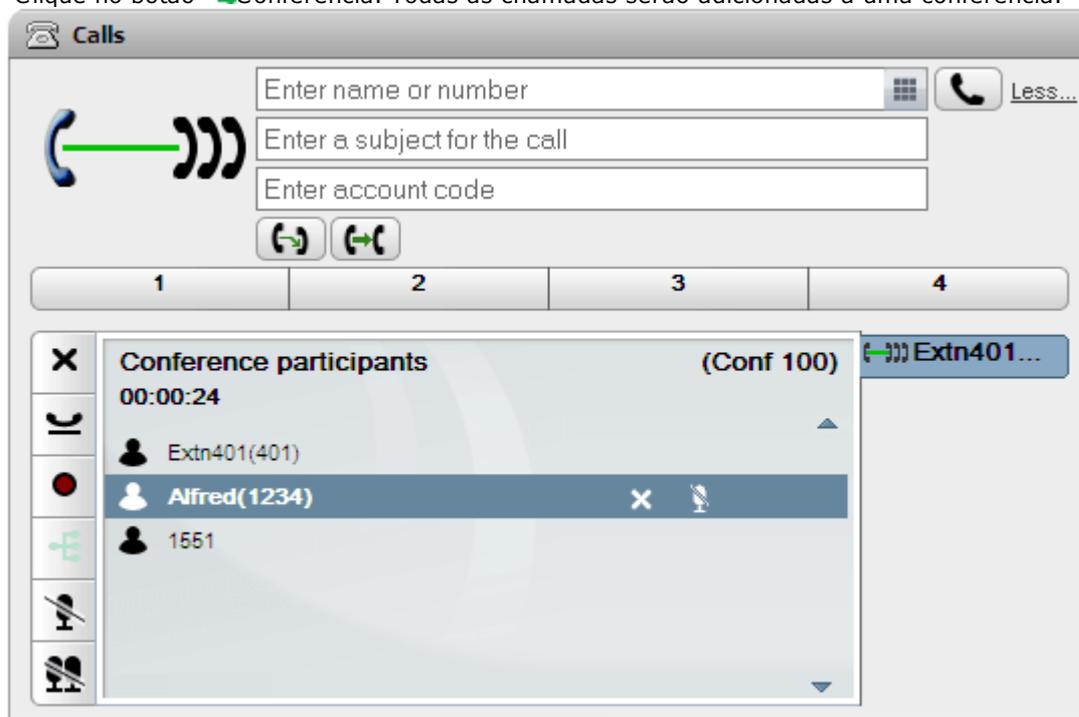
Se você tiver diversas chamadas em espera ou chamadas em espera e mais uma chamada conectada, poderá transformá-las em uma conferência ad hoc.

Para transformar chamadas retidas em conferências ad hoc:

1. Quando você tem diversas chamadas em espera ou uma chamada em andamento e outras em espera, o miniaplicativo de chamada exibe um ícone  de conferência.



2. Clique no botão  Conferência. Todas as chamadas serão adicionadas a uma conferência.



4.11 Conferências Meet Me

Isso é uma conferência que usa um número de ponte de conferência. Você e outros participantes podem ingressar na conferência por diferentes métodos configurados pelo administrador do sistema. No entanto, ninguém pode ouvir nem conversar, ou seja, a conferência não tem início até que o proprietário do número de ponte também se junte à conferência.

4.11.1 Participar de sua própria conferência Meet Me

Você pode usar o one-X Portal para participar diretamente de sua conferência Meet me pessoal.

Para ingressar em sua própria conferência Meet me:

1. Para iniciar sua própria conferência Meet me, clique no ícone  na parte superior da tela do one-X Portal.
 - Se o sistema também suportar colaboração na Web, você também pode clicar no ícone  para ingressar na sessão de colaboração na Web paralela.

4.11.2 Participar de outras conferências Meet Me

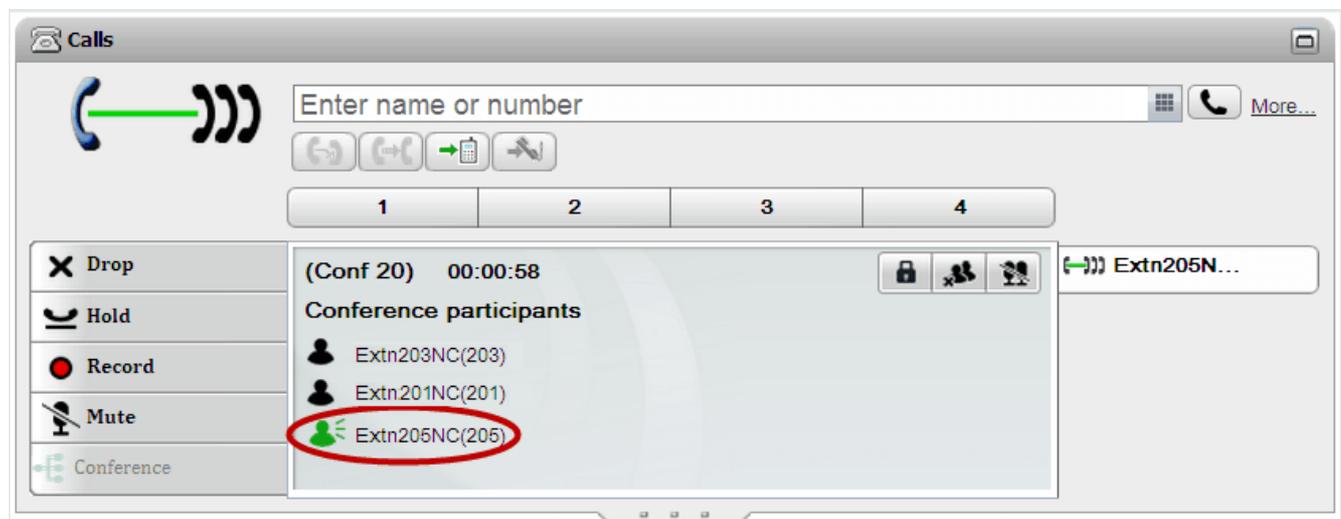
Os métodos pelos quais você e outros usuários podem ingressar em conferências Meet me dependem do administrador do sistema. Ele pode configurar números especiais que você pode discar para cada conferência especial ou ser solicitado a digitar o número da conferência.

No entanto, se o sistema suportar o miniaplicativo **Agendamento de chamada/conferência**, você pode usar a [visualização de reuniões](#) ⁸⁴ para ingressar em qualquer conferência Meet me que tenha agendado ou para a qual tenha sido convidado por outro usuário.

Para isso, na **Visualização de reuniões**, localize a reunião e clique no ícone . Se a reunião inclui uma sessão de colaboração na Web, você também pode clicar no ícone  para ingressar na sessão de colaboração na Web.

4.11.3 Reconhecimento de alto-falante de conferência

Para conferências Meet me com mais de 3 participantes, o one-X Portal indica o alto-falante mais alto no momento, usando um ícone  verde.



4.11.4 Adicionar um contato à sua conferência Meet Me

Você pode usar o miniaplicativo **Diretório** para adicionar outros participantes em sua conferência Meet me.

Para adicionar um contato de diretório a uma conferência Meet me:

1. No miniaplicativo  **Diretório**, localize o contato que deseja adicionar.
2. Passe o cursor sobre o contato e clique no ícone  **Discar para minha ponte**.
3. O sistema adiciona o contato à sua conferência *Meet Me* assim que o contato atender à chamada.

4.11.5 Iniciar uma conferência de grupo

Para grupos dos quais participa, você poderá iniciar uma conferência Meet me com todos os membros do grupo.

Para iniciar uma conferência em grupo:

1. Na guia **Sistema** do miniaplicativo  **Diretório**, localize o grupo.
2. Passe o cursor por cima do grupo e clique no ícone .
3. O sistema inicia uma conferência Meet me para você e os outros membros do grupo.

4.11.6 Configuração dos detalhes da ponte de conferências

Conferências Meet me que você inicia usam seu número de ponte pessoal. Atualmente está configurado para corresponder seu número de ramal.

Para configurar sua ponte de conferência:

1. Na guia **Configurar**, selecione **Telefonia**.
2. Na seção **Configuração de ponte**, defina os detalhes da ponte de conferência Meet me que você deseja usar:
 - **Número de ponte**
Esse é o seu número de ponte de conferência pessoal para conferências meet me. Ele é definido para corresponder ao seu ramal e atualmente não pode ser alterado.
 - **Pin de conferência de áudio**
Esse é seu número PIN de conferência definido no sistema telefônico e necessário para entrar na sua conferência. Por padrão, ao agendar uma conferência, esse valor também será definido como código de host e participante para sua conferência.
3. Clique em **Salvar**.

4.11.7 Bloqueando uma conferência Meet Me

Se você é o [anfitrião da conferência](#) , poderá bloquear ou desbloquear uma conferência Meet me. Enquanto bloqueada, nenhum outro participante pode juntar-se ou voltar à conferência.

- **Nota:** Uma conferência bloqueada é automaticamente desbloqueada se o [anfitrião da conferência](#)  sair dela.

Para bloquear uma conferência:

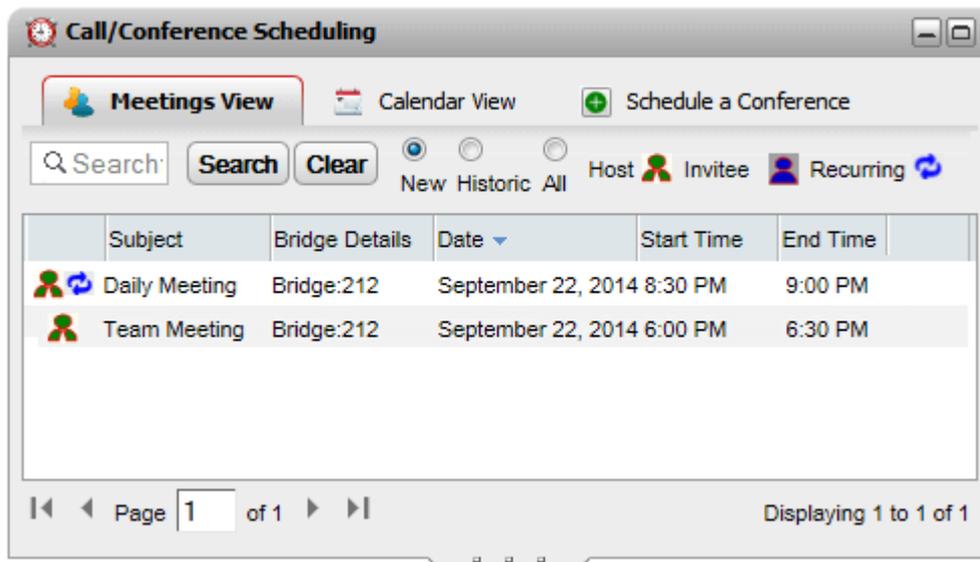
1. No miniaplicativo **Chamadas**, clique em  **Bloquear conferência**.

Para desbloquear uma conferência:

1. No miniaplicativo **Chamadas**, clique em  **Desbloquear conferência**.

4.12 Agendamento de conferência

Além dos controles de conferência tradicionais, o one-X Portal também pode fornecer opções para agendar conferências.



- **Disponibilidade**

Estes recursos podem requerer configuração pelo administrador do sistema para estarem disponíveis. Entre em contato com o administrador do sistema para obter detalhes.

- O agendamento de conferência só está disponível para usuários configurados como **Superusuário** pelo administrador do sistema.
- Conferências agendadas não estão incluídas na resiliência do portal. De modo semelhante, conferências agendadas durante a resiliência são perdidas após a recuperação das operações normais.

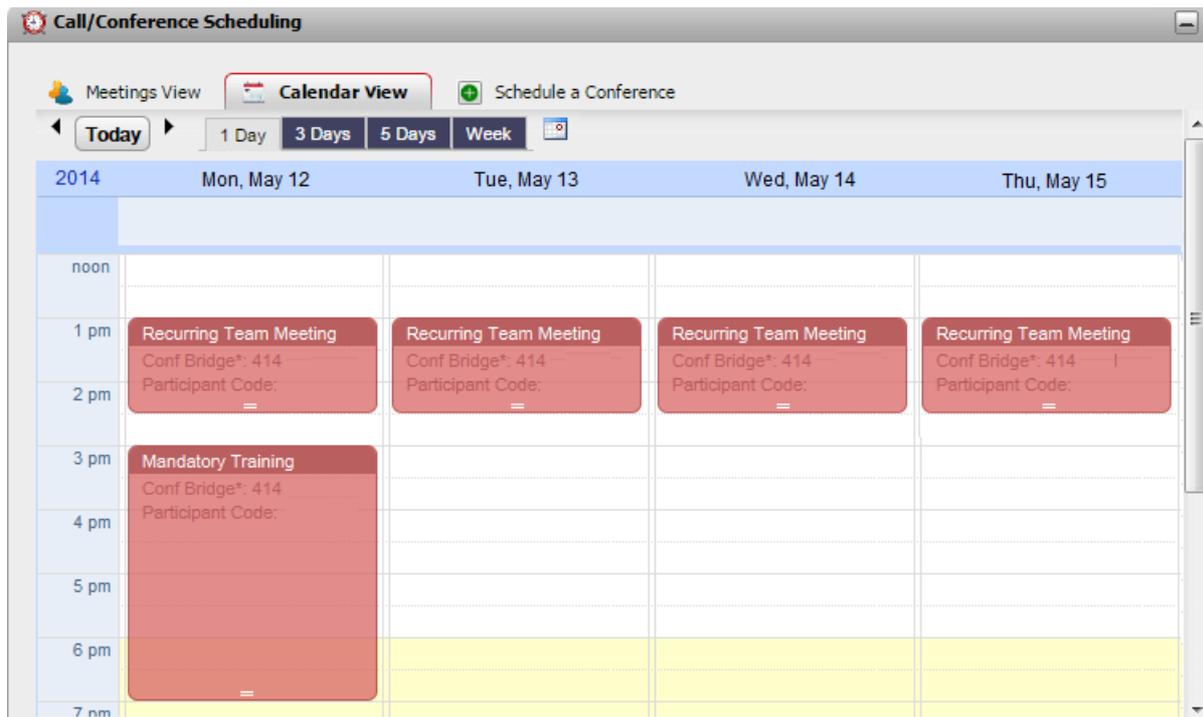
Agendar chamadas de conferência		
<ul style="list-style-type: none">• Visualizar meu calendário de conferências ⁷⁹• Agendar uma nova conferência ⁸¹• Editar detalhes da conferência ⁸⁶• Visualizar suas conferências ⁸⁴	<ul style="list-style-type: none">• Excluir uma conferência agendada ⁸⁶• Classificar as conferências ⁸⁴• Mostrar/ocultar conferências anteriores ⁸⁴• Pesquisar as conferências ⁸⁵	<ul style="list-style-type: none">• Ingressar em uma conferência ⁸⁵• Iniciar sua própria conferência ⁸⁵• Prolongando sua conferência ⁸⁹• Ligar/desligar notificações de conferência ⁸⁷

- **Recursos da conferência**

Você pode agendar conferências meet me. No entanto, o sistema não pode reservar e garantir recursos para essas conferências. Ao agendar ou alterar uma conferência, se o sistema determinar, com base nas outras conferências já agendadas, que não terá capacidade suficiente no momento da conferência, ele exibirá um aviso.

4.12.1 Visualizar seu calendário de conferências

A Visualização de calendário mostra suas conferências agendadas em um estilo de agenda tradicional. Inclui as conferências das quais você é o anfitrião (mostradas em **vermelho**) e conferências para as quais você foi convidado (mostradas em **azul**).



Para visualizar suas conferências:

1. Na guia **Principal**, clique no miniaplicativo  **Agendamento de chamada/conferência**.
2. Selecione Visualização de **calendário**.
 - **Conferências das quais você é o anfitrião**
Conferências das quais você é o anfitrião são mostradas em **vermelho**.
 - **Outras conferências**
Outras conferências para as quais você foi convidado são mostradas em **azul**.

Para alterar o período de tempo mostrado:

1. Na **Visualização de calendário**, clique no período de tempo necessário para as conferências exibidas. As opções são **1 dia**, **3 dias**, **5 dias** ou **Semana**.
 - Você não pode usar essa opção em conferências recorrentes.

Para visualizar uma data específica:

1. Na **Visualização de calendário**, ajuste a data conforme mostrado a seguir:
 - Clique no ícone ◀ e ▶ para avançar ou voltar no tempo.
 - Clique no ícone  para selecionar uma data específica para exibir.
 - Clique em **Hoje** para exibir a data atual.

Para visualizar suas conferências como uma tabela simples:

1. Clique em **Visualização de reuniões**. Consulte [Visualizar suas reuniões](#) .

4.12.1.1 Adicionar uma nova conferência

Para adicionar uma nova conferência:

1. Na **Visualização de calendário**, localize a data e a hora em que você deseja iniciar a conferência.
2. Clique duas vezes nesse espaço no calendário.
3. A guia **Agendar uma conferência** é exibida com essa data e hora de início já definidas. Consulte [Agendar uma nova conferência](#)⁸¹.

4.12.1.2 Editar uma conferência

Para conferências das quais você é o anfitrião, mostradas em **vermelho**, você pode alterar os detalhes da conferência. Quando você ajusta uma conferência, o agendador solicita que você confirme os detalhes e, em seguida, envia um novo conjunto de [notificações](#)⁸⁷ aos participantes.

- **Recursos da conferência**

Você pode agendar conferências meet me. No entanto, o sistema não pode reservar e garantir recursos para essas conferências. Ao agendar ou alterar uma conferência, se o sistema determinar, com base nas outras conferências já agendadas, que não terá capacidade suficiente no momento da conferência, ele exibirá um aviso.

Para alterar a duração/hora de encerramento de uma conferência:

Você não pode utilizar este método para ajustar uma reunião recorrente.

1. Clique na conferência no calendário.
2. Clique e arraste o sinal = na borda inferior da conferência para selecionar o novo horário de encerramento.
3. O agendador solicita que você confirme a alteração. Clique em **Sim**.
4. O agendador confirma as alterações. Clique em **Fechar**.

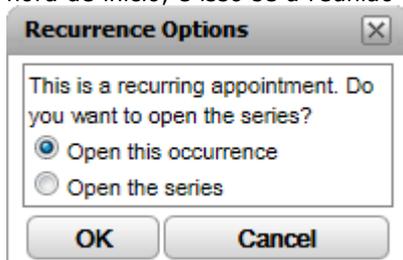
Para alterar a hora e/ou dia de início de uma conferência:

Você não pode utilizar este método para ajustar uma reunião recorrente.

1. Clique na conferência no calendário.
2. Clique e arraste os detalhes da conferência para um novo local no calendário.
3. O agendador solicita que você confirme a alteração. Clique em **Sim**.
4. O agendador confirma as alterações. Clique em **Fechar**.

Para editar os detalhes da conferência:

1. Clique duas vezes na reunião no calendário.
 - No caso de uma reunião recorrente, selecione se você deseja ajustar toda a série ou apenas a ocorrência selecionada atualmente. Ao ajustar uma única ocorrência você somente poderá ajustar a hora de início, e isso se a reunião não incluir uma webconferência.



2. Os detalhes da reunião são mostrados na visualização da guia [Agendar uma conferência](#)⁸¹.
3. Ajuste os detalhes da reunião conforme necessário e clique em **Agendar**.
4. O agendador solicita que você confirme a alteração. Clique em **Sim**.
5. O agendador confirma as alterações. Clique em **Fechar**.

4.12.2 Agendar uma nova conferência

Você pode usar o miniaplicativo **Agendamento de chamada/conferência** para agendar uma conferência futura. Quando você agenda a conferência, o sistema envia [notificações de conferência](#) ⁸⁷ para as partes convidadas.

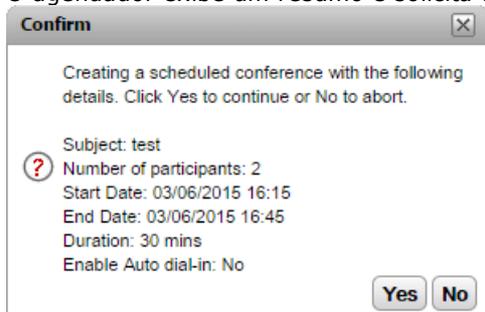
Esta guia também é usada pelas guias **Visualização do calendário** e **Visualização de reuniões** ao selecionar para editar uma conferência existente.

- **Recursos da conferência**

Você pode agendar conferências meet me. No entanto, o sistema não pode reservar e garantir recursos para essas conferências. Ao agendar ou alterar uma conferência, se o sistema determinar, com base nas outras conferências já agendadas, que não terá capacidade suficiente no momento da conferência, ele exibirá um aviso.

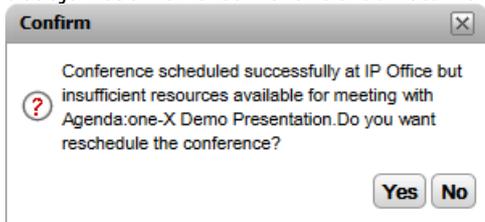
Para agendar uma conferência:

1. Na guia **Principal**, clique no miniaplicativo  **Agendamento de chamada/conferência**.
2. Selecione a guia **Agendar uma conferência**.
3. Na seção **Participantes**, digite as pessoas que você deseja convidar para a chamada. Conforme você digita, o portal exibirá as correspondências dos diretórios; selecione uma correspondência para concluir a entrada. Você pode adicionar um [grupo](#) ^{P 109} inteiro ao seu diretório pessoal digitando o nome do grupo.
 - Para adicionar um contato externo que não esteja atualmente no diretório, clique no ícone  e insira os detalhes.
 - Para pesquisar um contato do diretório, clique em . Insira o nome que deseja buscar e pesquise dentro da lista de contatos pessoais e do sistema. Clique em uma das correspondências para adicioná-la aos participantes.
4. Digite um **Assunto** que resuma o motivo da reunião.
5. Os campos **Código do anfitrião** e **Código do participante** automaticamente corresponderão ao seu PIN de conferência. No entanto, é possível alterá-los, se necessário.
6. Em **Local**, defina uma nota para o local físico de qualquer reunião física que esteja ocorrendo em paralelo com a conferência de áudio.
7. Em **Descrição da conferência**, digite os detalhes adicionais da conferência.
8. Defina a data e hora para o início da conferência e para o fim da mesma.
9. Se deseja que o servidor chame os participantes no início da conferência, selecione **Convite automático**.
10. Se você quiser que a conferência se repita a intervalos regulares, selecione **Recorrência** e defina a frequência para as conferências repetidas e quando as repetições devem terminar.
 - **Padrão de recorrência**
Este campo permite selecionar a frequência de cada conferência repetida.
 - **Diariamente**
Quando selecionado, as opções adicionais para **Cada dia** ou **Cada dia da semana** são disponibilizadas.
 - **Semanalmente**
Quando selecionado, você pode selecionar em quais dias da semana deve ocorrer a reunião.
 - **Mensalmente**
Quando selecionado, você pode selecionar o dia do mês (por data) e quantos meses entre as repetições.
 - **Selecionar intervalo de ocorrências**
Este campo permite definir a data em que as conferências recorrentes devem terminar.
11. Como o anfitrião da conferência, você pode receber um [relatório da conferência](#) ⁸⁹ por email quando a conferência terminar. Para isso, selecione **Enviar relatório por email**.
12. Clique em **Agendar**.
11. O agendador exibe um resumo e solicita que você confirme a reunião.



12. Clique em **Sim**.

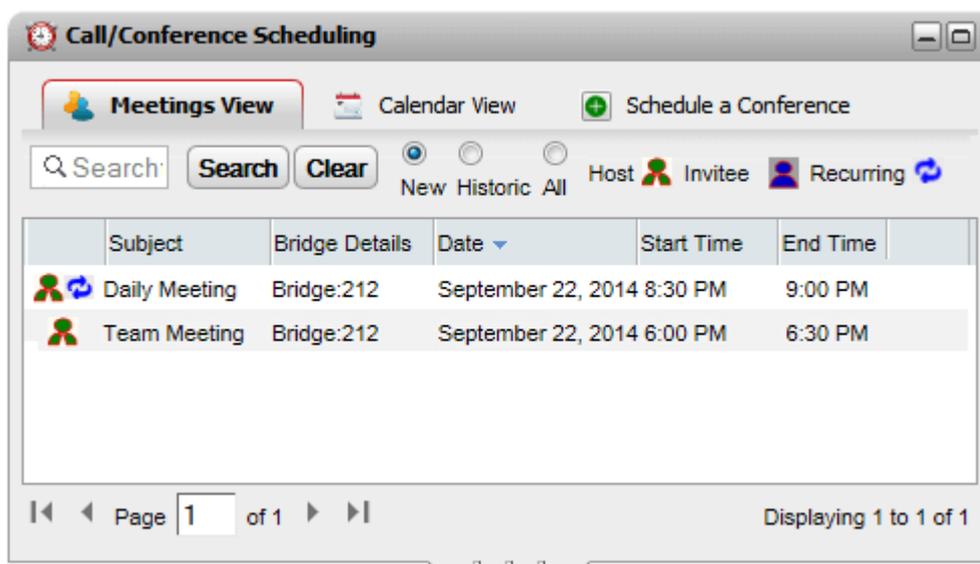
- Se o sistema determinar, com base nas outras conferências já agendadas, que não terá capacidade suficiente para todos os convidados da conferência, ele exibirá um aviso. Você pode selecionar se ainda deseja reservar a conferência ou retornar para alterar sua definição.



13. Clique em **Fechar**. O agendador envia [notificações de conferência](#) ⁸⁷ aos participantes.

4.12.3 Visualizar suas reuniões

A **Visualização de reuniões** mostra suas conferências agendadas em um formato de tabela. Permite classificar e pesquisar pela conferência da qual você é um host ou para a qual foi convidado. Além disso, você pode usar os controles ao lado de cada conferência para executar várias ações.



Para visualizar suas conferências:

1. Na guia **Página principal**, clique na guia **Agendamento de chamada/conferência**.
2. Selecione **Visualização de reuniões**.
 - Uma conferência da qual você é o anfitrião.
 - Uma conferência para a qual você foi convidado.
 - Uma conferência recorrente.

4.12.3.1 Classificar as conferências

Para classificar as conferências:

1. Na **Visualização de reuniões**, para classificar a lista de reuniões por uma data, clique no cabeçalho da coluna.

4.12.3.2 Mostrar/Ocultar conferências anteriores

A visualização mostra as reuniões agendadas futuras e também pode mostrar reuniões anteriores que ocorreram nos últimos 15 dias. Por padrão, ela começa mostrando apenas as reuniões agendadas futuras, ou seja, **Novo** é selecionado.

Para mostrar ou ocultar conferências anteriores:

1. Na **Visualização de reuniões**, clique no botão de opção do tipo de conferências agendadas a serem mostradas.
 - **Novo**
Mostrar conferências agendadas definidas para ocorrer no futuro.
 - **Histórico**
Mostrar conferências agendadas que ocorreram no passado. Por padrão, o sistema retém os detalhes da conferência por até 15 dias (definido pelo seu administrador do sistema).
 - **Tudo**
Mostrar tanto conferências agendadas futuras quanto anteriores.

4.12.3.3 Pesquisar as conferências

Você pode usar a caixa de pesquisa para mostrar apenas as conferências com detalhes correspondentes.

Para pesquisar as conferências:

1. Na **Visualização de reuniões**, digite o termo do filtro na caixa Pesquisar visualização de reuniões e clique em **Pesquisar**. Apenas as reuniões com detalhes correspondentes são mostradas agora na lista de reuniões.
2. Para retornar para a lista completa de reuniões, clique em **Limpar**.

4.12.3.4 Participar de uma conferência

Você pode usar a **Visualização de reuniões** para ingressar nas conferências para as quais você foi convidado.

Para ingressar em uma conferência de áudio:

1. Na **Visualização de reuniões**, localize a reunião.
2. Clique nos detalhes da reunião para realçá-los. Clique no ícone .

4.12.3.5 Iniciando suas próprias conferências

Para conferências das quais você é o anfitrião, mostradas em **vermelho**, você pode usar a **Visualização de reuniões** para iniciar a conferência. Isso o coloca na conferência de áudio e chama as outras partes internas.

Para iniciar uma conferência:

1. Na **Visualização de reuniões**, localize a reunião.
2. Clique nos detalhes da reunião para realçá-los. Clique no ícone .

4.12.3.6 Editar detalhes da conferência

Para conferências das quais você é o anfitrião, mostradas em **vermelho**, você pode visualizar e editar os detalhes da conferência. Se você fizer alterações, o sistema enviará [notificações de conferência](#)⁸⁷ atualizadas aos participantes.

- **Editar conferências recorrentes**

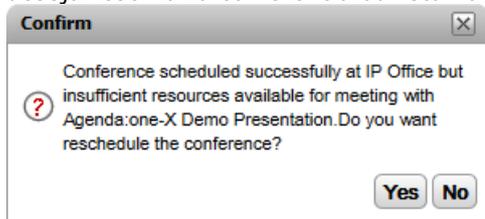
Para conferências recorrentes, usar a visualização de reuniões somente permite editar a série de conferências. Para editar uma única conferência na série, use a [exibição do calendário](#)⁸⁰.

- **Recursos da conferência**

Você pode agendar conferências meet me. No entanto, o sistema não pode reservar e garantir recursos para essas conferências. Ao agendar ou alterar uma conferência, se o sistema determinar, com base nas outras conferências já agendadas, que não terá capacidade suficiente no momento da conferência, ele exibirá um aviso.

Para editar os detalhes da conferência:

1. Na **Visualização de reuniões**, localize a reunião.
 2. Clique nos detalhes da reunião para realçá-los. Clique no ícone .
 3. Os detalhes da reunião são mostrados e podem ser editados.
 4. Clique em **Agendar** para confirmar as alterações.
- Se o sistema determinar, com base nas outras conferências já agendadas, que não terá capacidade suficiente para todos os convidados da conferência, ele exibirá um aviso. Você pode selecionar se ainda deseja reservar a conferência ou retornar para alterar sua definição.



4.12.3.7 Excluir conferências agendadas

Para conferências das quais você é o host, você pode excluir a conferência. Isso remove a conferência de seu calendário e visualização de reuniões. Se a conferência excluída era em data futura, o sistema enviará uma [notificação de conferência](#)⁸⁷ sobre o cancelamento.

Para excluir uma conferência agendada:

1. Na **Visualização de reuniões**, localize a reunião.
2. Clique nos detalhes da reunião para realçá-los. Clique no  ícone.

4.12.4 Notificações de conferência

Quando você agenda uma conferência Meet me, o sistema envia vários tipos de notificação aos participantes da conferência.

- **Notificações de email**

Envia um e-mail a todas as partes convidadas para as quais tenha um endereço de e-mail conhecido definido no sistema telefônico. O sistema também envia um e-mail atualizado sempre que uma reunião agendada for alterada ou cancelada. Observe que o agendador de conferências do one-X Portal não sabe e reflete a aceitação, rejeição ou exclusão pelo usuário de convites para a conferência em seus próprios calendários do Outlook. Se os usuários do Outlook virem um aviso "*Não foi possível encontrar a reunião no Calendário*" quando há uma tentativa para aceitar a reunião, consulte [Aceitar notificações de reunião por e-mail](#)⁸⁸.

Location: Avaya IP Office Conference: Audio - 1452; Web Collaboration - <http://ipoffice.midmarket:8080/meeting>

Start time: Fri 11/23/2012 4:00 PM All day event

End time: Fri 11/23/2012 4:30 PM

You have been invited to an IP Office Conference:

Audio Access Numbers:
Audio Bridge - 1452

Web Collaboration URL:
<http://ipoffice.midmarket:8080/meeting>
Participant code - 1452

- **Notificação telefônica**

O sistema chama os participantes da conferência quando a conferência começa. Isso inclui você, caso tenha agendado a conferência. A tentativa de chamada dura 2 minutos. Esta opção é habilitada ao selecionar **Convite automático** nas configurações da conferência.

- **Notificações de mensagens instantâneas**

Além disso, para aquelas partes convidadas que estejam conectadas às mensagens instantâneas do one-X Portal, ele enviará uma mensagem instantânea. O sistema também envia mensagens instantâneas sempre que uma reunião agendada é alterada ou cancelada e quando uma conferência tem início. É possível escolher não receber essas notificações. Veja abaixo.

Extn309

Extn309(309):

This is a new scheduled conference notification.

Scheduled Conference Details:

Meeting Agenda: one-X Demo Presentation
Conference Host: Extn309
Start Time: 06/09/2014,22:00,GMT+05:30
End Time: 06/09/2014,22:30,GMT+05:30
Conference Bridge: 309
Participant Code:

Ligar/desligar notificações de conferência:

1. Selecione a guia **Configurar** e clique em **Notificação**.
2. Suas notificações de conferência agendada são controladas pela configuração **Habilitar notificações pop-up para agendamento de conferência**.
3. Alterar a configuração conforme necessário e clicar em **Salvar**.

4.12.4.1 Aceitar notificações de reunião por e-mail

O agendamento de conferências do one-X Portal e Avaya IP Office Plug-in pode enviar um convite por e-mail no formato do Outlook aos participantes da conferência. Entretanto, os participantes podem ver o erro "**Não foi possível encontrar a reunião no calendário**" no Outlook. Para solucionar este problema, uma alteração na configuração do registro é necessária, como exibido a seguir.

Para habilitar convites de aceitação de conferências no Calendário do Outlook:

1. Clique em **Iniciar** e selecione **Executar**.
2. Digite **regedit** e clique em **OK**.
3. Localize e depois clique na seguinte chave de registro:
`HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Office\<version>\Outlook\Options\Calendar`
4. Na barra de menu, selecione **Editar | Novo | Valor DWORD**.
5. Digite **ExtractOrganizedMeetings**.
6. Na barra de menu, selecione **Editar | Modificar**.
7. Defina **Dados do valor** para **1** e clique em **OK**.
 - Quando esta chave for definida para **1**, o Outlook tenta interpretar os formatos de calendário de outros fornecedores/desconhecidos para que o usuário possa aceitar o convite.
 - Quando esta chave estiver ausente ou definida para **0**, o Outlook não aceitará os convites de reunião enviados em um formato de calendário de outros fornecedores/desconhecido.
8. Selecione **Arquivo | Sair**.

4.12.5 Prolongando sua conferência

Por padrão, as conferências agendadas são automaticamente finalizadas no horário de encerramento agendado originalmente. No entanto, em conferências nas quais você é o host, você pode prolongar a conferência. 5 minutos antes do horário agendado de encerramento, o one-X Portal exibe uma notificação que lhe permite selecionar se quer prolongar o horário da conferência.

Extend Conference

Subject: conference
 Bridge: 201

From: Thu Mar 12 18:15:12 GMT+530 2015
 To: Thu Mar 12 18:30:12 GMT+530 2015

Above conference is about to end. Do you want to extend the conference?

Select duration below to extend...

5 Minute(s)
 10 Minute(s)
 15 Minute(s)

30 Minute(s)
 1 Hour(s)

4.12.6 Relatórios de conferência

É possível selecionar o recebimento de relatórios para conferências "encontre-me" agendadas (selecione **Relatório por e-mail** ao [agendar a conferência](#)^{P.81}). O relatório, na forma de um arquivo de texto CSV, é enviado por e-mail quando a conferência termina. Isso acontece quando a última pessoa deixa a conferência.

O relatório inclui detalhes, como o número de participantes, quando a conferência começou e terminou e o horário em que cada participante ingressou e saiu da conferência.

```
Bridge Details,30093009,Participants of Conference#,4,Start Time,10 February 2016 07:00:00 AM,EndTime,11
,,,Time Zone,GMT+5:30,Duration(HH:MM:SS),25:00:00
```

```
Participant Name,Device,Start Time,End Time,Duration(HH:MM:SS)
```

```
Eric Smith,30093009,10 February 2016 07:00:00 AM,10 February 2016 08:00:01 AM,01:00:00
,,11 February 2016 07:00:01 AM,11 February 2016 08:00:01 AM,01:00:00
```

```
John Brown,30103010,10 February 2016 07:00:01 AM,10 February 2016 08:00:01 AM,00:59:59
,,11 February 2016 07:00:01 AM,11 February 2016 08:00:01 AM,00:59:59
```

```
Paul Smith,912041019077,10 February 2016 07:00:01 AM,10 February 2016 08:00:01 AM,00:59:59
,,11 February 2016 07:00:01 AM,11 February 2016 08:00:01 AM,00:59:59
```

```
Mary White,912041019076,10 February 2016 07:00:01 AM,10 February 2016 08:00:01 AM,00:59:59
,,11 February 2016 07:00:01 AM,11 February 2016 08:00:01 AM,00:59:59
```

Um exemplo do conteúdo do arquivo CSV

Capítulo 5.

Histórico de conversa

5. Histórico de conversa

O miniaplicativo  **Histórico de conversas** exibe detalhes de todas as chamadas feitas, recebidas e perdidas. O miniaplicativo também exibe o histórico das conversas com outros contatos. Você pode usar o registro de chamadas para [fazer uma chamada](#) ^{p. 38}, [adicionar detalhes do chamador ao seu diretório Pessoal](#) ^{p. 94} ou pesquisar conversas de MI.

Registro de chamadas

O registro de chamadas é armazenado no sistema telefônico como parte de suas configurações de usuário. Até 30 registros são armazenados, com novos registros substituindo os antigos quando o limite é atingido. No entanto, para as gravações de chamada repetidas para ou do mesmo número, a gravação existente é atualizada e o número de contagens de chamada incluído na gravação é aumentado.

Para chamada de entrada, por padrão, apenas as chamadas pessoais (sem grupo de busca) para o usuário que foram respondidas pelo usuário ou que ficaram sem resposta são incluídas no registro de chamadas.

- **Chamadas não atendidas**

As chamadas que o usuário não atender, mas que forem atendidas pela caixa postal ou outro ramal de cobertura, não serão normalmente registradas como chamadas perdidas. No entanto, seu administrador do sistema telefônico pode configurar o registro de chamadas perdidas.

- **Chamadas do grupo de busca não atendidas**

Por padrão, apenas chamadas de grupo de busca que o usuário atender serão registradas. No entanto, o administrador do sistema pode configurar o registro de chamadas para incluir chamadas perdidas para grupo de busca, para grupos selecionados.

- **Exclusão automática**

Registros de chamadas antigas são excluídos automaticamente quando a capacidade de registro de chamadas é atingida e um novo registro de chamadas precisa ser adicionado. Além disso, o administrador do sistema telefônico pode configurar o sistema de telefonia para excluir as entradas de registro após um determinado período.

Registro de chamadas do telefone

Caso esteja utilizando um telefone Série 1400, 1600, 9500 ou 9600 com um botão **Registro de Chamadas** ou **Histórico**, ou um telefone M-Series ou T-Series, por padrão o [mesmo registro de chamadas](#) conforme exibido pelo one-X Portal também é exibido no telefone. Você pode, então, usar e editar seu registro de chamadas do telefone ou do one-X Portal. Os dois mudarão paralelamente.

Se estiver usando qualquer outro tipo de telefone que tenha um registro de chamadas, ele será um registro de chamadas armazenado pelo próprio telefone e poderá não corresponder ao registro de chamadas mostrado no one-X Portal. Por exemplo, as chamadas feitas usando o one-X Portal podem não aparecer no registro de chamadas do telefone e vice-versa.

Em ambos os casos, o registro de chamadas do one-X é limitado para exibir 255 registros.

Usar meu histórico de conversas 		
<ul style="list-style-type: none">• Usar o histórico de conversas ^{p. 93}• Pesquisar conversas de mensagem instantânea ^{p. 95}	<ul style="list-style-type: none">• Efetuando uma chamada ^{p. 94}	<ul style="list-style-type: none">• Adicionar um número ao meu diretório ^{p. 94}

5.1 Usar o histórico de conversas

O  **Histórico de conversas** exibe detalhes das chamadas feitas, recebidas e perdidas. O registro de chamadas pode ser usado para [efetuar uma chamada](#)²³⁸ ou [adicionar os detalhes do chamador ao seu diretório pessoal](#)⁹⁴.

Cada chamada de um tipo particular, para ou de um número determinado, aparece como um único registro de chamadas. Para qualquer chamada adicional do mesmo tipo e número, como um registro de chamadas existente, os detalhes (**Tempo** e **Duração**) mostrados para o registro existente, são atualizados e a contagem das **Chamadas** é aumentada.

Guia	Descrição
Tudo	Esta guia mostra todos os registros de todas as outras subguias.
 Recebidas	Esta guia mostra registros para chamadas diretas para o número do ramal onde você atendeu. Os detalhes sobre os 10 chamadores mais recentes são incluídos.
 De saída	Esta guia mostra os registros das chamadas que você fez. Os detalhes sobre os 10 autores de chamada mais recentes são incluídos.
 Perdidas	Essa guia mostra os registros das chamadas que tocaram no seu telefone, mas não foram atendidas ali. Os detalhes das 10 chamadas mais recentes são incluídos. <ul style="list-style-type: none"> • Chamadas não atendidas As chamadas que o usuário não atender, mas que forem atendidas pela caixa postal ou outro ramal de cobertura, não serão normalmente registradas como chamadas perdidas. No entanto, seu administrador do sistema telefônico pode configurar o registro de chamadas perdidas. • Chamadas do grupo de busca não atendidas Por padrão, apenas chamadas de grupo de busca que o usuário atender serão registradas. No entanto, o administrador do sistema pode configurar o registro de chamadas para incluir chamadas perdidas para grupo de busca, para grupos selecionados. • Exclusão automática Registros de chamadas antigas são excluídos automaticamente quando a capacidade de registro de chamadas é atingida e um novo registro de chamadas precisa ser adicionado. Além disso, o administrador do sistema telefônico pode configurar o sistema de telefonia para excluir as entradas de registro após um determinado período.
 MI	Esta guia permite a você pesquisar conversas com os contatos.

- **Chamadas de grupo**

O [administrador do sistema](#)²³¹ pode configurar o seu registro de chamadas para incluir chamadas perdidas para o [grupo de busca](#)²³¹. Chamadas perdidas de grupo de busca são chamadas não atendidas por um membro do grupo. Na verdade, elas não precisam tocar e são atendidas por um membro que não é do grupo de busca ou correio de voz; se for esse o caso, isso será indicado nos detalhes da chamada perdida. Quando essa opção se aplica ao seu registro de chamadas, a coluna **Nome** novamente rotulada para **De** e uma coluna **Para** é exibida também, de forma que você possa distinguir entre suas próprias chamadas e as chamadas para um grupo de busca.

-   **Classificar**

Você pode classificar as entradas do registro clicando nos títulos das colunas. A coluna usada para classificação é indicada por um ícone de seta para baixo ▼ ou para cima ▲. O clique no mesmo título de coluna reverte a ordem de classificação.

-  [Adicionar os detalhes do autor da chamada ao seu diretório pessoal](#)⁹⁴

Você pode adicionar o nome e número ao seu diretório **Pessoal**.

- **Limpar registro**

Exclui todos os registros da guia exibida.

- [Nome](#)⁹⁴

As entradas na coluna nome são sublinhadas e podem ser clicadas para fazer uma chamada de retorno para o número armazenado pelo Log de chamadas.

5.2 Efetuando uma chamada a partir do Histórico de conversas

Os números no registro de chamadas podem ser usados para repetir uma chamada ou efetuar uma chamada de retorno.

Para efetuar uma chamada a partir de seu histórico de chamadas:

1. Usando o miniaplicativo  **Histórico de conversas**, na guia **Principal**, localize o contato que deseja chamar.
2. Clique no nome ou número para efetuar uma chamada.
 - O progresso da chamada é exibido em uma guia no miniaplicativo  **chamadas**. Se a chamada não ocorrer, o miniaplicativo exibe o motivo da falha, se conhecido.
 - Ao fazer uma chamada para um usuário interno, se o mesmo não atender, você pode [configurar um retorno de chamada](#) ¹⁴² para que o usuário chame assim que terminar sua chamada atual ou próxima chamada.

5.3 Adicionar um autor de chamada ao seu diretório

Você pode adicionar os detalhes de um autor de chamada exibido em seu registro de chamadas, ao seu diretório pessoal.

Para adicionar um autor de chamadas ao seu diretório pessoal:

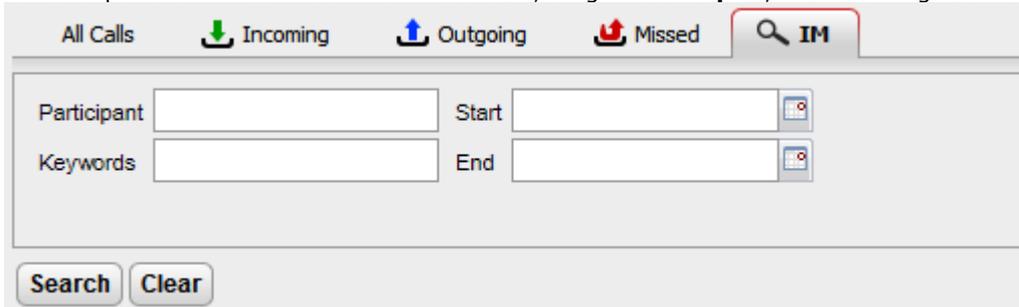
1. Localize a chamada no Log de chamadas.
2. Clique no  ícone Adicionar.
3. O sistema exibe a janela **Adicionar novo contato** com os detalhes do Log de chamadas de contatos.
 - a. Digite os detalhes do contato na janela **Adicionar novo contato**.
 - Caso as configurações do **Telefone comercial** correspondam ao número de ramal de um usuário do sistema de telefone, o contato do diretório exibe o [status de usuário](#) ¹⁰⁰ do usuário. Isso se aplica mesmo que outro número esteja selecionado como o [Telefone primário](#) ²³¹, no momento.
 - Você pode usar a lista **Grupo** para selecionar em qual das suas [guias de contatos](#) ¹⁰⁹ pessoais, o contato deverá aparecer.
 - Você pode adicionar o endereço de e-mail e o endereço do contato do Office Communications Server (OCS). Após adicionar os endereços, você poderá [começar um email](#) ¹¹² ou iniciar um chat à partir do diretório do one-X Portal .
 - b. Ao concluir, clique em **Salvar**.

5.4 Procurar conversa de MI

Você pode pesquisar conversas de mensagem instantânea que teve com outros contatos.

Para pesquisar suas conversas de mensagem instantânea:

1. No miniaplicativo  **Histórico de conversa**, na guia **Principal**, selecione a guia **MI**.



The screenshot shows a search interface for Instant Message (MI) conversations. At the top, there are tabs for 'All Calls', 'Incoming', 'Outgoing', and 'Missed', with a search icon and 'IM' label. Below this, there are four input fields: 'Participant', 'Start', 'Keywords', and 'End'. Each field has a small calendar icon to its right. At the bottom, there are two buttons: 'Search' and 'Clear'.

2. Digite os critérios com os quais deseja pesquisar. Cada campo é opcional.

Campo	Descrição
Participante	Digite o nome do outro contato na conversa.
Palavras-chave	Digite as palavras-chave na conversa de MI.
Iniciar	Selecione a data a partir da qual as conversas devem ser listadas. Se você não selecionar uma data, o sistema exibirá a partir da conversa mais recente retida.
Fim	Selecione a data até a qual as conversas devem ser listadas. Se você não selecionar uma data, o sistema exibirá até a última conversa.

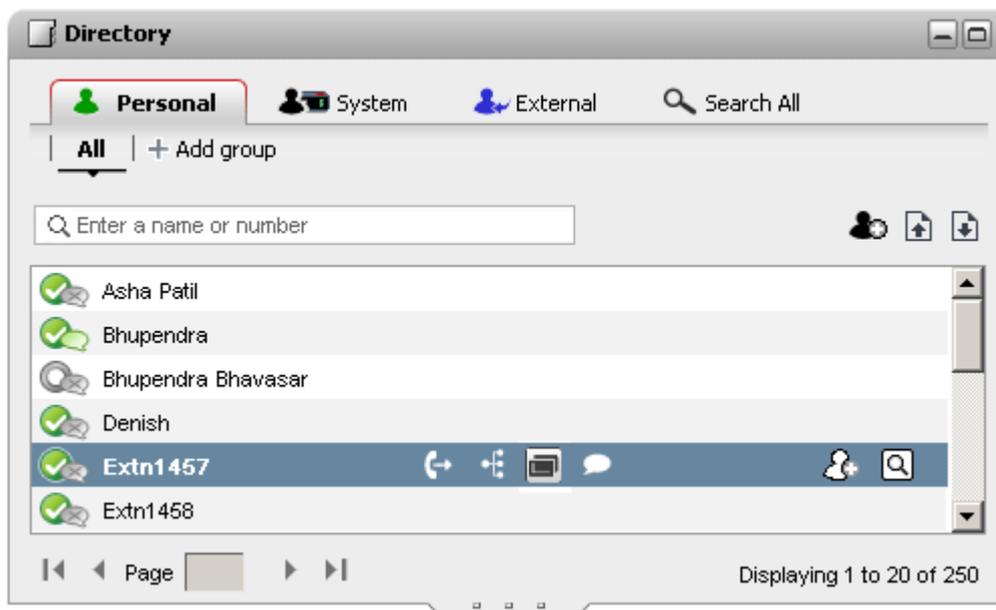
3. Clique em **Pesquisar**. O sistema exibe a relação de todas as conversas com base na sua pesquisa. Se nenhum resultado for encontrado, clique em **Voltar** para alterar seus critérios de pesquisa.
4. Clique na conversa que você pretende abrir. O sistema abre a conversa.

Capítulo 6.

Diretórios

6. Diretórios

Seu one-X Portal pode exibir diversos diretórios de nomes e números de telefone associados. Ele faz isso no miniaplicativo  **Directório**. Quando você passa o cursor sobre um contato, ícones para várias ações são exibidos.



Cada um dos diferentes tipos de diretório listados abaixo, é exibido em uma guia separada. Além disso, você pode criar até 4 guias adicionais, às quais poderá adicionar os contatos selecionados.

- **Pessoal**

Esta guia mostra os seus contatos pessoais armazenados pelo sistema de telefonia. Se você estiver usando um telefone Avaya, esses contatos também estarão acessíveis no telefone. Você pode organizar seus contatos pessoais em até 5 grupos de busca.

- **Sistema**

Esta guia mostra os contatos armazenados pelo sistema de telefonia para utilização de todos os usuários, além dos detalhes dos outros usuários e grupos de busca.

- **Externo**

Esta guia permite pesquisar em um diretório de contatos externo, se configurado pelo administrador.

- **Pesquisar tudo**

Esta guia é exibida quando a caixa de pesquisa na parte superior do miniaplicativo tiver sido usada para pesquisar em todos os diretórios. A guia exibe os resultados da pesquisa.

- **Discando por nome**

Ao fazer chamadas usando o miniaplicativo  **Chamadas** ³⁸, você insere um nome em vez de um número. Se o nome corresponder a um contato no seu diretório **pessoal** ou no diretório do **sistema**, o número principal do contato é discado.

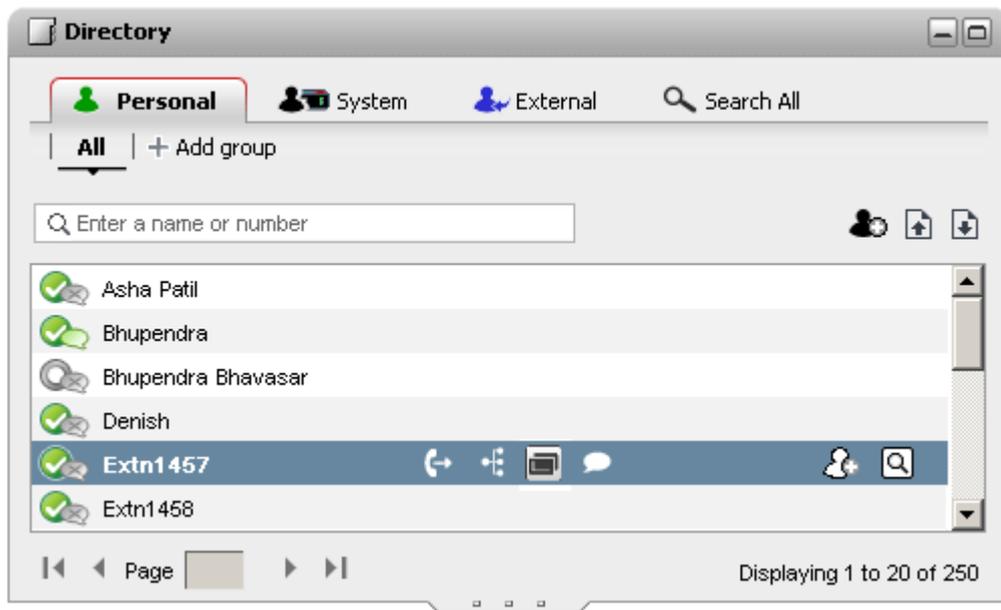
- **Exibição do nome em chamadas recebidas**

Ao receber uma chamada, se o número do chamador corresponder a um contato em seu diretório **Pessoal** ou no diretório do **Sistema**, o nome do contato será exibido pelo one-X Portal.

Usar os diretórios ²		
<ul style="list-style-type: none">• Visualizar os diretórios ⁹⁹• Fazer chamadas do diretório ¹⁰⁴• Editar um contato do diretório ¹⁰⁸• Enviar e-mail para um contato ¹¹²	<ul style="list-style-type: none">• Visualizar status do usuário no diretório ¹⁰⁰• Transferir uma chamada do diretório ¹⁰⁵• Excluir um contato do diretório ¹⁰⁸• Enviar mensagem instantânea para um contato ¹¹³	<ul style="list-style-type: none">• Pesquisar nos diretórios ¹⁰²• Adicionar um contato de diretório ¹⁰⁶• Adicionar uma guia Grupo de contatos ¹⁰⁹

6.1 Visualizar os diretórios

Seu one-X Portal pode exibir diversos diretórios (**do sistema, pessoal e externo**) de nomes e números de telefone associados.



• **Pessoal**

Este é seu próprio diretório de nomes e números. Você pode associar diversos números a um nome e selecionar o número a ser usado ao efetuar uma chamada. Você pode editar e alterar contatos do diretório usando o one-X Portal. Você também pode configurar subgrupos de contatos selecionados. Para alguns tipos de telefone (*veja abaixo*), você também pode acessar, usar e editar seu diretório **pessoal** a partir do telefone.

• **Sistema**

Este é o diretório de nomes e números de seu sistema de telefonia, mais todos os usuários e [Grupos de busca](#)²³¹ do sistema de telefonia. O administrador do one-X Portal também pode adicionar contatos do diretório do sistema. Esses contatos não podem ser alterados. No entanto, você pode copiar um contato do diretório do sistema em seu [Diretório pessoal](#)¹⁰⁶.

- O sistema somente exibe grupos criados pelo [administrador do sistema](#)²³¹. No entanto, o sistema não exibe grupos de busca XMPP.
- Se o [administrador do sistema](#)²³¹ tiver habilitado a opção "Ex-diretório" para um grupo de busca, o sistema não exibirá esses grupos de busca. O sistema exibirá os grupo de busca somente se você estiver configurado como membro do grupo.

• **Externo**

Seu [administrador do sistema](#)²³¹ pode configurar o one-X Portal para acessar um diretório LDAP externo. Se o servidor do one-X Portal tiver sido configurado para isso, você poderá realizar uma pesquisa no diretório externo. Os resultados da pesquisa são mostrados aqui.

• **Pesquisar tudo**

Esta opção adicional é usada para exibir os resultados de uma [pesquisa de diretório cruzada](#)¹⁰².

Diretório pessoal

Caso esteja utilizando um telefone Série 1400, 1600, 9500 ou 9600 com um botão de **Contatos**, ou telefone M-Series, T-Series ou T3 Series, você também pode utilizar seu diretório de contatos **pessoal** através do telefone e editá-los.

1. À medida que os contatos do diretório **Pessoal** são adicionados, eles são armazenados pelo aplicativo do one-X Portal, pelo sistema de telefonia e mantidos em sincronia. O one-X Portal aplicativo e o sistema de telefonia podem armazenar até 250 contatos no diretório Pessoal por usuário (sujeito a seus próprios limites).
 - Todos os contatos carregados do Avaya IP Office Plug-in serão listados no grupo Outlook na guia Pessoal. Eles são armazenados somente no one-X Portal e são, além disso, no máximo 250 contatos de Diretório pessoal.

2. Os contatos podem ser editados através do telefone ou do one-X Portal.
3. Os contatos do diretório Pessoal armazenados pelo one-X Portal podem conter diversos números, sendo um selecionado como número do **Telefone primário** atual. O registro do sistema de telefonia correspondente contém apenas um número, o qual será alterado para corresponder ao número **telefone primário** selecionado no one-X Portal, se essa seleção for alterada.

6.2 Ícones do diretório

O diretório usa uma gama de ícones para indicar o estado de um contato e ações que podem ser realizadas usando o contato. Algumas dessas só são exibidas quando você passa o cursor sobre o contato.



Ações de chamadas

Ação	Ícone	Descrição
Efetuação de chamadas		Ligue para o contato usando o número de contato principal dele.
Retorno de chamada		Configurar um retorno de chamada ^{↳ 42} para um usuário interno ou limpar um retorno de chamada existente. Útil quando o status do contato é exibido como ocupado.
Alternativo		Se o contato tiver números alternativos, ligue para o contato exibindo e selecionando um desses números alternativos.
Transferir		Com uma chamada já conectada, faça uma transferência não supervisionada ^{↳ 52} para esse contato.
Consultar		Com uma chamada já conectada, inicie uma transferência supervisionada ^{↳ 53} para esse contato.
Conferência		Com uma chamada já conectada, inicie uma conferência entre você, a chamada atual e esse contato. Esta é uma conferência ^{↳ 230} ad hoc.
Discar para minha ponte		Adicionar o contato à sua ponte de conferência do Meet Me ^{↳ 231} .
Chat		Iniciar uma sessão de bate-papo com outro usuário do portal ou com um contato disponível no OCS.

Ações do diretório

Ação	Ícone	Descrição
Adicionar		Adicione um contato mostrado no sistema ou diretório externo para seu diretório pessoal .
Detalhes		Visualizar detalhes de um contato do diretório.
Editar		Para os contatos do diretório pessoal , edite os detalhes do contato.
Excluir		Para os contatos do diretório pessoal , exclua o contato.

Ícones de contato

one-X Portal indica o status atual dos contatos no XMPP, OCS utilizando diferentes ícones. Para contatos que têm diversos números de telefone, o status é baseado no número comercial.

Estado	Ícone	Descrição
Disponível		O ramal' de trabalho do usuário está disponível, mas o usuário não está usando o one-X Portal ou configurou sua presença no portal ¹⁹ para offline.
		O ramal' de trabalho do usuário está disponível e o usuário está conectado a one-X Portal.
Ocupado		Indica que o ramal interno' de um usuário está ocupado por algum motivo. Se o usuário estiver em uma chamada, o portal exibe a mensagem Ocupado - Em Chamada . Se estiver ocupado por outro motivo, o portal exibe apenas a mensagem Ocupado .
Não perturbe		Quando o usuário definiu Não perturbe ¹⁹ . As chamadas para eles irão para o correio de voz, se habilitado, ou caso contrário, receberão um sinal de ocupado se você estiver na lista de exceções Não perturbe ¹⁵³ , do usuário.
Desconectado		O usuário se desconectou ²³¹ do telefone. As chamadas para eles, provavelmente irão para o correio de voz, se disponível.
Outros		Este ícone é usado quando o status não é conhecido ou não pode ser conhecido como, por exemplo, números externos.
Tocando		Este ícone é usado para um contato interno tocando no momento.

Ícones adicionais

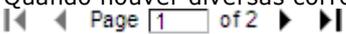
Ação	Ícone	Descrição
Visualizar membros do grupo		Mostrar membros de um grupo de busca. Consulte Listar membros de grupo de busca ¹⁰³ .
Conferência de grupo		Iniciar uma conferência Meet me com o grupo. Consulte Iniciar uma conferência de grupo ⁷⁷ .
mybuddy		Abrir uma janela para sessão mybuddy ¹⁴⁴ .
Broadcast		Iniciar uma sessão de mensagem instantânea com todos. Consulte Mensagem instantânea para todos ¹³⁶ .

6.3 Pesquisar nos diretórios

Ao visualizar um diretório, o número de contatos nele contidos é exibido na parte inferior direita do mini-aplicativo do diretório, junto com um resumo de quais contatos estão incluídos na página atual.

Cada um dos diretórios tem sua própria opção de pesquisa que pode ser usada para reduzir o número de correspondências necessárias para rolar ou folhear, a fim de localizar o contato necessário. Além disso, o miniaplicativo do diretório tem sua própria opção de pesquisa que pesquisará e mostrará os resultados de todos os diretórios.

Para pesquisar nos diretórios pessoais e do sistema:

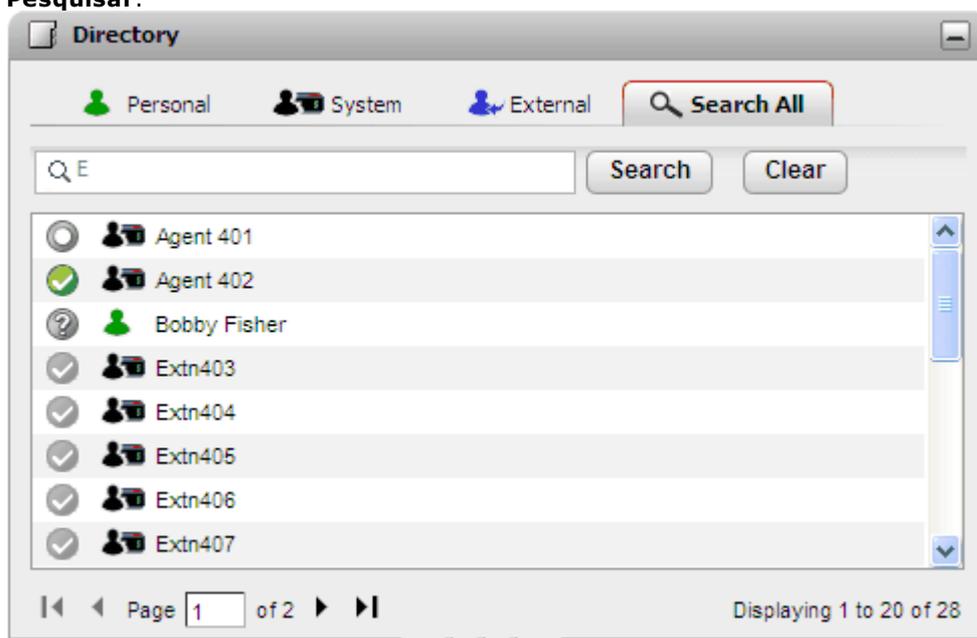
1. Comece inserindo o nome ou número exigido na caixa de texto na parte superior esquerda do diretório.
2. Os contatos do diretório ainda mostrados, serão aqueles que correspondem ao nome ou número inserido.
 - Quando houver diversas correspondências, será possível usar os ícones de página  na parte inferior direita, para mover-se entre as páginas.
 - Como opção, adicione mais detalhes ao termo da pesquisa, a fim de melhorar a correspondência da pesquisa e, assim, reduzir o número de contatos exibidos.

Para pesquisar o diretório externo:

1. Insira um nome ou número na caixa de texto na parte inferior e clique no botão **Ir**.
2. O one-X Portal enviará uma solicitação de pesquisa para o diretório remoto e exibirá os resultados.

Para pesquisar em todos os diretórios

1. Clique na guia  **Pesquisar todos**.
2. Digite o nome ou número para pesquisa na caixa de pesquisa na parte superior e clique no botão **Pesquisar**.



Para listar os membros de um grupo de busca:

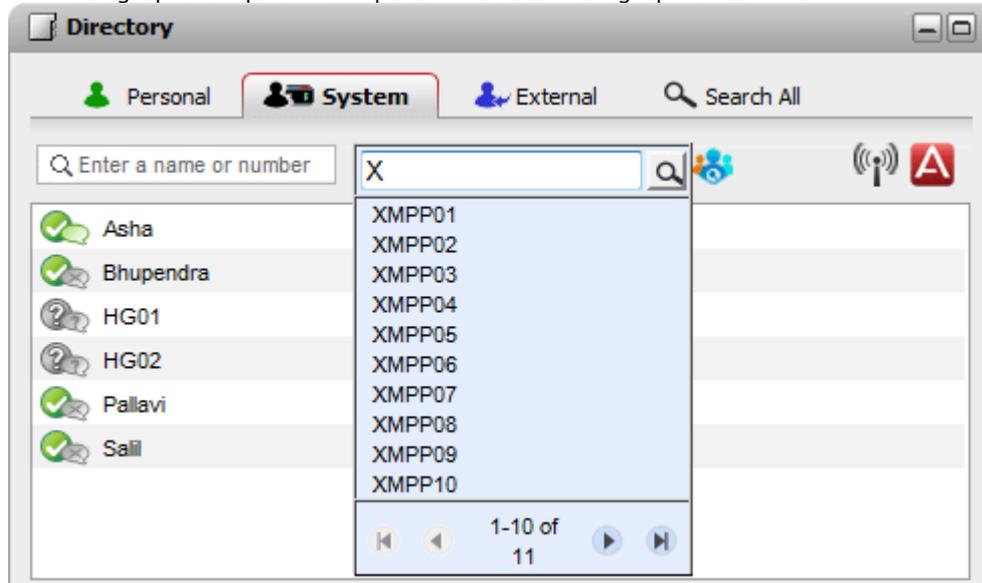
O diretório do sistema pode ser usado para exibir os membros de um grupo de busca e seu status. Consulte [Listar membros de grupo de busca](#)¹⁰³.

6.4 Listar membros de grupo de busca

O diretório do sistema inclui grupos de busca configurados no sistema telefônico (exceto aqueles definidos como ex-diretórios pelo administrador do sistema). É possível usar o diretório do sistema para focar em um grupo em particular e listar apenas os membros daquele grupo.

Para listar os membros de um grupo de busca:

1. No miniaplicativo **Diretório**, selecione a guia  **Sistema**.
2. Clique no ícone .
3. Uma lista de grupos é exibida, de onde você pode selecionar o grupo necessário. Se necessário, insira o nome do grupo e clique em  para filtrar a lista de grupos exibidos.



4. Quando o grupo exigido for listado, clique no nome do grupo. Os membros do grupo de busca serão listados na janela do diretório.
5. Você ainda pode usar a caixa de busca à esquerda para mostrar apenas os membros do grupo com os nomes ou números correspondentes.

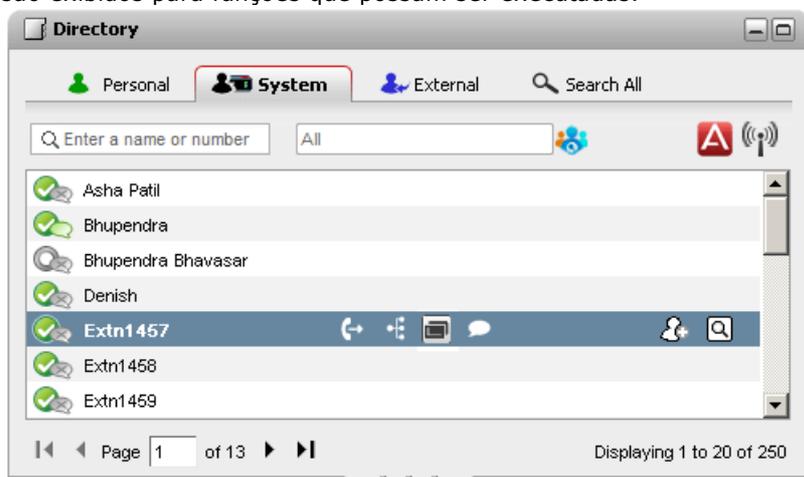
Para limpar o filtro do grupo de busca:

1. Clique no ícone  e selecione **Todos**.
2. O diretório retorna para a lista de todos os usuários e grupos.

6.5 Efetuando uma chamada

Para efetuar uma chamada a partir do diretório:

1. Usando o miniaplicativo  **Diretório**, na guia **principal**, localize o nome desejado no diretório.
2. Para filtrar os nomes mostrados, comece inserindo um nome ou número na caixa de texto, na parte superior da guia. Conforme você insere um nome, os contatos do diretório que não corresponderem, são ocultos da visualização.
3. Para efetuar uma chamada para o contato mostrado, passe o mouse sobre ele. Os [ícones do diretório](#) ^{p.100} são exibidos para funções que possam ser executadas.



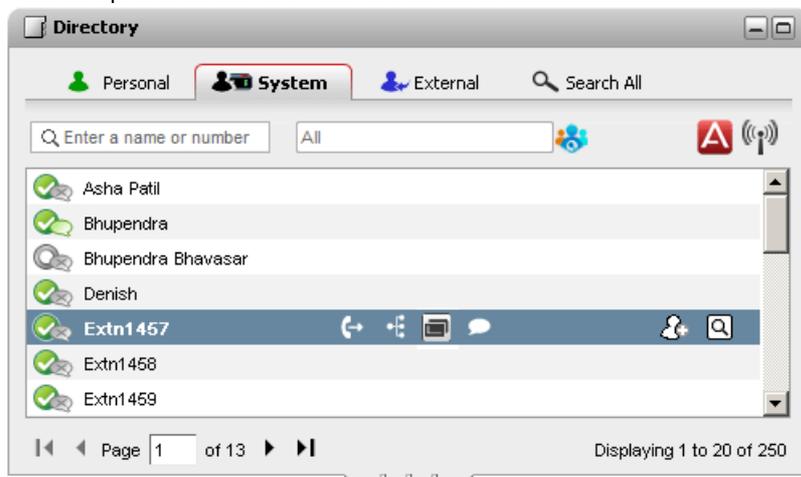
4. Para efetuar uma chamada para o número principal de um contato, clique no ícone  de chamada. Se o ícone  for exibido, você pode clicar nele para exibir os números de contato alternativos e clicar em um desses números para a chamada.
 - ** Números alternativos:**
Se este ícone for exibido, o contato tem números alternativos. Você pode clicar sobre o ícone e selecionar as opções de chamada disponíveis para esses números.
 - O progresso da chamada é exibido em uma guia no miniaplicativo  **chamadas**. Se a chamada não ocorrer, o miniaplicativo exibe o motivo da falha, se conhecido.
 - Ao fazer uma chamada para um usuário interno, se o mesmo não atender, você pode [configurar um retorno de chamada](#) ^{p.42} para que o usuário chame assim que terminar sua chamada atual ou próxima chamada.

6.6 Transferir uma chamada

Você pode transferir uma chamada para um contato no seu diretório, ao invés de ter que inserir o número de destino você mesmo.

Transferir uma chamada usando o diretório:

1. Use o miniaplicativo  **Diretório** para localizar a pessoa que deseja transferir sua chamada atual. Clique no nome para exibir os detalhes do número.



2. Como você já tem uma chamada conectada, opções adicionais serão mostradas quando você passar o cursor do mouse sobre o contato de um diretório.

-  **Transferência:**
Use o ícone de transferência para efetuar uma simples [transferência não supervisionada](#) ⁵² para o número principal' de contato.
-  **Consultar:**
Use o ícone de consulta para iniciar uma [transferência supervisionada](#) ⁵³ para o número principal' de contato
-  **Conferência:**
Use o ícone de conferência para colocar em conferência, para chamada retida e para o número principal' do contato.
 -  **Números alternativos:**
Se este ícone for exibido, o contato tem números alternativos. Você pode clicar sobre o ícone e selecionar as opções de chamada disponíveis para esses números.

6.7 Adicionar novo contato do diretório pessoal

Você poderá adicionar um novo contato no diretório Pessoal. Você ainda pode adicionar detalhes do autor da chamada a partir de uma [mensagem de correio de voz](#) ^{b-128}, do [Histórico de conversas](#) ^{b-94} ou do [diretório de Sistema](#) ^{b-106} ao seu diretório pessoal.

Adicionar um novo contato pessoal:

1. No  **Diretório** de dispositivos na guia **Principal** selecione a aba diretório **Pessoal**.
2. Digite o nome ou o número que deseja adicionar e clique no  ícone.
3. O sistema exibirá a janela **Adicionar Novo Contato**.
 - a. Digite os detalhes do contato na janela **Adicionar novo contato**.
 - Caso as configurações do **Telefone comercial** correspondam ao número de ramal de um usuário do sistema de telefone, o contato do diretório exibe o [status de usuário](#) ^{b-100} do usuário. Isso se aplica mesmo que outro número esteja selecionado como o [Telefone primário](#) ^{b-231}, no momento.
 - Você pode usar a lista **Grupo** para selecionar em qual das suas [guias de contatos](#) ^{b-109} pessoais, o contato deverá aparecer.
 - Você pode adicionar o endereço de e-mail e o endereço do contato do Office Communications Server (OCS). Após adicionar os endereços, você poderá [começar um email](#) ^{b-112} ou iniciar um chat a partir do diretório do one-X Portal .
 - b. Ao concluir, clique em **Salvar**.

Diretório pessoal

Caso esteja utilizando um telefone Série 1400, 1600, 9500 ou 9600 com um botão de **Contatos**, ou telefone M-Series, T-Series ou T3 Series, você também pode utilizar seu diretório de contatos **pessoal** através do telefone e editá-los.

1. À medida que os contatos do diretório **Pessoal** são adicionados, eles são armazenados pelo aplicativo do one-X Portal, pelo sistema de telefonia e mantidos em sincronia. O one-X Portal aplicativo e o sistema de telefonia podem armazenar até 250 contatos no diretório Pessoal por usuário (sujeito a seus próprios limites).
 - Todos os contatos carregados do Avaya IP Office Plug-in serão listados no grupo Outlook na guia Pessoal. Eles são armazenados somente no one-X Portal e são, além disso, no máximo 250 contatos de Diretório pessoal.
2. Os contatos podem ser editados através do telefone ou do one-X Portal.
3. Os contatos do diretório Pessoal armazenados pelo one-X Portal podem conter diversos números, sendo um selecionado como número do **Telefone primário** atual. O registro do sistema de telefonia correspondente contém apenas um número, o qual será alterado para corresponder ao número **telefone primário** selecionado no one-X Portal, se essa seleção for alterada.

6.7.1 Adicionar um contato do diretório do sistema

Você pode adicionar um contato do diretório do **sistema** ao seu diretório **pessoal**. A cópia permanece conectada ao diretório do **sistema** e não pode ser editada, mas as alterações no diretório do **sistema** são atualizadas em seu diretório **pessoal**.

- Para adicionar uma cópia de um contato do sistema, que você possa editar e adicionar outros detalhes do contato, como números e endereços de e-mail adicionais, use o método padrão para adicionar um contato de diretório pessoal. Se o número do **telefone comercial** corresponder a um número de ramal de um usuário do sistema, o contato pessoal mostrará o status de usuário.

Adicionar um contato do diretório do sistema:

1. No  **Diretório** de gadgets na guia **Principal** selecione a aba do diretório do **sistema**.
2. Localize o contato que deseja adicionar ao diretório **pessoal**. Passe o cursor sobre o contrato e clique no  ícone Adicionar.
3. Você não pode editar os detalhes do contato, mas você pode selecionar os [grupos de contatos pessoais](#) ^{b-109} aos quais deseja adicionar um contato do sistema.
4. Clique em **Adicionar** para adicionar o contato ao grupo de busca selecionado.

6.7.2 Adicionar um autor de chamada a partir do Histórico de conversas

Você pode adicionar os detalhes de um autor de chamada exibido em seu registro de chamadas, ao seu diretório **pessoal**.

Para adicionar um autor de chamadas ao seu diretório pessoal:

1. Localize a chamada no Log de chamadas.
2. Clique no  ícone Adicionar.
3. O sistema exibe a janela **Adicionar novo contato** com os detalhes do Log de chamadas de contatos.
 - a. Digite os detalhes do contato na janela **Adicionar novo contato**.
 - Caso as configurações do **Telefone comercial** correspondam ao número de ramal de um usuário do sistema de telefone, o contato do diretório exibe o [status de usuário](#) ^{b 100} do usuário. Isso se aplica mesmo que outro número esteja selecionado como o [Telefone primário](#) ^{b 231}, no momento.
 - Você pode usar a lista **Grupo** para selecionar em qual das suas [guias de contatos](#) ^{b 109} pessoais, o contato deverá aparecer.
 - Você pode adicionar o endereço de e-mail e o endereço do contato do Office Communications Server (OCS). Após adicionar os endereços, você poderá [começar um email](#) ^{b 112} ou iniciar um chat à partir do diretório do one-X Portal .
 - b. Ao concluir, clique em **Salvar**.

6.7.3 Adicionar um autor de chamada do correio de voz ao diretório

Você pode adicionar os detalhes de um autor de chamada que deixou uma mensagem de correio de voz, ao seu diretório **pessoal**.

Para adicionar um autor de chamadas de correio de voz ao seu diretório pessoal:

1. Clique em **Principal**.
2. Visualizar o miniaplicativo de  **mensagens**.
3. Clique no ícone  Adicionar nos detalhes da mensagem.
 - a. Digite os detalhes do contato na janela **Adicionar novo contato**.
 - Caso as configurações do **Telefone comercial** correspondam ao número de ramal de um usuário do sistema de telefone, o contato do diretório exibe o [status de usuário](#) ^{b 100} do usuário. Isso se aplica mesmo que outro número esteja selecionado como o [Telefone primário](#) ^{b 231}, no momento.
 - Você pode usar a lista **Grupo** para selecionar em qual das suas [guias de contatos](#) ^{b 109} pessoais, o contato deverá aparecer.
 - Você pode adicionar o endereço de e-mail e o endereço do contato do Office Communications Server (OCS). Após adicionar os endereços, você poderá [começar um email](#) ^{b 112} ou iniciar um chat à partir do diretório do one-X Portal .
 - b. Ao concluir, clique em **Salvar**.

6.8 Editar um contato pessoal

Nota: Não é possível editar um contato que seja adicionado em seu diretório pessoal a partir do diretório do sistema; ele permanece conectado à entrada correspondente na guia Diretório do sistema.

1. Usando o miniaplicativo  **Diretório**, na guia **principal**, localize o nome desejado no diretório.
2. Para filtrar os nomes mostrados, comece inserindo um nome ou número na caixa de texto, na parte superior da guia. Conforme você insere um nome, os contatos do diretório que não corresponderem, são ocultos da visualização.
3. Mova o cursor sobre o contato do diretório.
4. Clique em  **Editar**.
 - a. Digite os detalhes do contato na janela **Adicionar novo contato**.
 - Caso as configurações do **Telefone comercial** correspondam ao número de ramal de um usuário do sistema de telefone, o contato do diretório exibe o [status de usuário](#) ¹⁰⁰ do usuário. Isso se aplica mesmo que outro número esteja selecionado como o **Telefone primário** ²³¹, no momento.
 - Você pode usar a lista **Grupo** para selecionar em qual das suas [guias de contatos](#) ¹⁰⁹ pessoais, o contato deverá aparecer.
 - Você pode adicionar o endereço de e-mail e o endereço do contato do Office Communications Server (OCS). Após adicionar os endereços, você poderá [começar um email](#) ¹¹² ou iniciar um chat à partir do diretório do one-X Portal .
 - b. Ao concluir, clique em **Salvar**.

6.9 Excluir um contato do diretório pessoal

Observe que se o mesmo contato aparece em diversas guias pessoais, esta ação só exclui o contato da guia exibida no momento. Para ver quais as guias onde um contato pessoal aparece, selecione **Editar**, ao invés de **Excluir**.

Para excluir um contato pessoal:

1. Usando o miniaplicativo  **Diretório**, na guia **principal**, localize o nome desejado no diretório.
2. Para filtrar os nomes mostrados, comece inserindo um nome ou número na caixa de texto, na parte superior da guia. Conforme você insere um nome, os contatos do diretório que não corresponderem, são ocultos da visualização.
3. Mova o cursor sobre o contato do diretório.
4. Clique no ícone  **excluir**.

6.10 Adicionando um grupo de Contatos pessoais

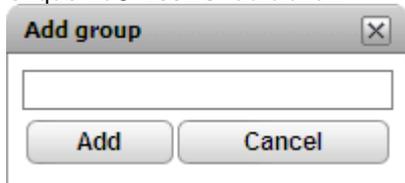
É possível adicionar até cinco grupos no seu diretório pessoal, além do grupo padrão **Todos**. Contatos pessoais podem ser listados em mais de um grupo.

Ao [editar o contato pessoal](#) ¹⁰⁸ selecione o grupo no qual o contato pessoal esteja listado.

Nota: Não é possível adicionar, renomear ou excluir um grupo com o nome de **Outlook** no grupo de contatos pessoais. Para obter mais informações, consulte [Grupo do Outlook](#) ¹¹⁰ e [Sincronização de contatos do Outlook](#) ²¹⁰.

Para adicionar um grupo de contatos pessoais:

1. Selecione a guia **Pessoal** no miniaplicativo  **Diretório**.
2. Clique no **+ ícone** adicionar.



3. Insira um nome para a nova guia.
4. Clique em **Adicionar**. O sistema exibe uma nova guia no Diretório pessoal.

Para renomear um grupo:

1. Na guia diretório pessoal, selecione o grupo
2. Clique em  **Editar**. O sistema exibe a caixa de diálogo **Editar grupo**.
3. Digite o novo nome na caixa de texto.
4. Clique em **Modificar**.

Para excluir um Grupo:

1. Na guia diretório pessoal, selecione o grupo.
2. Clique em  **Excluir**.
3. Clique em **Sim**, para confirmar que deseja excluir o grupo.

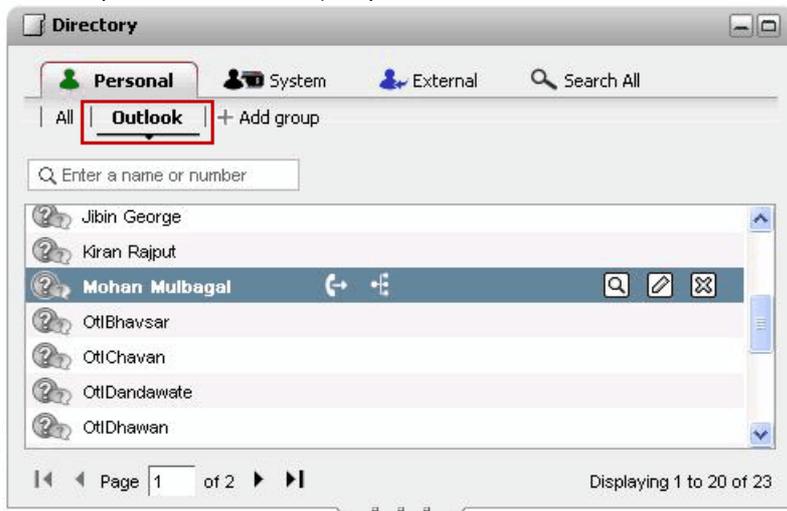
6.10.1 Grupo do Outlook

Através do Avaya IP Office Plug-in, você pode [carregar](#) ^{p210} os contatos do Microsoft Outlook no one-X Portal. Isso cria um grupo **Outlook** no miniaplicativo **Diretório**.

Você pode atualizar ou excluir o contato do grupo **Outlook**, mas não pode adicionar um novo contato ao grupo. No entanto, todas as mudanças que fizer não serão enviadas para o Outlook, e todas as mudanças serão sobrescritas na próxima vez que carregar seus contatos do Microsoft Outlook.

Para visualizar os contatos importados:

1. No miniaplicativo **Diretório**, clique em **Outlook > Pessoal**.



Para atualizar os detalhes de um contato no grupo do Outlook:

1. Clique em **Editar** .
2. Na caixa de diálogo **Editar contato**, altere ou atualize os detalhes do contato.

A screenshot of the 'Edit Contact' dialog box. It contains several input fields for contact information: Name (Mohan Mulbagal), Work phone, Work email, Mobile phone (453674), Personal email, Other phone, Other email, Gmail Id, OCS Id, Primary phone (Mobile), and Group (Outlook). There are 'Save' and 'Cancel' buttons at the bottom.

3. Clique em **Salvar**.

Para excluir um contato do grupo do Outlook:

1. Clique em **Excluir** .
2. Na caixa de diálogo **Confirmar**, clique em **Sim** para remover um contato da lista.

A screenshot of the 'Confirm' dialog box. It contains a question: 'Are you sure you want to delete this contact? The contact will also be removed from any personal groups that it belongs to.' There are 'Yes' and 'No' buttons at the bottom.

6.11 Exportar/Importar diretório pessoal

Você pode exportar e importar um diretório pessoal usando o one-X Portal.

- Não é possível adicionar mais de 250 contatos a um diretório pessoal. Se o número total de registros exceder 250 quando você importar os contatos o sistema exibirá uma mensagem de erro.
- Quando o sistema importar o arquivo .CSV, se um ou mais registros não atenderem às validações definidas pelo sistema, ele exibirá uma mensagem de erro com os detalhes, por exemplo, o motivo da falha. Você pode exportar a lista de erros como um documento HTML. No entanto, você pode continuar importando o restante dos registros que o sistema validou ou então cancelar a importação dos registros.
- Ao importar o arquivo .CSV que está no formato do Outlook, como, por exemplo, arquivos criados pela exportação de contatos do Gmail, Yahoo, Outlook e outros, o sistema somente adiciona todos os contatos ao grupo **Todos**.
- Você somente pode exportar os contatos do grupo **Todos**.
- Para entender o formato do arquivo, crie manualmente uma entrada de diretório e, então, exporte-o. O arquivo resultante contém todos os títulos necessários para uma importação posterior.

Pré-requisitos

- Desabilite o bloqueador de pop-ups no navegador.

Para importar um diretório pessoal:

1. Na guia Diretório pessoal, clique em  **Importar**. O sistema exibe a janela **Selecionar arquivo para importar**.
2. Clique em **Procurar** para selecionar o arquivo .CSV que você deseja importar.
3. Clique em **Importar**. O sistema exibe os contatos que você importou no diretório Pessoal.

Para exportar um diretório pessoal:

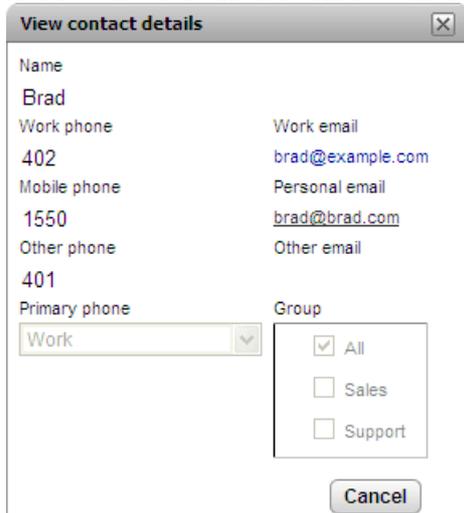
1. Na guia **diretório** pessoal, clique em  **Exportar**.
2. O sistema exporta os contatos do diretório pessoal para o local **padrão** de download do navegador.
 - Se o bloqueio de pop-ups de seu navegador tiver habilitado, selecione para permitir pop-ups do endereço do one-X Portal.
 - O arquivo é nomeado como *PersonalDirExport.csv*, tendo como prefixo seu nome de usuário.
3. O sistema também exibe o número de registros exportados. Clique em **Fechar**.
4. Vá até o diretório de download do navegador. Na última coluna de cada registro no arquivo .CSV exportado, o sistema vincula os grupos criados no one-X Portal.

6.12 Enviar e-mail para um contato

Os contatos em seus diretórios **Pessoal** e **Externas** podem incluir endereços de e-mail. Você pode clicar neles para enviar um e-mail para o contato usando o aplicativo padrão de e-mail no seu computador.

Para enviar um e-mail para um contato:

1. Usando o miniaplicativo  **Diretório**, na guia **principal**, localize o nome desejado no diretório.
2. Para filtrar os nomes mostrados, comece inserindo um nome ou número na caixa de texto, na parte superior da guia. Conforme você insere um nome, os contatos do diretório que não corresponderem, são ocultados da visualização.
3. Mova o cursor do mouse sobre o contato e clique no ícone  detalhes.



4. Clique no endereço de e-mail que deseja usar. Alguns contatos podem ter mais de um endereço de e-mail, a partir dos quais é possível selecionar.
5. Um novo e-mail será iniciado usando o aplicativo de e-mail padrão do computador, com o endereço de e-mail selecionado no campo **Para**.

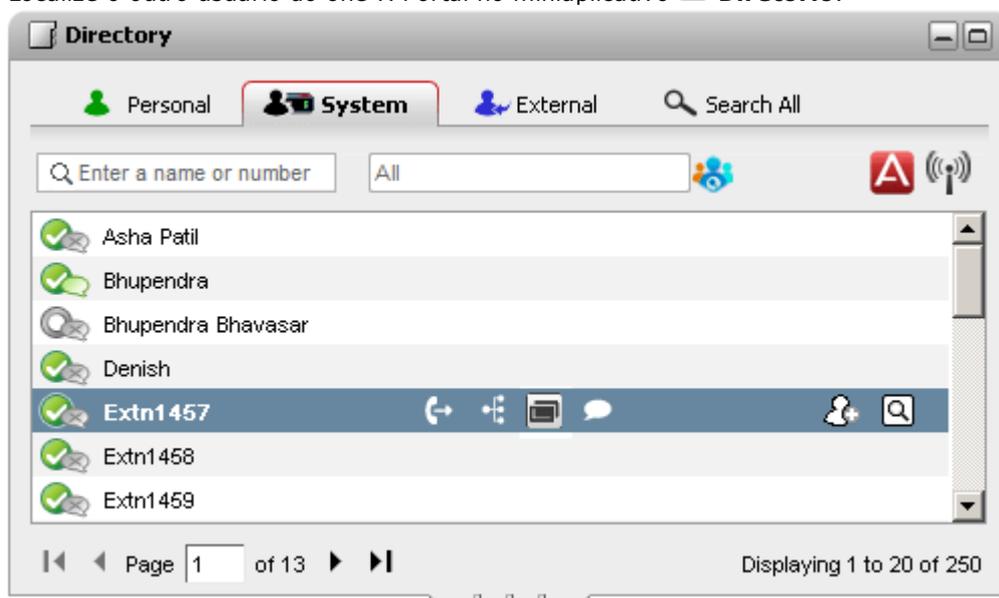
6.13 Enviar uma mensagem instantânea para um contato

O one-X Portal permite ter sessões de chat de mensagens instantâneas com outros usuários. Eles podem ser reconhecidos pelo ícone  verde no diretório. Você pode usar uma sessão de mensagem instantânea, mesmo se estiver em uma chamada com o mesmo usuário com o qual está trocando mensagens.

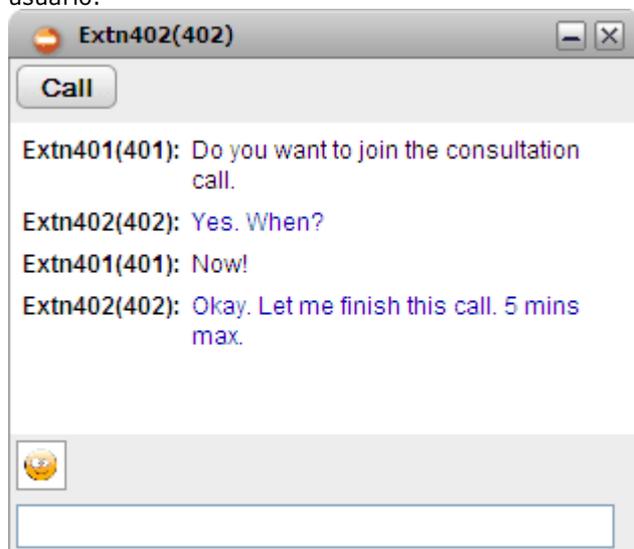
Se não desejar que outros usuários possam iniciar sessões de chat com você enquanto estiver usando o one-X Portal, [defina o seu status de presença](#) ¹⁹ para **Offline**.

Para enviar uma mensagem instantânea para um contato:

1. Localize o outro usuário do one-X Portal no miniaplicativo  **Diretório**.



2. Ao passar seu cursor sobre um contato um ícone de chat  indica que a pessoa está disponível para um bate papo. Clique no ícone do  chat para abrir uma janela de chat.
3. A janela pop-up de mensagem instantânea aparecerá no seu one-X Portal e no one-X Portal do outro usuário.



4. Você pode começar a digitar suas mensagens e eles podem responder.
5. Você pode iniciar uma sessão de mensagens instantâneas com outros usuários do one-X Portal, ao mesmo tempo. Cada um aparecerá em uma pop-up diferente.

6.14 Adicionar contato à ponte de conferência do Meet Me

Você pode usar o miniaplicativo **Diretório** para adicionar outros participantes em sua conferência Meet me.

Para adicionar um contato de diretório a uma conferência Meet me:

1. No miniaplicativo  **Diretório**, localize o contato que deseja adicionar.
2. Passe o cursor sobre o contato e clique no ícone  **Discar para minha ponte**.
3. O sistema adiciona o contato à sua conferência *Meet Me* assim que o contato atender à chamada.

Capítulo 7.

Perfis

7. Perfis

O one-X Portal permite a criação de perfis que contenham um conjunto de configurações para o sistema de telefonia. Ao selecionar qual dos perfis salvo estará ativo, você aplicará esse conjunto de configurações ao sistema de telefonia. Portanto, usando os perfis, você tem a capacidade de controlar facilmente para onde suas chamadas são direcionadas e como serão tratadas.

Por padrão, você tem 3 perfis, chamados **Comercial**, **Celular** e **Residencial**. Esses perfis podem ser editados, mas não excluídos. No entanto, você também poderá adicionar 4 outros perfis, os quais poderá editar e excluir. Um perfil especial, chamado **Detectado** ¹¹⁷ também é exibido. Ele é exibido, quando as suas configurações atuais do sistema de telefonia, não corresponderem a nenhum de seus perfis.

Configurações do perfil	
Captura de chamada ¹¹⁹	<ul style="list-style-type: none">• Ativar/desativar captura de chamada.
Mobilidade ¹¹⁹	<ul style="list-style-type: none">• Telefone de mesa padrão ¹¹⁹• Encaminhar chamadas. ¹²⁰• Mobile Twinning. ¹²⁰• Operador Remoto. ¹²¹
Correio de voz ¹²³	<ul style="list-style-type: none">• Ativar/desativar retorno de chamada do correio de voz.• Ativar/desativar retorno de chamada do correio de voz.• Ativar/desativar chamada de saída do correio de voz.• Ouvir no seu telefone/no seu PC.• Selecionar a saudação de correio de voz a ser usada.

Exemplo

Usando um conjunto de perfis, você pode rapidamente alternar entre diferentes locais de redirecionamento, e diferentes chamadas recebidas. Por exemplo, você poderia configurar um conjunto de perfis, como segue:

Name	Description	Active	
Office	At Deskphone, VM ON, Call Pickup ON	<input checked="" type="radio"/>	Edit
Mobile	Mobile Twinned at:123456, VM ON, Call Pickup ON	<input type="radio"/>	Edit
Home	Forwarded to:9123456, VM ON, Call Pickup OFF	<input type="radio"/>	Edit
Add a new profile definition			

Este usuário configurou os perfis para funcionarem como segue:

- O perfil **Comercial** está definido para enviar chamadas para o ramal de mesa do usuário. O correio de voz estará ativado, se chamadas tocarem sem serem atendidas, e também a captura de chamadas, para permitir que outros usuários do one-X Portal capturem chamadas.
- O perfil **Celular** está definido para usar o Mobile twinning, a fim de tocar no ramal de mesa do usuário e em outro número. O correio de voz e a captura de chamadas também estão ativados.
- O perfil **Residencial** está definido para encaminhar as chamadas para um número externo. O correio de voz está ativado, mas a captura de chamadas está desativada.

Criar e usar perfis ¹¹⁷		
<ul style="list-style-type: none">• Usar "Perfil" detectado ¹¹⁷• Adicionar um novo perfil ¹¹⁸	<ul style="list-style-type: none">• Selecionar um perfil ativo ¹¹⁷• Configurar o perfil ¹¹⁹	<ul style="list-style-type: none">• Editar um perfil ¹¹⁸

7.1 O perfil detectado

Se as configurações de seu sistema de telefonia não corresponderem a nenhum de seus perfis, o one-X Portal mostrará você como configurado para um perfil chamado **Detetado**. Esse perfil conterá suas configurações atuais lidas do sistema de telefonia.

Name	Description	Active	
Detected	At Deskphone, VM OFF, Ringback ON, Email OFF, Call Pickup OFF	<input checked="" type="radio"/>	View
Office	Mobile Twinned at :96775655, VM ON, Ringback ON, Email OFF, Call Pickup OFF	<input type="radio"/>	Edit
Mobile	At Deskphone, VM ON, Ringback ON, Email OFF, Call Pickup OFF	<input type="radio"/>	Edit
Home	At Deskphone, VM ON, Ringback ON, Email OFF, Call Pickup OFF	<input type="radio"/>	Edit

[Add a new profile definition](#)

O perfil **Detetado** pode reaparecer mesmo após você ter selecionado um perfil ativo. Quando você seleciona um perfil como ativo, as configurações desse perfil são aplicadas às suas configurações no sistema de telefonia. No entanto, muitas dessas configurações também podem ser alteradas usando outros métodos, como códigos de acesso de discagem. Se você fizer isso, as configurações do seu sistema de telefonia não mais corresponderão ao ser perfil e você volta para o perfil Detectado.

Usar outras interfaces para alterar as configurações de correio de voz

O one-X Portal carrega suas configurações de correio de voz quando você faz o logon. Se você alterar as configurações de correio de voz utilizando outro método, como seu telefone, os detalhes mantidos pelo one-X Portal poderão ficar incorretos. Se você fizer alterações às configurações do correio de voz, através de um método diferente do one-X Portal, deverá se desconectar do one-X Portal e se conectar novamente.

7.2 Selecionar seu perfil

Seu perfil atual ativo é mostrado na [linha de status](#)  na parte superior direita da tela do one-X Portal.

Para selecionar seu perfil atual:

1. Na guia **Configurar** selecione **Perfis**. A lista de perfis é exibida.
2. Na lista de perfis, selecione o perfil que deseja utilizar no telefone.

Nota: Quando você seleciona ou edita um perfil ativo, há um pequeno retardo enquanto as configurações do perfil são aplicadas às suas configurações do sistema de telefonia. Um **fundo laranja** indica que as alterações ao perfil ainda não foram totalmente aplicadas pelo sistema de telefonia. Um **fundo verde** indica que as alterações ao perfil ativo foram totalmente aplicadas.

7.3 Editar um perfil

Você pode editar os perfis padrão e os perfis criados.

Para editar um perfil:

1. Na aba **Configurar** selecione **Perfis**. A lista de perfis é exibida.
2. Na lista de perfis, clique em **Editar** próximo ao perfil que você deseja editar.
3. Selecione as diferentes configurações disponíveis para uso em seus perfis.
4. Após configurar os perfis conforme desejado, clique em **OK**.
5. Clique em **Salvar**.

Nota: Quando você seleciona ou edita um perfil ativo, há um pequeno retardo enquanto as configurações do perfil são aplicadas às suas configurações do sistema de telefonia. Um **fundo laranja** indica que as alterações ao perfil ainda não foram totalmente aplicadas pelo sistema de telefonia. Um **fundo verde** indica que as alterações ao perfil ativo foram totalmente aplicadas.

7.4 Adicionar um perfil

Além dos três perfis padrão, você poderá adicionar outros quatro.

Para adicionar um novo perfil:

1. Na aba **Configurar** selecione **Perfis**. A lista de perfis é exibida.
2. Clique em **Adicionar uma nova definição de perfil**.
3. Insira um nome para o perfil.
4. Selecione as diferentes configurações disponíveis para uso em seus perfis.
5. Após configurar os perfis conforme desejado, clique em **OK**.
6. Clique em **Salvar**.

Nota: Esses perfis padrão somente podem ser editados, mas não excluídos. Entretanto, você poderá editar e excluir os perfis adicionais criados.

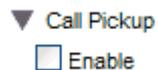
7.5 Configurações do perfil

Esta seção resume as diferentes configurações que fazem parte de um perfil.

Configurações do perfil	
Captura de chamada ¹¹⁹	<ul style="list-style-type: none"> • Ativar/desativar captura de chamada.
Mobilidade ¹¹⁹	<ul style="list-style-type: none"> • Telefone de mesa padrão ¹¹⁹ • Encaminhar chamadas ¹²⁰ • Mobile Twinning ¹²⁰ • Operador Remoto ¹²¹
Correio de voz ¹²³	<ul style="list-style-type: none"> • Ativar/desativar retorno de chamada do correio de voz. • Ativar/desativar retorno de chamada do correio de voz. • Ativar/desativar chamada de saída do correio de voz. • Ouvir no seu telefone/no seu PC. • Selecionar a saudação de correio de voz a ser usada.

7.5.1 Captura de chamada

Essa opção permite definir se outros usuários do one-X Portal poderão [capturar suas chamadas](#) ⁴⁴ quando este perfil for o seu perfil ativo.



Em outros miniaplicativos de diretório de usuários do one-X Portal ¹, o seu contato indicará quando você tem chamadas aguardando para serem atendidas e permitir que eles capturem a chamada.



7.5.2 Mobilidade - Usar telefone de mesa padrão

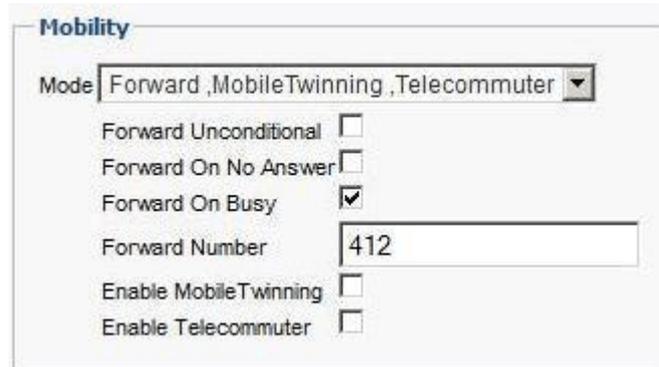
Neste modo, suas ligações simplesmente tocam no ramal que você está usando. Este modo não tem configurações de mobilidade adicionais.



7.5.3 Mobilidade - Encaminhar

Neste modo, as suas chamadas podem ser encaminhadas para outro número que definir. As chamadas podem ser encaminhadas sem tocar no ramal que está usando ou apenas após ter tocado sem ser atendida nesse ramal.

Somente as suas chamadas externas de entrada são encaminhadas. As chamadas internas e de grupos só são encaminhadas se configuradas em outro local, pelo administrador do sistema ou usando os controles no seu telefone.



The screenshot shows a configuration window titled "Mobility". At the top, there is a dropdown menu labeled "Mode" with the following options: "Forward", "MobileTwinning", and "Telecommuter". Below this, there are several checkboxes and a text input field:

- Forward Unconditional
- Forward On No Answer
- Forward On Busy
- Forward Number:
- Enable MobileTwinning
- Enable Telecommuter

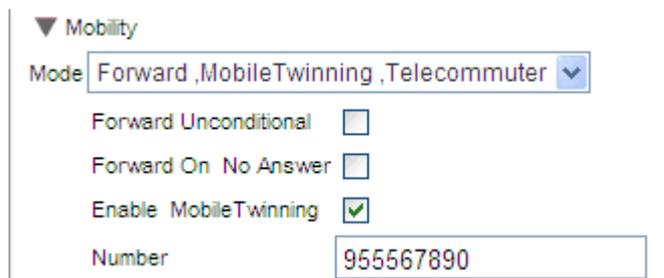
Essas opções controlam quando suas chamadas são encaminhadas, enquanto o perfil está ativo:

- **Encaminhar incondicional**
Se esta opção estiver selecionada, as chamadas são imediatamente encaminhadas, sem tocar no seu ramal. Esta função também é chamada "enviar todas as chamadas" ou "encaminhar todas".
- **Encaminhar se sem resposta**
Se esta opção estiver selecionada, as chamadas só serão encaminhadas se a chamada tocar sem ser atendida por certo período. Para obter mais informações, consulte [Chamadas não atendidas](#) ⁴⁵.
- **Encaminhar se ocupado**
Ao definir um número e habilitar essa opção, quando você estiver ocupado em uma chamada ou quando todas as aparências de chamadas estiverem ocupadas, o sistema encaminhará a chamada para o número Encaminhar se ocupado. O número pode ser interno ou externo.
- **Encaminhar Número**
Isto define o número para o qual você deseja que suas chamadas sejam encaminhadas. Você pode inserir um número interno ou externo. Lembre-se de adicionar qualquer prefixo para discagem externa, usado pelo sistema do seu telefone, se o número for externo.

Você também pode usar os menus do seu telefone para selecionar suas configurações de encaminhamento. Se essas configurações diferirem das definidas no seu perfil, o one-X Portal mudará o seu perfil para **Detetado**.

7.5.4 Mobilidade - Mobile Twinning

Mobile twinning permite que as suas chamadas de entrada toquem no seu ramal e em outro número inserido. A opção para usar o Mobile twinning não está disponível para todos os usuários.



The screenshot shows a configuration window titled "Mobility". At the top, there is a dropdown menu labeled "Mode" with the following options: "Forward", "MobileTwinning", and "Telecommuter". Below this, there are several checkboxes and a text input field:

- Forward Unconditional
- Forward On No Answer
- Enable MobileTwinning
- Number:

- **Habilitar Mobile twinning**
A seleção desta opção alterna o uso do Mobile twinning para chamadas e exibe o número da junção atual. Também permite botões de chamada Twinned em seu miniaplicativo **Chamadas**. Você poderá utilizar estes botões para [transferir chamadas unidas](#) ⁶⁴ entre seu ramal normal e número de junção e vice-versa.
- **Número**
Esta opção define o número para o qual as suas chamadas Twinned serão enviadas, além de tocar no seu ramal de mesa.

7.5.5 Mobilidade - Modo Operador Remoto

O modo operador remoto permite fazer e receber chamadas usando um telefone em um local remoto, com todas as chamadas sendo iniciadas e realizadas através do sistema de telefonia. Isso também requer que você tenha uma conexão de dados do local, através da qual você possa conectar um navegador da web ao servidor do one-X Portal de sua empresa. Este modo estará disponível para você somente caso tenha sido configurado pelo administrador do sistema.

- Você faz chamadas usando o one-X Portal para discar o número. O sistema de telefonia fará uma chamada para o número de telecomutação configurado e, quando atendido, fará uma chamada para o número discado como se ele tivesse sido discado a partir de seu ramal interno, telefone residencial ou celular. Os números que você pode chamar estarão sujeitos às restrições normais de discagem se alguma.
- As chamadas de entrada para seu ramal normal são redirecionadas para o número do operador remoto e os detalhes da chamada, acompanhantes, serão exibidos no one-X Portal.
- Enquanto o modo de operador remoto estiver selecionado, você estará desconectado do seu ramal normal interno. Quando finalizar o modo Operador remoto, o número do seu ramal é devolvido para o ramal normal, se você tiver um, e não é usado por outro usuário do [hot desk](#)^{b 15}. Se você não tiver um ramal normal ou se ele não estiver disponível, você será considerado como desconectado do sistema de telefonia e as suas chamadas irão para o correio de voz, se disponível, ou receberão o sinal de ocupado.
- Se você fizer login em sua extensão interna e celular, e depois alterar sua presença e mensagem de status utilizando um dos clientes, a alteração será sincronizada com o outro cliente.
- O telefone no local do número do operador remoto é considerado como um telefone de linha simples. Se a chamada em espera estiver habilitada na configuração de seu telefone, ela poderá ser usada para uma chamada adicional única, quando uma chamada existente estiver conectada através do sistema telefônico.

▼ Mobility

Mode: Forward, MobileTwinning, Telecommuter

Forward Unconditional

Forward On No Answer

Enable MobileTwinning

Enable Telecommuter

Number: 9555126748

Make a Test Call

Hold the Line

- **Habilitar telecomutador**

A seleção desta opção ativa o modo Operador remoto e exibe as suas configurações atuais.

- **Número**

Insira o número do operador remoto para o qual você deseja que suas chamadas sejam direcionadas. Esse deverá ser um número que possa ser discado diretamente do sistema de telefonia.

- **Efetuar uma chamada de teste**

Se selecionada, quando você ativar esse perfil, o sistema telefônico fará uma chamada para o número do operador remoto. Observe que se fizer o login no one-X Portal com este perfil já ativo, nenhuma chamada de teste será feita.

- **Reter a linha**

Esta configuração controla como você usa a conexão do sistema telefônico ao número do operador remoto.

- **Se não selecionado**

Neste modo, o sistema telefônico somente faz uma chamada para o número do operador remoto quando necessário, ou seja ao fazer ou receber uma chamada para você. Por exemplo, quando você faz uma chamada usando o one-X Portal, o sistema de telefonia chamará o número do operador remoto e, somente quando atendido, ele se conectará e fará uma chamada para o número discado no one-X Portal. A chamada pode ser finalizada usando o one-X Portal ou simplesmente substituindo o monofone.

- Neste modo, também é possível para o número do operador remoto, receber e fazer chamadas normais. As chamadas do operador remoto podem ser reconhecidas, porque serão exibidas no one-X Portal.
- As chamadas não serão bem-sucedidas, se o sistema de telefonia detectar que o tipo errado de tronco está sendo usado (inicialização de loop analógico ou emulação de inicialização de loop analógico).
- As chamadas de pagers não são redirecionadas ao número do operador remoto. Chamadas de intercomunicação e diretas são redirecionadas, mas como chamadas normais.

- **Se selecionado**

Neste modo, após ter ativado o perfil, o sistema telefônico fará uma chamada para o número do operador remoto. Quando atender, você deverá deixar a conexão aberta (fora do gancho). Em seguida, você deve usar o one-X Portal para fazer, atender e controlar chamadas sem recolocar o fone no gancho entre chamadas.

-
- Esta opção deve ser usada sempre que troncos de inicialização de loop analógico ou troncos de emulação de inicialização de loop analógico estiverem envolvidos ou você suspeitar que estejam envolvidos. Isto pode incluir telefones celulares conectados a gateways de celulares ou troncos analógicos.
 - Neste modo, se a chamada contínua for finalizada enquanto houver chamadas estacionadas ou em espera, se uma nova chamada for estabelecida ao usar o one-X Portal para estacionar/desestacionar chamadas, as chamadas nem sempre funcionam.

7.5.6 Correio de voz

As seguintes configurações de perfil podem ser usadas para alterar a operação do seu correio de voz. Observe que algumas opções somente podem ser utilizadas caso seu servidor de correio de voz seja do sistema Voicemail Pro, as mesmas serão desativadas caso seu sistema utilize correio de voz embutido.

- **Saudação ativa** (*Apenas para o Voicemail Pro*)
Se o seu correio de voz é fornecido pelo Voicemail Pro, sua caixa postal pode incluir até 9 saudações gravadas por você. Dentro de cada um dos perfis do seu one-X Portal, você poderá utilizar a configuração **Saudação ativa** para selecionar a saudação a ser utilizada para sua caixa de correio quando o perfil estiver ativo.
- **Correio de voz**
Esta configuração controla se o correio de voz está sendo usado para gravar mensagens de correio de voz quando você não pode atender chamadas.
- **Retorno de chamada de correio de voz**
Quando ativado, se você tiver alguma nova mensagem de correio de voz, da próxima vez que usar o seu ramal telefônico, após a chamada, o servidor de correio de voz ligará para você alertando sobre as mensagens.
- **Chamada de notificação de correio de voz** (*Apenas para o Voicemail Pro*)
Se você tem chamadas de saída configuradas para a sua caixa postal de correio de voz, poderá usar esse perfil para ativar ou desativar o uso da chamada de saída.
- **Ouvir mensagens ativado**
Esta configuração permite selecionar se, ao usar o miniaplicativo  **Mensagens**, o one-X Portal reproduzirá suas mensagens no telefone ou no navegador.
 - Um ícone de telefone  é mostrado no mini-aplicativo de mensagens quando a reprodução estiver configurada para o telefone.
 - Um ícone de telefone  é mostrado no mini-aplicativo de mensagens quando a reprodução estiver configurada para o navegador. A reprodução no seu navegador é suportada somente pelo Voicemail Pro.
 - Para reproduzir no PC, pode ser que seja necessário aceitar o certificado de segurança sendo usado pelo servidor de correio de voz. Insira **https://<voicemail_server_address>:5443/** no seu navegador e aceite a exceção de certificado.

Usar outras interfaces para alterar as configurações de correio de voz

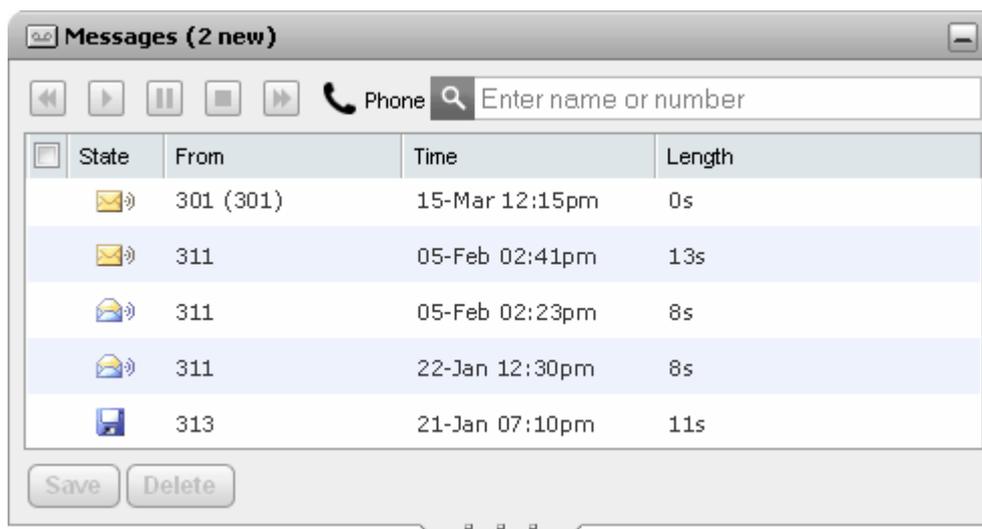
O one-X Portal carrega suas configurações de correio de voz quando você faz o logon. Se você alterar as configurações de correio de voz utilizando outro método, como seu telefone, os detalhes mantidos pelo one-X Portal poderão ficar incorretos. Se você fizer alterações às configurações do correio de voz, através de um método diferente do one-X Portal, deverá se desconectar do one-X Portal e se conectar novamente.

Capítulo 8.

Correio de voz

8. Correio de voz

Se o seu sistema de telefonia tiver um servidor de correio de voz Avaya vinculado, você pode verificar as mensagens na sua caixa postal de correio de voz, usando o miniaplicativo **Mensagens**.



O miniaplicativo exibe o ícone  se sua senha de caixa postal atual não corresponder às exigências de senha definidas pelo seu administrador do sistema. Clique no ícone para [alterar a senha](#) ¹³⁰.

Acessar e usar o correio de voz ¹³⁰		
<ul style="list-style-type: none">Habilitar/Desabilitar filtro de Correio de voz ¹³¹Alternar entre a reprodução no telefone e no PC ¹²⁸Gravar saudações da caixa postal ¹³⁰	<ul style="list-style-type: none">Verificar mensagens do correio de voz ¹²⁷Adicionar um autor de chamada no correio de voz ao meu Diretório ¹²⁸Selecionar saudações da caixa postal ¹³⁰	<ul style="list-style-type: none">Ligar para alguém que deixou uma mensagem ¹²⁸Alterar o código da minha caixa postal do correio de voz ¹³⁰

Usar outras interfaces para alterar as configurações de correio de voz

O one-X Portal carrega suas configurações de correio de voz quando você faz o logon. Se você alterar as configurações de correio de voz utilizando outro método, como seu telefone, os detalhes mantidos pelo one-X Portal poderão ficar incorretos. Se você fizer alterações às configurações do correio de voz, através de um método diferente do one-X Portal, deverá se desconectar do one-X Portal e se conectar novamente.

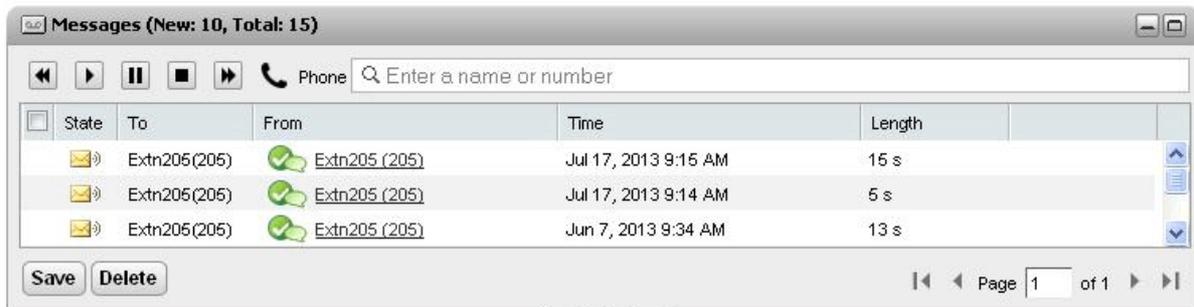
8.1 Mensagens de grupo

Seu administrador do sistema pode configurá-lo para receber a indicação de mensagem para mensagens selecionadas nas caixas postais dos grupos de busca. Essas mensagens são mostradas e podem ser reproduzidas novamente a partir de seu one-X Portal.

8.2 Verificando mensagens do correio de voz

Você pode ver suas mensagens de correio de voz usando o miniaplicativo  **Mensagens**.

1. Na guia **Principal**, o miniaplicativo de  **Mensagens** exibe o número de mensagens novas ou não lidas do correio de voz na caixa postal.



2. Você pode clicar no cabeçalho de uma coluna para classificar as mensagens.
3. A caixa **Pesquisar** na parte superior, pode ser usada para filtrar as mensagens exibidas para corresponder aos nomes ou números dos valores **De**.
4. Para ligar para o número associado à mensagem, clique nos detalhes sublinhados em **De**.
5. Você pode clicar nas caixas de seleção para selecionar uma ou mais mensagens e, em seguida:
 - **Salvar a mensagem**
Para marcar as mensagens como salvas, clique em **Salvar**. O ícone da mensagem muda para um ícone de disco de computador . Observe que enquanto o portal também exibe [mensagens de grupo](#) ¹²⁶, ele não pode salvá-las.
 - **Excluir a mensagem**
Para excluir a mensagem, clique em **Excluir**. Observe que enquanto o portal também exibe [mensagens de grupo](#) ¹²⁶, ele não pode excluí-las.
 -  **Reproduzir mensagem**
Reproduz a mensagem selecionada ou reinicia a reprodução caso ela tenha sido pausada. Também é possível selecionar a mensagem para reproduzir clicando em ,  ou no ícone de mensagem  ao lado da mensagem.
 -  **Parar**
Para de reproduzir a mensagem atual.
 -  **Pausar**
Pausa a reprodução da mensagem atual.
 -  **Avançar**
Essa opção fica desativada e não é compatível ao usar a reprodução de mensagens em seu PC.
 -  **Retroceder**
Essa opção fica desativada e não é compatível ao usar a reprodução de mensagens em seu PC.
 -  Esse ícone indica que seu [perfil](#) ¹¹⁶ atual está definido para reproduzir mensagens em seu ramal telefônico.
 -  Esse ícone indica que seu [perfil](#) ¹¹⁶ atual está definido para reproduzir mensagens em seu PC.

Ícones de mensagem

-  **Mensagem não lida**
-  **Mensagem lida**
Observe, que por padrão, uma mensagem lida é permanentemente excluída da caixa postal, após 30 dias, a não ser que seja alterada para uma mensagem salva.
-  **Mensagem salva**
Definir uma mensagem como salva, faz com que não seja mais automaticamente excluída após um período de tempo.
-  **Mensagem prioritária**
Este ícone é adicionado ao ícone da mensagem, para indicar que o chamador definiu a mensagem como prioritária.

-  **Mensagem particular**

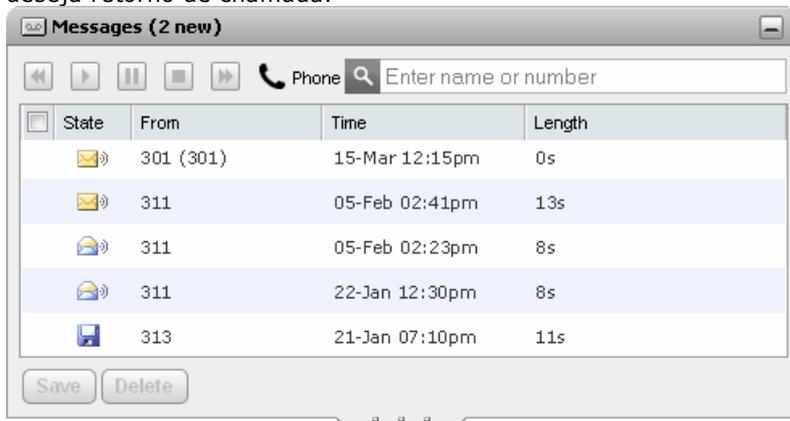
Este ícone é adicionado ao ícone da mensagem para indicar que o chamador definiu a mensagem como particular. As mensagens particulares não podem ser encaminhadas a outra caixa postal do correio de voz.

8.3 Ligar para alguém que deixou uma mensagem

Você pode retornar uma chamada para alguém que deixou uma mensagem no correio de voz para você.

Para efetuar uma chamada de retorno da caixa postal:

1. Usando o miniaplicativo  **Mensagens**, na guia **Principal**, selecione a mensagem da pessoa para a qual deseja retorno de chamada.



2. Clique nos detalhes do nome ou número do chamador para efetuar uma chamada de retorno.
 - O progresso da chamada é exibido em uma guia no miniaplicativo  **chamadas**. Se a chamada não ocorrer, o miniaplicativo exibe o motivo da falha, se conhecido.
 - Ao fazer uma chamada para um usuário interno, se o mesmo não atender, você pode [configurar um retorno de chamada](#) ^{p. 42} para que o usuário chame assim que terminar sua chamada atual ou próxima chamada.

8.4 Alternar entre a reprodução no telefone e no PC

O miniaplicativo  **Mensagens** pode ser definido para reproduzir mensagens em seu telefone ou em seu computador. A configuração usada é parte das suas opções ativas dos [perfis](#) ^{p. 116} do correio de voz.

- Para reproduzir no PC, pode ser que seja necessário aceitar o certificado de segurança sendo usado pelo servidor de correio de voz. Insira **https://<voicemail_server_address>:5443/** no seu navegador e aceite a exceção de certificado.

8.5 Adicionar um autor de chamada ao seu diretório pessoal

Você pode adicionar os detalhes de um autor de chamada que deixou uma mensagem de correio de voz, ao seu diretório **pessoal**.

Para adicionar um autor de chamadas de correio de voz ao seu diretório pessoal:

1. Clique em **Principal**.
2. Visualizar o miniaplicativo de  **mensagens**.
3. Clique no ícone  Adicionar nos detalhes da mensagem.
 - a. Digite os detalhes do contato na janela **Adicionar novo contato**.
 - Caso as configurações do **Telefone comercial** correspondam ao número de ramal de um usuário do sistema de telefone, o contato do diretório exibe o [status de usuário](#) ^{p. 100} do usuário. Isso se aplica mesmo que outro número esteja selecionado como o [Telefone primário](#) ^{p. 231}, no momento.
 - Você pode usar a lista **Grupo** para selecionar em qual das suas [guias de contatos](#) ^{p. 109} pessoais, o contato deverá aparecer.
 - Você pode adicionar o endereço de e-mail e o endereço do contato do Office Communications Server (OCS). Após adicionar os endereços, você poderá [começar um email](#) ^{p. 112} ou iniciar um chat à partir do diretório do one-X Portal.
 - b. Ao concluir, clique em **Salvar**.

8.6 Alterar o código do seu correio de voz

Usando o miniaplicativo  **Mensagens**, você pode [acessar suas mensagens de correio de voz](#) ^{p.127} sem precisar de nenhum código especial, porque fez o login no one-X Portal usando um nome e uma senha. No entanto, ao acessar sua caixa postal de correio de voz por outros métodos, como através do telefone, você pode obter acesso protegido por um código de acesso de correio de voz.

O one-X Portal pode ser usado para definir e alterar o código de correio de voz.

Alterar o código do seu correio de voz:

1. Na guia **Configurar**, selecione **Segurança**. A seção **Código de acesso de Correio de Voz** é exibida.
2. Insira o novo código que deseja usar e confirme-o.
 - O código do correio de voz é sempre um código numérico.
 - Observe as regras exibidas para o que deve ser incluído na senha. Essas regras são definidas pelo seu administrador do sistema.
3. Clique em **Salvar**.

8.7 Gravar saudações do correio de voz

Você pode usar o one-X Portal para gravar até 9 arquivos de saudação para uso com sua caixa postal de correio de voz. Em seguida, você poderá usar a configuração da [Saudação ativa](#) ^{p.123} dentro dos seus perfis, para selecionar quais as saudações que devem ser usadas por cada perfil.

- Esta opção somente é suportada se seu sistema usar um servidor de correio de voz Voicemail Pro. O mesmo não é suportado caso seu sistema de telefone utilize correio de voz integrado. Entre em contato com o administrador de sistema, se não tiver certeza sobre qual tipo de correio de voz o sistema utiliza.

Para editar sua saudação pessoal:

1. Na guia **Configuração**, selecione **Correio de Voz**.
2. Clique em **Editar saudações personalizadas**. Uma chamada será feita ao seu ramal.
3. No campo nome, digite o nome para a saudação.
4. Utilize o ícone  **Gravar** para iniciar a gravação e o ícone  **Parar** para encerrar a gravação.
5. Após uma saudação ter sido carregada, você poderá utilizar os ícones  **Reproduzir** e  **Parar** para reproduzir a saudação. Também é possível excluir o arquivo clicando em  **excluir**.
6. Para salvar a gravação, clique no ícone  **salvar**. Você ouvirá um som quando o arquivo tiver sido salvo.

8.8 Selecionar a sua saudação do correio de voz

Se seu correio de voz for fornecido pelo Voicemail Pro, sua caixa postal poderá incluir até 9 saudações que você tenha [gravado](#) ^{p.130}. Dentro de cada um de seus one-X Portal [perfis](#) ^{p.116}, você poderá utilizar a configuração **Saudação Ativa** para selecionar qual saudação deve ser utilizada para sua caixa postal quando o perfil estiver ativo.

- Esta opção somente é suportada se seu sistema usar um servidor de correio de voz Voicemail Pro. O mesmo não é suportado caso seu sistema de telefone utilize correio de voz integrado. Entre em contato com o administrador de sistema, se não tiver certeza sobre qual tipo de correio de voz o sistema utiliza.

8.9 Anúncio de correio de voz

Você pode usar o one-X Portal para selecionar chamadas. Quando ativado, você pode escolher ouvir o chamador que está deixando uma mensagem em seu correio de voz e depois atender a chamada ou ignorá-la.



No exemplo acima, o ramal 105 chamou e a chamada caiu no correio de voz. Com o anúncio de chamada ativado, o **miniaplicativo Chamadas** exibe detalhes da chamada, enquanto o chamador está gravando uma mensagem. O **miniaplicativo Chamadas** permite a realização de várias ações na chamada anunciada.

- **Ouvir:** Clicar nesta opção permite que ouça o chamador deixando a mensagem.
- **Capturar:** Clicar nesta opção atende ao chamador.
- **Ignorar:** Clicar nesta opção remove os detalhes da chamada do miniaplicativo Chamadas.

Para habilitar a opção anúncio de correio de voz:

1. Na interface do one-X Portal, clique em **Configurar > correio de voz**.
2. Na guia **Correio de voz**, vá para **Configuração da triagem do correio de voz**.
3. Marque **Habilitar atender/ouvir correio de voz**.

Capítulo 9.

Mensagens instantâneas

9. Mensagens instantâneas

Você pode usar o one-X Portal para enviar mensagem instantânea para outros usuários do portal e ter uma sessão de chat. Além disso, você pode usar algum

Mensagens instantâneas		
<ul style="list-style-type: none">Enviar mensagem instantânea para outros usuários	<ul style="list-style-type: none">Iniciar uma chamada a partir de MIPesquisar conversas de mensagem instantânea	<ul style="list-style-type: none">Efetuar logon com um cliente de MI externoConfigurar notificações de MIAtivar notificações de área de trabalho

- Nota:**
lembre-se de que se você enviar uma mensagem a um usuário que tem problemas de conectividade de rede, a mensagem não pode chegar de forma confiável. Isso pode ocorrer mesmo se o status atual de presença do usuário indicar que ele é confiável.

9.1 Efetuando logon utilizando clientes externos

Você pode fazer o logon no one-X Portal, mesmo quando estiver em movimento, usando os clientes de mensagem instantânea externos, como Pidgin ou Adium.

- Nome de Usuário:**
Se seu nome de usuário para one-X Portal contiver espaços, então o nome de usuário no cliente externo estará sem espaços.
- Senha:**
Caso a senha não esteja definida para o one-X Portal, a senha no cliente externo será seu número de ramal.

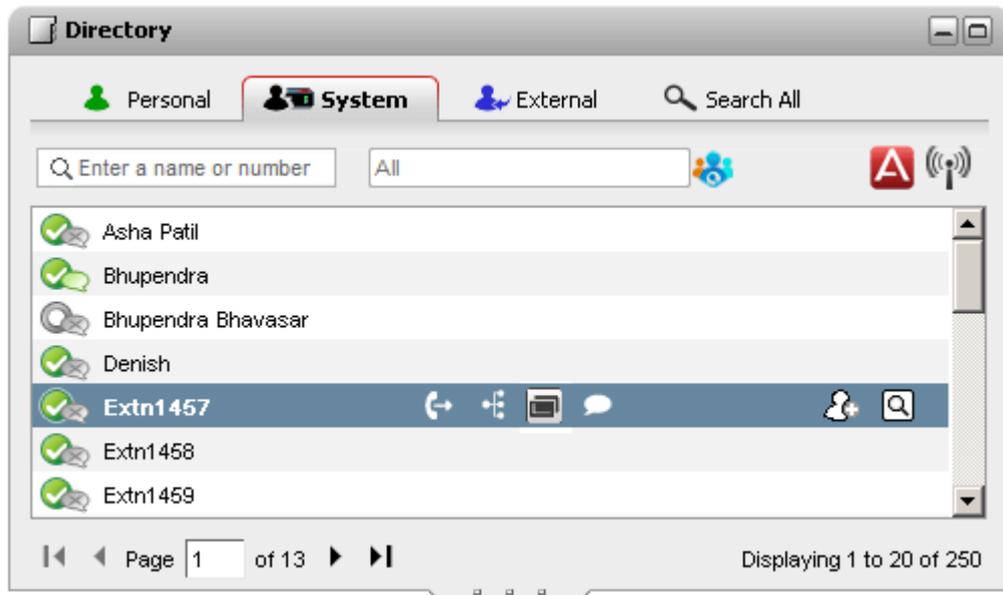
9.2 Enviar mensagem instantânea para outros usuários

O one-X Portal permite ter sessões de chat de mensagens instantâneas com outros usuários. Eles podem ser reconhecidos pelo ícone  verde no diretório. Você pode usar uma sessão de mensagem instantânea, mesmo se estiver em uma chamada com o mesmo usuário com o qual está trocando mensagens.

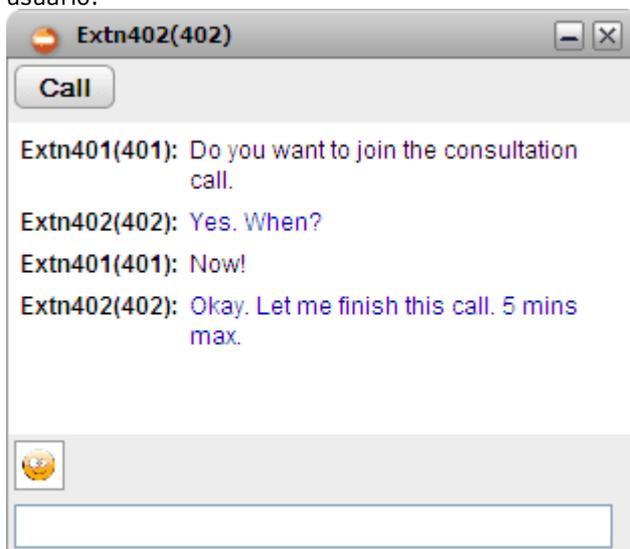
Se não desejar que outros usuários possam iniciar sessões de chat com você enquanto estiver usando o one-X Portal, [defina o seu status de presença](#) ¹⁹ para **Offline**.

Para enviar uma mensagem instantânea para um contato:

1. Localize o outro usuário do one-X Portal no miniaplicativo  **Diretório**.



2. Ao passar seu cursor sobre um contato um ícone de chat  indica que a pessoa está disponível para um bate papo. Clique no ícone do  chat para abrir uma janela de chat.
3. A janela pop-up de mensagem instantânea aparecerá no seu one-X Portal e no one-X Portal do outro usuário.



4. Você pode começar a digitar suas mensagens e eles podem responder.
5. Você pode iniciar uma sessão de mensagens instantâneas com outros usuários do one-X Portal, ao mesmo tempo. Cada um aparecerá em uma pop-up diferente.

9.3 Enviar mensagem instantânea para todos

É possível iniciar uma sessão de MI com todos os outros usuários do one-X Portal.

Para enviar mensagem instantânea para todos:

1. No miniaplicativo **Diretório**, selecione a guia  **Sistema**.
2. Clique no ícone .

9.4 Iniciar uma chamada a partir de MI

Às vezes, pode ocorrer uma situação na qual uma seção de mensagem instantânea seja insuficiente para transmitir uma ideia, ou uma chamada telefônica pode ser uma forma mais rápida de se alcançar o resultado desejado. Você pode telefonar para a pessoa em uma janela de conversação de MI usando o comando *@call*.

- Você somente pode iniciar uma chamada por voz quando estiver em uma sessão de MI com um contato listado no diretório do seu **Sistema** one-X Portal.
- Você pode iniciar uma chamada de voz mesmo se estiver usando o one-X Mobile ou um cliente de MI externo.
- Iniciar uma chamada por voz não encerra a sessão de MI. Você pode comunicar-se através do telefone e do MI ao mesmo tempo.

Para alterar a sessão de mensagem para uma chamada de voz:

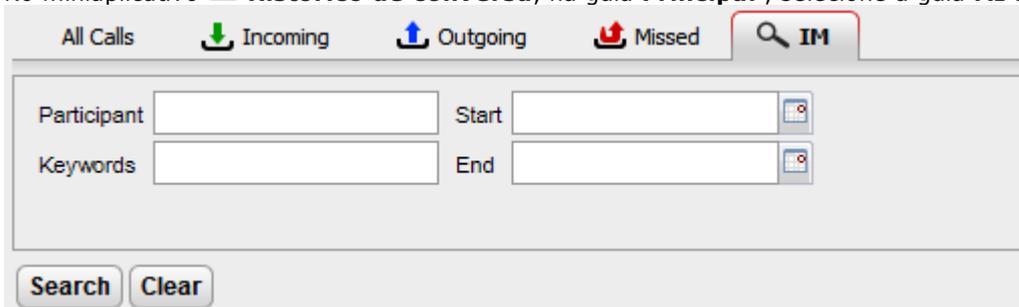
1. A qualquer instante durante uma conversa de MI com um contato listado no diretório do Sistema one-X Portal, digite *@call*.
2. Aperte Enter.
3. A sessão de MI exibe a seguinte mensagem: "*<nome de usuário> deseja conversar com você - seu telefone tocará em breve*". O sistema inicia uma chamada entre seu telefone e a outra pessoa.

9.5 Pesquisar suas conversas de MI

Você pode pesquisar conversas de mensagem instantânea que teve com outros contatos.

Para pesquisar suas conversas de mensagem instantânea:

1. No miniaplicativo  **Histórico de conversa**, na guia **Principal**, selecione a guia **MI**.



A interface de pesquisa de mensagens instantâneas apresenta uma barra de navegação superior com as opções: All Calls, Incoming, Outgoing, Missed e IM (destacada). Abaixo, há um formulário com os seguintes campos: Participant, Start, Keywords e End. Cada campo possui um ícone de lupa para pesquisa. Na base do formulário, há dois botões: Search e Clear.

2. Digite os critérios com os quais deseja pesquisar. Cada campo é opcional.

Campo	Descrição
Participante	Digite o nome do outro contato na conversa.
Palavras-chave	Digite as palavras-chave na conversa de MI.
Iniciar	Selecione a data a partir da qual as conversas devem ser listadas. Se você não selecionar uma data, o sistema exibirá a partir da conversa mais recente retida.
Fim	Selecione a data até a qual as conversas devem ser listadas. Se você não selecionar uma data, o sistema exibirá até a última conversa.

3. Clique em **Pesquisar**. O sistema exibe a relação de todas as conversas com base na sua pesquisa. Se nenhum resultado for encontrado, clique em **Voltar** para alterar seus critérios de pesquisa.
4. Clique na conversa que você pretende abrir. O sistema abre a conversa.

9.6 Notificações de MI

Além de usar o MI para chat com outros usuários no one-X Portal, o sistema pode enviar várias notificações de evento para você usando a MI do one-X Portal.

9.6.1 Configurar suas notificações

Uma vez habilitadas as notificações de MI, você poderá selecionar quais notificações deseja receber.

Para configurar suas notificações:

1. Clique na guia **Configurar** e selecione **MI/Presença**.
2. Defina as várias opções, conforme necessário.
 - **Enviar IM de entrada em conferência**
Se selecionada, o sistema lhe envia uma mensagem instantânea quando alguém entra na sua conferência meet me .
 - **Enviar IM de saída de conferência**
Se selecionada, o sistema lhe envia uma mensagem instantânea quando alguém deixa a sua conferência meet me.
 - **IM de início de mensagem de voz IM**
Se selecionada, o sistema envia uma mensagem instantânea quando alguém começa a deixar uma mensagem em sua caixa postal.
 - **IM de final de mensagem de voz**
Se selecionada, o sistema lhe envia uma mensagem instantânea quando alguém deixa uma mensagem em sua caixa postal.
 - **Alternar ID da IM**
O sistema pode enviar as notificações acima para alternar a identidade de uma mensagem instantânea. Para isso, seu mantenedor do sistema precisa ter configurado o servidor XMPP para federação de servidores. Desta forma, pode-se obter uma notificação em seu cliente de mensagem instantânea alternativa. Notificações à identidade alternativa são adicionadas às notificações no one-X Portal.
 - Após definir um **ID de IM alternativo** , você precisa convidar ou adicionar **mybuddy** à sua lista de contatos em seu aplicativo de mensagens instantâneas alternativas. Insira **mybuddy@<XMPP_Domain>** (por exemplo, **mybuddy@example.com**).
 - **Anunciar status em chamada**
Consulte [Exibir seu status da chamada](#) ¹³⁸.
 - **Exibir seu status da chamada**
Consulte [Exibir seu status de calendário](#) ¹³⁸.
3. Após fazer as alterações, clique em **Salvar**.

9.6.2 Exibir seu status da chamada

É possível selecionar se o sistema deve mudar seu status de presença MI automaticamente quando você está em uma chamada.

Para configurar o anúncio do seu status da chamada:

1. Clique na guia **Configurar** e selecione **MI/Presença**.
2. Defina **Anunciar no status da chamada** com a configuração necessária.
 - **Presença e mensagem**
Se for selecionado, quando você estiver em uma chamada, sua presença será alterada para DND (Não perturbe) e seu status será exibido como Ocupado e Ao telefone para outros usuários. Você não vê o status de presença Ocupado no canto superior esquerdo Diretório do sistema.
 - **Somente mensagem**
Se for selecionado, quando você estiver em uma chamada, o sistema atualizará sua mensagem de status para indicar que você está em uma chamada. Não é possível definir ou editar a mensagem de status no telefone.
 - **Nenhum**
O sistema não altera sua mensagem de status ou indicador de presença enquanto você estiver em uma chamada.
3. Clique em **Salvar**.

9.6.3 Exibir seu status de calendário

Você pode escolher se o sistema deve alterar automaticamente seu status de presença de MI quando você tiver um compromisso ou uma reunião no calendário.

Para configurar o anúncio do seu status da chamada:

1. Clique na guia **Configurar** e selecione **MI/Presença**.
2. Defina **Anunciar no status da chamada** com a configuração necessária.
 - **Presença e mensagem**
O sistema atualiza sua mensagem de status para indicar que você está em uma reunião e define sua presença como DND (Não perturbe).
 - **Somente mensagem**
O sistema exibe somente sua mensagem de calendário.
 - **Nenhum**
O sistema não altera sua mensagem de status ou indicador de presença.
3. Clique em **Salvar**.

9.6.4 Upload de uma imagem de avatar

Para adicionar uma imagem de avatar:

1. Clique em **Configuração de MI/Presença**.
2. Navegue até a seção **Avatar**.
3. Clique em **Procurar** para pesquisar a imagem de avatar em seu computador.
4. Selecione o arquivo e clique em **Abrir**. O sistema exibe o caminho da imagem na caixa **Procurar**.
5. Clique em **Alterar avatar**. O sistema faz o upload da imagem selecionada.

Para excluir uma imagem de avatar:

1. Clique em **Redefinir Avatar**. O sistema carrega a imagem padrão no servidor Openfire.

Alterando uma imagem de avatar existente:

1. Clique em **Procurar** para pesquisar a nova imagem de avatar em seu computador.
2. Selecione o arquivo e clique em **Abrir**.
3. Clique em **Alterar avatar**. O sistema faz o upload da nova imagem.

9.6.5 Ativar notificações de área de trabalho

Além de usar MI para fornecer notificações visíveis na sessão do navegador do one-X Portal, ele pode fornecer notificações para a barra de tarefas do Windows quando o navegador for minimizado. Para isso, as notificações de área de trabalho devem estar habilitadas tanto para o navegador quanto para o one-X Portal.

O método exato para ativar notificações de área de trabalho depende do seu navegador.

- [Habilitar notificações no Google Chrome](#) ¹³⁹
- [Ativar notificações no Firefox](#) ¹⁴⁰
- [Ativar notificações no Internet Explorer](#) ¹⁴⁰

9.6.5.1 Habilitar notificações no Google Chrome

Com as notificações habilitadas como abaixo, se você receber uma mensagem instantânea quando estiver com o one-X Portal minimizado no Chrome, o sistema exibirá uma janela de notificação. Ela exibe o avatar do contato que lhe enviou a MI e, quando você clica na janela da notificação, o sistema exibe a janela do one-X Portal.

Habilitar notificações de MI na área de trabalho em Google Chrome:

1. Na guia **Configurar**, clique na guia **Notificações**.
2. Selecione **Habilitar notificações de MI na área de trabalho**. O sistema exibe uma janela pop-up que solicita ao usuário conceder permissão para notificações de MI na área de trabalho no domínio do one-X Portal.
3. Clique em **Permitir**. O sistema exibe uma mensagem de boas-vindas e envia as notificações de MI.
4. Clique em **Salvar**.

Se você não concedeu permissão ao navegador para as notificações na área de trabalho, o sistema não as exibirá, nem mesmo se **Habilitar notificações de MI na área de trabalho** estiver selecionado. Para solucionar isso, faça o seguinte:

Para adicionar o portal às permissões do navegador:

1. No navegador, digite `chrome://chrome/settings/contentExceptions#notifications`.
2. Selecione o endereço IP do domínio one-X Portal. Por exemplo, `http://148.147.206.147:8080`.
3. Clique no **X** à direita, na linha selecionada.
4. Clique em **OK**.
5. Faça logon no one-X Portal
6. Selecione **Configurar guia >Notificações**.
7. Selecione **Habilitar notificações de MI na área de trabalho**. O sistema exibe uma janela pop-up que solicita ao usuário conceder permissão para notificações de MI na área de trabalho no domínio do one-X Portal.
8. Clique em **Permitir**. O sistema exibe uma mensagem de boas-vindas e envia as notificações de MI.

9.6.5.2 Ativar notificações no Firefox

Com as notificações habilitadas como abaixo, se você receber uma mensagem instantânea quando estiver com o one-X Portal minimizado no Firefox, o sistema exibirá uma janela de notificação. Ela exibe o avatar do contato que lhe enviou a MI e, quando você clica na janela da notificação, o sistema exibe a janela do one-X Portal.

Habilitar notificações de MI na área de trabalho do Firefox:

1. Na guia **Configurar**, clique na guia **Notificações**.
2. Selecione **Habilitar notificações de MI na área de trabalho**.
 - **Habilitar notificações de MI esmaecidas na área de trabalho**
Se a opção **Habilitar notificações de IM na área de trabalho** estiver esmaecida:
 - a. Clique no link mostrado abaixo da caixa **Habilitar notificações de MI na área de trabalho**.
 - b. Clique na caixa de seleção **Habilitar notificações de MI na área de** .
 - c. Uma janela pop-up aparece, perguntado se gostaria de exibir as notificações. No menu suspenso da janela pop-up, mude a seleção para **Sempre mostrar notificações**.
 - d. Uma notificação de boas-vindas surgirá na área de trabalho.

9.6.5.3 Ativar notificações no Explorer

As notificações são suportadas com Internet Explorer 10 e 11. Com as notificações habilitadas como abaixo, se você receber uma mensagem instantânea quando estiver com o one-X Portal minimizado no Explorer, o sistema exibirá uma janela de notificação na barra de tarefas. Ela exibe o avatar do contato que lhe enviou a MI e, quando você clica na janela da notificação, o sistema exibe a janela do one-X Portal.

- **Nota:** Não é possível fixar o one-X Portal no modo HTTPS.

Para habilitar notificações de MI na área de trabalho em Internet Explorer:

1. Na guia **Configurar**, clique na guia **Notificações**.
2. Escolha uma opção:
 - Caso você ainda não tenha fixado o one-X Portal no Internet Explorer, o sistema exibirá as instruções para fixar o one-X Portal.
 - Caso você já tenha fixado o one-X Portal no Internet Explorer, selecione **Habilitar notificações de MI na área de trabalho**.

Capítulo 10.

mybuddy

10. mybuddy

O mybuddy é um recurso de interface do one-X Portal que atua como um assistente virtual e responde aos comandos que você digita. Ele também mostra informações sobre eventos de chamada e muda o status dos contatos.

O mybuddy funciona juntamente com qualquer cliente de troca de mensagens com base em [XMPP](#)¹⁴⁴. O mybuddy pode ser usado em computadores, tablets ou smartphones sem executar one-X Portal.

Utilizar o mybuddy ¹⁴⁴		
<ul style="list-style-type: none">Acessando o mybuddy¹⁴⁴Comandos mybuddy¹⁴⁵	<ul style="list-style-type: none">Configurar notificações¹⁴⁷	<ul style="list-style-type: none">Armazenar números de local¹⁴⁷

10.1 Acessando o mybuddy

Acessar o mybuddy a partir do one-X Portal:

- No aplicativo **Diretório**, clique na guia **Sistema**.
- Clique no ícone . O sistema exibe a janela do mybuddy.

10.2 Comandos mybuddy

Observe que o idioma usado para os comandos mybuddy correspondem àqueles definidos para o usuário no sistema de telefonia.

Comando	Argumento	
em	celular	Defina seu local atual ou número para funções de chamada iniciadas por você a partir do mybuddy. O valor para celular, residencial ou trabalho é definido através da preferência do one-X Portal. Consulte Armazenar números ^{b 147} . Este valor é usado pelos seus comandos de chamada, conferência, ouvir e atender, a não ser que você especifique um local ou número alternativo quando inserir o comando.
	comercial	
	residencial	
	<número>	
chamada	<nome>	Inicie uma chamada entre seu local definido em e o nome ou número especificado.
	<número>	
	<nome> de <nome>	Faça a chamada "de" e então inicie uma chamada para o outro nome ou número.
	<nome> de <número>	
	<número> de <nome>	
	<número> de <número>	
conferência	celular	Você pode iniciar uma Conferência Meet Me ^{b 231} e também controlar as ações de cada um dos participantes da conferência. Conforme cada participante entra em sua conferência, o sistema exibe uma mensagem. O número do participante atribuído a cada participante é exibido entre colchetes. Por exemplo, se John Smith participar da conferência, o sistema exibirá: (11:00:01) mybuddy: John Smith (200) entrou na conferência como participante [1] Quinta-feira, 14 de Julho de 2011 às 11:00
	comercial	
	residencial	
	<número>	
localizar	<nome>	Exibe o número do contato e status de presença do primeiro e/ou último nome dos contatos correspondentes no diretório.
seguir	<nome>	Siga a disponibilidade do objetivo. Se o contato não publica nenhuma informação de calendário ou de presença telefônica, o sistema não enviará nenhuma notificação a você. O sistema envia uma notificação sempre que o contato: <ul style="list-style-type: none"> • Conclui uma reunião ou compromisso • Desconecta uma chamada em andamento • Altera sua presença de Ausente, DND (Não perturbe), ou Offline para Disponível.
	<número>	
seguir		Exiba uma lista de contatos que você segue.
ajuda		Exiba a ajuda no conjunto de comandos disponíveis.
ajuda	<comando>	Exiba a ajuda no comando especificado.
ouvir		Ouçã as mensagens do correio de voz
localizar	<nome>	Exiba o local de outro usuário, se disponível.
	<número>	
perdida	<dias>	Exiba suas chamadas perdidas para o número anterior de dias, mostrando o chamador, tempo de chamada e status de presença do autor da chamada, se conhecido.
captura		Capture o chamador que está deixando uma mensagem de correio de voz neste momento.
registro		Inicie a gravação da sua chamada atual.
parar		Pare a gravação da sua chamada atual.
deixar de seguir	<nome>	Deixe de seguir a disponibilidade de um objetivo.
	<número>	

Comandos de chamada de conferência

Você pode iniciar uma [Conferência Meet Me](#)²³¹ e também controlar as ações de cada um dos participantes da conferência. Para as conferências iniciadas por você, o sistema exibe uma mensagem cada vez que alguém se une ou deixa a conferência. Por exemplo, se John Smith se une à sua conferência, o sistema exibirá:

(11:00:01) mybuddy: John Smith (200) entrou na conferência como participante [1] Quinta-feira, 14 de Julho de 2011 às 11:00

O número do participante atribuído a cada participante é exibido entre colchetes.

Comando	Argumento	
desconectar	<número do participante>	Abandone o participante da conferência. Este comando só pode ser usado em conferências nas quais você é o host.
semsom	<número do participante>	Ative o mudo do participante ou participantes em uma conferência. Este comando só pode ser usado em conferências nas quais você é o host.
	tudo	
bloquear		Interrompa a entrada de outros participantes na conferência. Este comando só pode ser usado em conferências Meet me nas quais você é o host.
desbloquear		Permita a entrada de outros participantes na conferência.
comsom	<número do participante>	Desative o mudo do participante ou participantes em uma conferência. Este comando só pode ser usado em conferências nas quais você é o host.
	tudo	
quem		O sistema exibe o nome ou o número do chamador e o número de participantes. Exibirá também quem está falando no momento. O número do participante de cada participante é exibido entre colchetes.

10.3 Notificações

O mybuddy pode notificar você sobre as mensagens de correio de voz e eventos de conferência quando seu cliente MI for aberto. Isso pode ser configurado através de suas preferências do one-X Portal. Consulte [MI/Presença](#) ^{p. 137}.

Eventos de conferência são puramente informativos. O comando *@conf* é usado somente em salas de chat. Por exemplo, se um usuário digitar *@conf* na MI e enviar a você, o mybuddy lhe informa que você foi convidado para uma chamada de conferência. Se você for o [Anfitrião da conferência](#) ^{p. 230}, o mybuddy lhe informará sobre a chegada e saída do participante durante a chamada.

Eventos de correio de voz: Você pode ouvir as mensagens de correio de voz ao recebê-las e também interceptar o chamador e atender a chamada enquanto a mensagem de voz é gravada.

Para ouvir as mensagens de correio de voz:

1. Na janela de conversa do mybuddy, digite *escutar*.
2. O telefone configurado para seu one-X Portal toca.
3. Atenda o telefone e escute a mensagem de correio de voz.

Caso você opte por atender a chamada enquanto o chamador está deixando a mensagem de correio de voz, o sistema não encaminhará a mensagem para sua caixa de correio e iniciará uma conversa entre você e o chamador.

Para atender a chamada:

1. Na janela de conversa do mybuddy, digite *atender*.
2. O telefone configurado para seu one-X Portal toca.
3. Atenda o telefone e escute a mensagem de correio de voz.

10.4 Armazenar números

Seus números residencial e do celular podem ser predefinidos para uso em comandos. Eles podem ser acessados usando-se os valores **residencial** ou **celular** nos comandos.

Por exemplo, quando estiver em casa, digite **residencial** na janela do mybuddy. O sistema responde com a mensagem "Os comandos de chamada, conferência, ouvir e atender chamarão você no telefone residencial". Quando for efetuar uma chamada usando o mybuddy, por exemplo, para ligar para o 555123456, o sistema inicialmente chama seu número residencial definido e, quando atender, começa a chamar o número especificado.

Para armazenar os números de telefone residencial e celular:

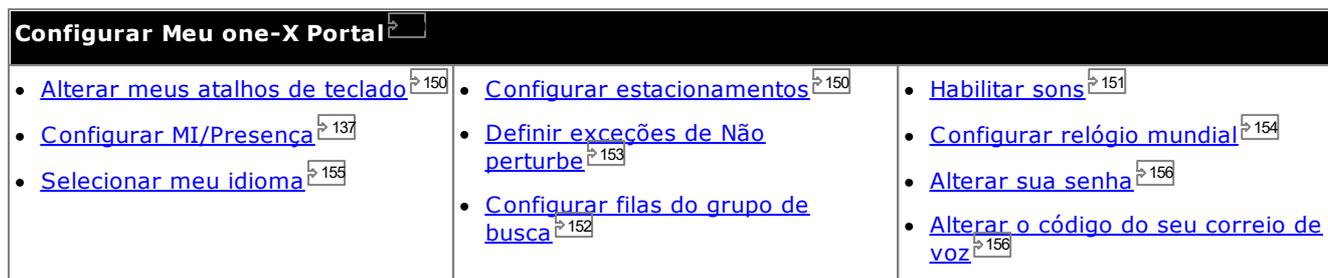
1. Clique na guia **Configurar** e selecione **Telefonia**.
2. Na seção **Números pessoais**, insira o número nos campos número de telefone residencial e celular. Por padrão, esses campos são deixados em branco.
 - Se precisar adicionar um prefixo de discagem ao fazer chamadas externas de seu sistema telefônico, inclua o prefixo nos números que definiu.
3. Clique em **Salvar**.

Capítulo 11.

Configuração

11. Configuração

A guia **Configurar** é usada para configurar e controlar uma gama de configurações do one-X Portal. Os botões **Salvar** permanecem esmaecidos, até que você faça alterações que requeiram ser salvas (nem todas as alterações o fazem). As alterações que devem ser salvas, também são indicadas por um * no rótulo da guia **Configurar**.



11.1 Atalhos do teclado

Os seguintes atalhos de tecla padrão podem ser usados no one-X Portal. Se necessário, eles também podem ser alterados.

- **Atender uma chamada:** *Ctrl+Alt+A*
- **Efetuar uma chamada:** *Ctrl+Alt+C*
- **Retornar chamada atual:** *Ctrl+Alt+H*
- **Abandonar a chamada atual:** *Ctrl+Alt+D*

Para alterar as teclas de atalho:

- **IMPORTANTE**

Os atalhos próprios ao navegador da web têm prioridade sobre os que podem ser usados com o one-X Portal. Por exemplo, se tentar inserir **Ctrl+Q** provavelmente fará com que o navegador feche. Consulte a ajuda do navegador para obter detalhes sobre os atalhos do teclado que o mesmo utiliza.

1. Na guia **Configurar**, selecione **Telefonia**.
2. Na seção **Atalhos do Teclado** clique no atalho que deseja modificar.
3. Pressione a tecla ou combinação de teclas que deseja usar como atalho. Se a tecla ou combinação de teclas estiver disponível para uso, a string será adicionada.
4. Clique em **Salvar**.

11.2 Estacionamentos

one-X Portal apresenta quatro botões de estacionamento. Você pode configurar os estacionamentos do sistema de telefonia aos quais os botões correspondem. Caso os números ou nomes utilizados estejam associados a outros utilizados por outros usuários, você poderá visualizar as chamadas que estão estacionadas nestes estacionamentos por outros. Você pode usar os botões para desestacionar essas chamadas. Da mesma forma, outros usuários poderão visualizar e desestacionar as chamadas estacionadas por você.

Configurar seus slots de estacionamento:

1. Na **guia Configurar**, selecione **Telefonia**.
2. Na seção **Estacionamentos**, insira o número ou nome do estacionamento. Por padrão, os estacionamentos são designados de 1 a 4.
 - **Nota:** Assegure-se de que o nome do dispositivo não possui mais do que 9 caracteres. O nome do slot de estacionamento pode ser alfanumérico e incluir caracteres especiais.
3. Clique em **Salvar**.

11.3 Configuração do som

Se seu computador e navegador estiverem configurados para áudio, o one-X Portal poderá fornecer notificações de som para eventos como uma nova chamada ou uma mensagem de correio de voz. Isto requer que o navegador suporte um reprodutor de mídia como o [Windows Media Player](#) ou [Quick Time](#).

- Para reproduzir no PC, pode ser que seja necessário aceitar o certificado de segurança sendo usado pelo servidor de correio de voz. Insira **https://<voicemail_server_address>:5443/** no seu navegador e aceite a exceção de certificado.

Para ativar as notificações de som:

1. Clique na guia **Configurar** e selecione **Telefonia**.
2. Na seção **Configuração de som**, selecione **Habilitar configurações de som**.
3. Clique em **Salvar**.

11.3.1 Exceções do servidor proxy

A reprodução das mensagens do correio de voz no seu computador exigem que o endereço IP do servidor do correio de voz seja inserido na lista de exceções do servidor proxy do seu navegador.

- **Google Chrome**
Clique no ícone personalizado e selecione **Opções**. Selecione **Sob o capuz** e clique em **Alterar configurações de proxy**. Selecione **Conexões | Configurações de LAN | Avançadas**. Insira o endereço IP do servidor do correio de voz na lista de **exceções**.
- **Firefox**
Selecione **Ferramentas | Opções | Rede | Configuração | Configuração manual de proxy**. Insira o endereço IP do servidor do correio de voz na lista **Sem proxy**.

11.4 Configurar filas do grupo de busca

Você pode usar o miniaplicativo **Filas e Controle de agente** para visualizar os detalhes das chamadas aguardando em fila para ser atendidas por diferentes grupos de busca; consulte [Visualizando filas do grupo de busca](#) p. 61]. Para usar o miniaplicativo **Filas e Controle de agente**, você precisa selecionar quais grupos de busca monitorar.

Note que apenas os grupos de busca com enfileiramento ativado no sistema telefônico podem ser monitorados.

Hunt Group	Calls Threshold	Longest Waiting Time	
Sales	2	60	
Marketing	2	60	
Security	2	60	
HumanResource	2	60	

Para visualizar os grupos de busca configurados para monitoramento:

1. Na guia **Configurar**, selecione **Grupos de busca**.
 - Os grupos de busca configurados atualmente para monitoramento são mostrados na seção **Configuração de filas**.
 - Os limites de alarmes para cada grupo de busca também são listados.

Para adicionar um grupo de busca para monitorar:

Você pode adicionar até 5 grupos de busca a serem monitorados.

1. Na guia **Configurar**, selecione **Grupos de busca**.
2. Clique no botão **Adicionar**.
3. No painel **Adicionar fila**, selecione o grupo de busca necessário. Você pode usar a caixa de pesquisa para procurar um determinado grupo de busca nomeado.
4. Defina os limites de alarmes para o grupo de busca.
 - **Número de chamadas em fila**
Este alarme dispara quando é excedido o número de chamadas em fila esperando para serem atendidas pelo grupo de busca. Quando o alarme é disparado, os ícones da fila extra mudam de **verde** para **vermelho** e o número de chamadas em espera também muda para **vermelho**.
 - **Tempo de espera mais longo**
Este alarme dispara quando é excedido o tempo da chamada em espera mais longa na fila de grupos de busca. Quando o alarme é disparado, o tempo de espera mais longo mostrado para a fila muda para **vermelho**.
5. Clique em **OK**.

Para editar as configurações de alarme de grupos de busca monitorados:

1. Na guia **Configurar**, selecione **Grupos de busca**.
2. Clique no ícone ao lado do grupo de busca que você deseja editar.
3. Ajuste os alarmes conforme necessário.
4. Clique em **OK**.

Para remover um grupo de busca monitorado:

1. Na guia **Configurar**, selecione **Grupos de busca**.
2. Clique no ícone ao lado do grupo de busca que você deseja remover.
3. Clique em **OK**.

11.5 Exceções de Não perturbe

As chamadas de números nesta lista ainda poderão tocar no seu telefone, mesmo se **Não perturbe** [estiver habilitado](#)^{↳231}. Entretanto, elas ainda verão seu status como sendo "não perturbe".

Isto só se aplica a chamadas diretas ao número do seu ramal; não se aplica a chamadas para qualquer [grupo de busca](#)^{↳231} ao qual você pertence.

O one-X Portal pode ser usado para adicionar números de seus diretórios pessoal e do sistema à sua lista de exceções. Números adicionados de outras maneiras, por exemplo, de seu telefone ou pelo administrador do sistema, são exibidos e podem ser excluídos usando o one-X Portal.

Para configurar suas exceções DND (Não perturbe):

1. Na guia **Configurar** selecione **Exceções DND (Não perturbe)**.
2. A lista de exceções aparece onde o número número na lista de exceções é compatível com um número em seu diretório **Pessoal** ou **Sistema**, o nome também é exibido na lista de exceções.
 - **Para adicionar um número à partir do Diretório**, clique na guia **Pessoal** ou **Sistema**. Selecione os contatos que deseja adicionar às suas **Exceções**. Para os contatos do diretório **Pessoal**, o número do [telefone primário](#)^{↳231} do contato será adicionado.
 - **Para Remover um Número**
Para remover um número da lista de exceções, clique em **X** próximo ao número.
3. Clique em **Salvar**.

Nota

1. Os nomes não são armazenados como parte da lista de exceções, somente os números. Os nomes mostrados na lista são mapeados pelo one-X Portal, correspondendo aos números da lista de exceções conforme os números do [telefone primário](#)^{↳231} dos contatos de seu diretório. Se o contato do diretório não mais corresponder ao número na lista de exceções, nenhum nome é exibido.
2. O one-X Portal não permite, atualmente, a entrada de curingas *N* e *X*, onde *N* represente qualquer número e *X* represente qualquer dígito individual. Por exemplo, para permitir todos os números de 5551000 a 5551099, adicione o número de exceção como *55510XX* ou *55510N*. Esses podem ser inseridos pelo [administrador do sistema](#)^{↳231}.

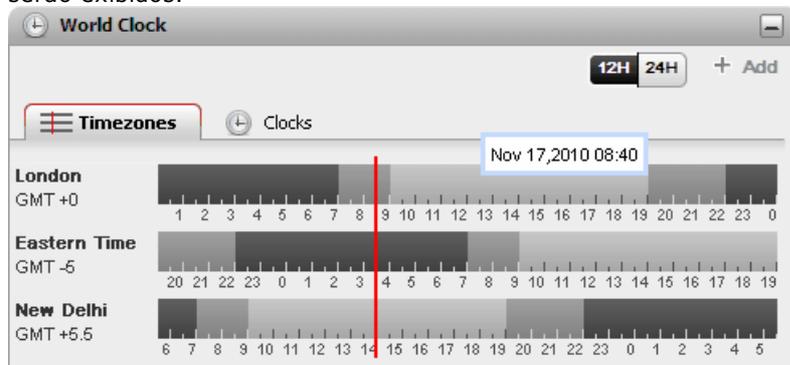
11.6 Miniaplicativo de relógio mundial

O miniaplicativo do **Relógio mundial** exibe o horário nos fusos horários selecionados, que você adicionou ao aplicativo. Você pode adicionar até 5 fusos horários ao seu relógio mundial.

O visor do relógio pode ser visto em qualquer um dos dois modos, **Fusos horários** ou **Relógios**, selecionados ao clicar na guia apropriada.

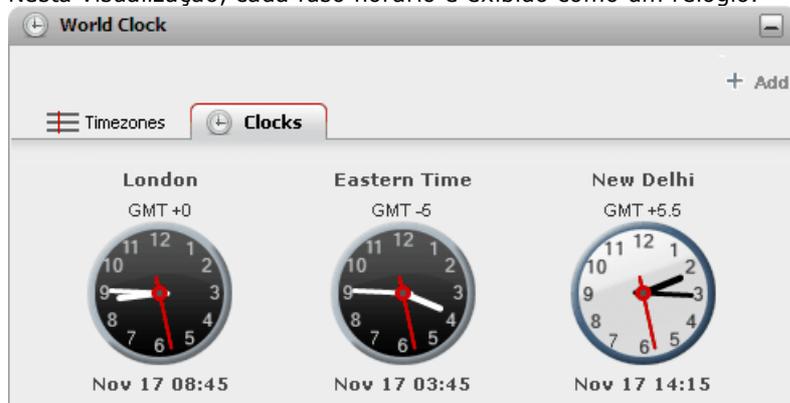
- **Fusos horários**

Neste modo de exibição, cada fuso horário é indicado como uma banda que indica o horário atual e os horários diurnos. Ao passar o seu curso sobre qualquer das faixas de horário, a data e a hora nesse fuso serão exibidos.



- **Relógio**

Nesta visualização, cada fuso horário é exibido como um relógio.

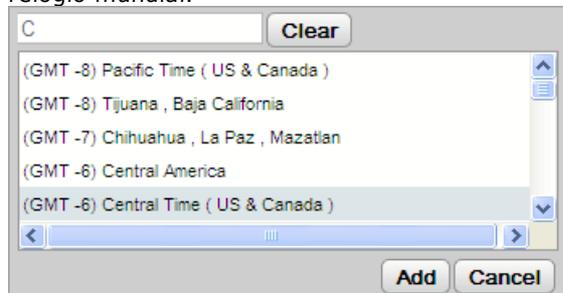


- **12H 24H 12/24 horas**

Esta exibição é mostrada na visualização de **Fusos horários**. Clique nestes botões para alternar entre a exibição de 24 ou 12 horas. Isso afeta o espaço de tempo mostrado pelas faixas e o formato do relógio usado abaixo de cada faixa.

- **+ Adicionar**

Clique no ícone **+ Adicionar** para adicionar outra faixa de fuso horário ao visor. A lista de fusos mundiais é exibida, a partir da qual será possível selecionar o fuso necessário para a nova faixa. Utilize a caixa na parte superior para filtra a lista de fusos horários por nome. Você pode adicionar até 5 fusos horários no seu relógio mundial.



- **Substituir/Excluir**

Ao passar o seu cursor sobre o nome de um fuso horário, são exibidos ícones para substituir ou excluir esse fuso.

11.7 Suporte ao idioma

O one-X Portal suporta os idiomas mostrados abaixo. Você pode selecionar o idioma que deseja usar enquanto estiver [Efetuando login](#)^{b 14}. O idioma definido somente se aplica ao one-X Portal. Esta configuração não afeta o idioma de outras páginas web que você estiver acessando no navegador.

- Português do Brasil
- Chinês
- Tcheco
- Holandês
- Inglês (EUA)
- Inglês (RU)
- Francês
- Alemão
- Italiano
- Japonês
- Coreano
- Polonês
- Russo
- Espanhol (América Latina)
- Sueco
- Turco

11.8 Alterar seus números de ponte de conferências

Conferências Meet me que você inicia usam seu número de ponte pessoal. Atualmente está configurado para corresponder seu número de ramal.

Para configurar sua ponte de conferência:

1. Na guia **Configurar**, selecione **Telefonia**.
2. Na seção **Configuração de ponte**, defina os detalhes da ponte de conferência Meet me que você deseja usar:
 - **Número de ponte**
Esse é o seu número de ponte de conferência pessoal para conferências meet me. Ele é definido para corresponder ao seu ramal e atualmente não pode ser alterado.
 - **Pin de conferência de áudio**
Esse é seu número PIN de conferência definido no sistema telefônico e necessário para entrar na sua conferência. Por padrão, ao agendar uma conferência, esse valor também será definido como código de host e participante para sua conferência.
3. Clique em **Salvar**.

11.9 Alterar sua senha

Você pode alterar a senha do usuário. Esta é a senha que você usa para efetuar login no one-X Portal e nos outros aplicativos do IP Office. Observe que não é o mesmo que [código do correio de voz](#)¹³⁰ ou código de logon no telefone.

- Você também pode alterar sua senha sem fazer o logon no one-X Portal. Para isso, clique em **Alterar senha**, exibido na parte inferior do menu de logon.

Para alterar a senha:

1. Na guia **Configurar**, selecione **Segurança**.

Profiles Telephony DND Exceptions Hunt Groups Voicemail Desktop Integration IM/Presence Notifications **Security**

Change Password

Current password

New password

Confirm new password

Password Complexity Rules:

1. Password length must be between 6 to 31 characters.
2. The password characters used must include characters from at least 2 of the 'code point sets' listed below. For example a mix of lower case and upper case. In addition, there should not be any adjacent repeated characters of any type.
 1. Lower case alphabetic characters.
 2. Upper case alphabetical character.
 3. Numeric characters.
 4. Non-alphanumeric characters, for example # or *.

2. Digite a senha atual no campo **Senha atual**.
3. Digite a nova senha nos campos **Nova senha** e **Confirmar nova senha**. Observe as regras exibidas para o que deve ser incluído na senha. Essas regras são definidas pelo administrador do sistema através do sistema telefônico.
4. Clique em **Confirmar**. Se a nova senha não atender às regras de complexidade da senha, o one-X Portal exibirá uma mensagem para tentar novamente.
5. Depois de alterar a senha, o sistema solicita que você efetue logon novamente.

11.10 Alterar o código do seu correio de voz

Usando o miniaplicativo **Mensagens**, você pode [acessar suas mensagens de correio de voz](#)¹²⁷ sem precisar de nenhum código especial, porque fez o login no one-X Portal usando um nome e uma senha. No entanto, ao acessar sua caixa postal de correio de voz por outros métodos, como através do telefone, você pode obter acesso protegido por um código de acesso de correio de voz.

O one-X Portal pode ser usado para definir e alterar o código de correio de voz.

Alterar o código do seu correio de voz:

1. Na guia **Configurar**, selecione **Segurança**. A seção **Código de acesso de Correio de Voz** é exibida.
2. Insira o novo código que deseja usar e confirme-o.
 - O código do correio de voz é sempre um código numérico.
 - Observe as regras exibidas para o que deve ser incluído na senha. Essas regras são definidas pelo seu administrador do sistema.
3. Clique em **Salvar**.

Capítulo 12.

one-X Call Assistant

12. one-X Call Assistant

É possível usar o aplicativo one-X Call Assistant para executar várias funções de controle de chamadas sem efetuar login no one-X Portal usando seu navegador. Você pode usar o one-X Call Assistant para:

- Exibir pop-ups dos detalhes da chamada.
- Exibir o contato correspondente no Microsoft Outlook , caso o Outlook seja executado ao mesmo tempo que o one-X Call Assistant.
- Selecionar e discar um número exibido por outro aplicativo do Windows.
- Inicie o one-X Portal se precisar de acesso a suas outras funções.

Use o one-X Call Assistant (somente PCs com Windows)		
<ul style="list-style-type: none">• Instalar o one-X Call Assistant ¹⁶¹• Iniciar o one-X Call Assistant ¹⁶²• Configurar o one-X Call Assistant ¹⁷¹• Alterar senha ¹⁶⁵	<ul style="list-style-type: none">• Veja os ícones do one-X Call Assistant ¹⁶³• Inicie o one-X Portal ¹⁶²• Pop-up na tela one-X Portal ¹⁷³• Ver a ajuda ¹⁶⁵	<ul style="list-style-type: none">• Pop-up na tela Outlook ¹⁷³• Discagem por tecla de atalho ¹⁷²• Habilitar anúncios ¹⁷⁶

12.1 Requisitos de sistema do one-X Call Assistant

Verifique se os requisitos a seguir são atendidos antes de instalar o one-X Call Assistant:

- [Requisitos de hardware](#) → 159
- [Requisitos de software](#) → 160

12.1.1 Requisitos de hardware

Estes são os requisitos de hardware:

- Processador de 1GHz
- 1 GB de RAM
- 1GB ou mais de espaço em disco para o sistema operacional de 32 bits ou 2GB ou mais para o sistema operacional de 64 bits.

12.1.2 Requisitos de software

Sistemas operacionais suportados

Apenas nas versões **Pro (Profissional)**, **Enterprise** e **Ultimate** :

- **Windows 10, Windows 11.**

Navegadores

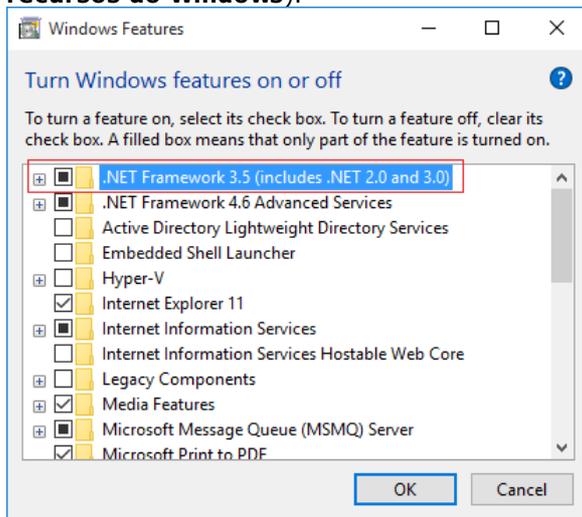
- **Windows:** Chrome, Edge, and Firefox.
- **macOS:** Chrome and Safari.

Pop-up de tela do Outlook

- **Outlook 2016, Outlook 2019, Microsoft Outlook (Office 365) thick client**

Requisitos de software adicionais

- **Windows Installer 3.1** ou superior.
- **Microsoft Speech Platform**
- **Motor de fala Microsoft** (específico da localidade)
- **.NET Framework 4.5.2**
Se necessário, o pacote de instalação pode ser baixado na página **Configurar | Integração do Desktop** no one-X Portal.
- **.NET Framework 3.5**
O suporte para .NET Framework 3.5 também deve ser habilitado nas Configurações do Windows no PC do usuário (no **Painel de Controle**, selecione **Programas e Recursos | Habilite ou Desabilite os recursos do Windows**).



12.1.3 Suporte ao idioma

O one-X Call Assistant suporta os idiomas listados a seguir. Quando iniciado pela primeira vez, o idioma selecionado depende do idioma definido nas **Configurações regionais** do computador. Se esse idioma não for suportado, será selecionado **Inglês**.

- **Português do Brasil**
- **Inglês (EUA)**
- **Japonês**
- **Espanhol (América Latina)**
- **Chinês**
- **Francês**
- **Coreano**
- **Sueco**
- **Tcheco**
- **Alemão**
- **Polonês**
- **Turco**
- **Holandês**
- **Italiano**
- **Russo**

12.1.4 Terminal Services

one-X Call Assistant oferece suporte aos terminal services usando clientes Citrix e Microsoft Terminal Services.

12.2 Instalar o one-X Call Assistant

O arquivo para instalar os clientes de área de trabalho do portal para o one-X Call Assistant e Avaya IP Office Plug-in pode ser baixado do servidor one-X Portal. Esse instalador comum é usado para ambos os clientes de área de trabalho.

Para instalar o software do cliente de área de trabalho:

1. Faça login no one-X Portal.
2. Na guia **Configurar**, selecione **Integração com a Área de Trabalho**.
3. Clique no link para fazer download do instalador do Avaya IP Office Plug-in e one-X Call Assistant. Nota: Não renomeie o arquivo baixado.
4. Os próximos passos variam dependendo do navegador:
 - **Internet Explorer ou Safari**
O menu baixar arquivos apresenta opções para executar no arquivo. Selecione **Executar**.
 - **Google Chrome ou Firefox**
Quando o navegador solicitar, selecione **Salvar**. O navegador baixa o arquivo de instalação. Quando o descarregamento for concluído, clique duas vezes no arquivo baixado e selecione **Executar**.
5. O sistema extrai o instalador e prepara a instalação do software. Selecione o idioma do instalador e clique em **OK**. Na tela de boas-vindas, clique em **Avançar**.
 - Caso já tenha instalado one-X Call Assistant o sistema exibe as seguintes opções **Modificar**, **Reparar** e **Remover**. Selecione **Modificar** para instalar esta versão sobre a existente. Caso tenha uma versão diferente já instalada, o sistema oferece a opção de atualização.
6. Selecione **Aceito os termos no acordo de licença** e clique em **Avançar**.
7. Verifique os detalhes para a conexão ao servidor do one-X Portal. Eles devem corresponder às partes da URL usada normalmente para conectar seu navegador ao one-X Portal.
 - **IP ou nome do servidor do Avaya one-X Portal:**
Defina para corresponder à parte da URL usada para navegar pelo portal entre os caracteres // e : .
Se // não for mostrado, comece pelo início da URL até o caractere : .
 - **Porta:**
Defina para corresponder aos dígitos que seguem o : na URL que você usa para navegar para o one-X Portal. Por exemplo, **9443**, **8443** ou **8080**.
 - **Modo de comunicação segura:**
Se a URL usada no navegador for HTTPS, selecione esta opção.
8. Clique em **Próximo**. O sistema exibe a caixa de diálogo **Tipo de instalação**.
 - a. Selecione **Completa**, para instalar tanto o one-X Call Assistant quanto o Avaya IP Office Plug-in.
 - b. Selecione **Personalizado** para instalar somente um dos clientes da área de trabalho.
9. Clique em **Próximo**. Para simplificar o suporte, recomendamos que você aceite a pasta de destino padrão. Clique em **Avançar**.
10. Clique em **Instalar**. O sistema exibe o progresso da instalação.
11. Ao terminar, uma lista de opções será exibida. Selecione as desejadas e clique em **Concluir**.

12.3 Iniciando o one-X Call Assistant

Por padrão, o one-X Call Assistant inicia automaticamente junto com seu computador. Entretanto, você pode iniciá-lo manualmente.

- **Atualização automática**

Se uma nova versão do software call assistant estiver disponível no servidor do portal, você deve instalá-la. Note que se você selecionar **Sim**, também poderá ser necessário reiniciar o call assistant. Você pode selecionar a opção **Mais tarde** para pular a instalação da atualização. Contudo, isso significa que algumas funções poderão ficar indisponíveis até que a atualização seja realizada.

Para iniciar o one-X Call Assistant manualmente:

1. Clique em **Iniciar**. Selecione **Todos os programas**.
2. Selecione **IP Office** e então **Avaya one-X Call Assistant**.
3. O ícone que aparece na área de notificação da barra de tarefas do Windows indica o status do aplicativo:
 - Se o one-X Call Assistant se conectar corretamente ao servidor do one-X Portal, ele será exibido como um ícone  ou, se você tiver chamadas perdidas, um ícone .
 - Se o one-X Call Assistant não estiver conectado ao servidor one-X Portal, será exibido como um ícone . Se o ícone não mudar para um dos dois acima depois de alguns segundos:
 - a. Clique com o botão direito no ícone **Configurações**.
 - b. Selecione **Conexão**. Defina as configurações necessárias (ver [Conexão](#) ¹⁷¹) e clique em **OK**.

Para executar o cliente como administrador:

Para receber notificações do servidor, é preciso ter privilégios de administrador. Isso pode ser feito para iniciar o one-X Call Assistant clicando com o botão direito e selecionando **Executar como administrador**.

Para definir o cliente para ser sempre executado como administrador:

1. Clique com o botão direito em **clientes one-X Desktop** e selecione **Propriedades**.
2. Na janela **Propriedades de clientes one-X Desktop**, selecione a guia **Compatibilidade**.
3. Na seção **Nível de privilégio**, selecione **Executar este programa como administrador**.
4. Clique em **OK**.

12.4 Iniciando o one-X Portal

Quando estiver com o one-X Call Assistant sendo executado, você poderá utilizar o one-X Call Assistant para iniciar one-X Portal, e fazer o login no portal.

Para iniciar o one-X Portal:

1. Para realizar login utilizando o one-X Call Assistant, clique com o botão direito em  **Conectado**.
2. Selecione **Abrir one-X Portal**.

12.5 Ícones do one-X Call Assistant

O sistema exibe os one-X Call Assistant ícones na bandeja de sistema do Windows (normalmente no canto inferior direito da tela). Você poderá clicar com o botão direito no ícone para visualizar os comandos disponíveis e quaisquer outras informações adicionais.

Ao passar o mouse sobre o ícone do one-X Call Assistant, o sistema exibe o status e o número de mensagens de correio de voz que você recebeu.

-  **Não conectado**
Um grande ponto vermelho indica que o one-X Call Assistant não está conectado ao servidor do one-X Portal. Os sistema exibe este ícone somente enquanto o one-X Call Assistant programa está sendo inicializado. Caso o ícone permaneça neste estado, verifique as [configurações](#) ¹⁷¹.
-  **Conectado**
Um grande ponto verde indica que o one-X Call Assistant está conectado ao servidor do one-X Portal.
-  **Chamadas perdidas**
Sinais de exclamação no ícone indicam que há chamadas perdidas em seu Log de chamadas. Ao passar o mouse sobre o ícone, o sistema exibe o número de chamadas perdidas.
-  **Novas mensagens de correio de voz sem chamadas perdidas**
Um pequeno ponto vermelho indica que você tem nova mensagem de correio de voz. Ao passar o mouse sobre o ícone, o sistema exibe o número de novas mensagens.
-  **Novas mensagens de correio de voz com chamadas perdidas**
Os indicadores de chamadas perdidas e novas mensagens de correio de voz podem aparecer ao mesmo tempo. Ao passar o mouse sobre o ícone, o sistema exibe detalhes adicionais.

12.6 Mensagens do one-X Call Assistant

Ao realizar e receber chamadas, o one-X Call Assistant exibe o progresso da chamada. O sistema exibe o nome ou somente o número da pessoa que está do outro lado da chamada.



Chamada de entrada

- Quando há uma chamada aguardando atendimento, o one-X Call Assistant exibe os detalhes do chamador. Clique em **Atender** para atender a chamada. Ao atender uma chamada, se você habilitar a tela pop-up, o sistema fechará a janela one-X Portal e abrirá outra.
- Para discar usando as teclas de acesso, pressione a tecla **Tab** até que o sistema realce o botão , depois pressione a combinação de teclas **Ctrl+Shift+A**.



Chamada conectada

- O sistema exibe esta mensagem quando a chamada está conectada.
- Para colocar uma chamada em espera ou recuperar uma chamada a espera usando a tecla de acesso, pressione a tecla **Tab** até que o sistema realce o botão , depois pressione a combinação de teclas de acesso **Ctrl+Shift+U**.



Chamada de saída

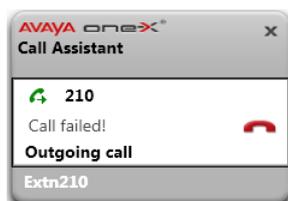
Ao efetuar uma chamada usando seu telefone, o one-X Portal ou o [one-X Call Assistant](#)^{b-172}, o sistema exibe os detalhes de progresso da chamada. É possível usar a opção **Desligar** para tentar finalizar a chamada.

- Para abandonar a chamada usando as teclas de acesso, pressione a tecla **Tab** até que o sistema realce o botão de abandono , depois pressione a combinação de teclas **Ctrl+Shift+D**.
- Para alguns tipos de chamadas externas como, por exemplo, linhas telefônicas analógicas, o sistema não detecta o progresso da chamada e a exibe como conectada, mesmo que o telefone ainda esteja tocando.



Chamadas múltiplas

A janela pop-up permite lidar com chamadas múltiplas, por exemplo, se uma chamada adicional entra enquanto você já está conectado a outra.



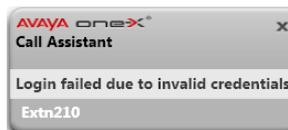
Falha na chamada

- Essa mensagem indica que a tentativa de chamada falhou por alguma razão.



Efetuando logon

- O sistema exibe esta mensagem quando o one-X Call Assistant é iniciado e está efetuando o logon no servidor do one-X Portal para enviar e receber informações sobre suas chamadas.



Falha no logon

- O sistema exibe essa mensagem caso o one-X Call Assistant se conecte ao servidor do one-X Portal, mas os detalhes de nome de usuário e senha não correspondam às suas configurações de logon no one-X Portal.
- Clique com o botão direito do mouse sobre  **Conectado** e selecione **Configurações**. Verifique se os detalhes de diálogo **Conexão** estão corretos e clique em **OK**.

12.7 Mensagens do correio de voz

Quando há alguma mensagem de correio de voz, o ícone do one-X Call Assistant muda para mostrar um pequeno ponto vermelho, ou seja, um ícone  ou . Se você passar o mouse sobre o ícone, ele exibirá informações sobre o número de mensagens.

12.8 Chamadas perdidas

Quando há chamadas perdidas, o ícone do one-X Call Assistant muda para mostrar !!, ou seja, um ícone  ou . Se você passar o mouse sobre o ícone, ele exibirá informações sobre o número de chamadas perdidas.

Além da exibição de chamadas perdidas acima, você também pode [acessar seu registro de chamada completo](#)  usando o one-X Call Assistant.

Limpar as chamadas perdidas:

1. Clique com o botão direito do mouse no ícone  e selecione **Limpar chamadas perdidas**.

12.9 Alterar sua senha

Você pode usar o one-X Call Assistant para alterar a sua senha do usuário. Essa é a mesma senha usada para seu acesso ao one-X Portal.

Para definir os detalhes de conexão para o one-X Call Assistant:

1. Na área de notificação, clique com o botão direito do mouse no ícone  e selecione **Configurações**.
2. Selecione **Conexão**.
3. Clique em **Alterar senha**.
4. Digite a senha atual e a nova senha que deseja usar.
 - Note que podem ser aplicáveis regras de complexidade de senha definidas pelo seu administrador do sistema. Para ver essas regras, clique em **Regras de complexidade de senha**.
5. Clique em **Confirmar**.
6. Clique em **OK**.

12.10 Menu Ajuda

Para ver a ajuda:

1. Na área de notificação, clique com o botão direito do mouse no ícone  e selecione **Ajuda**.

12.11 Notificação de disponibilidade de nova versão

Ao efetuar logon no one-X Portal, você receberá uma notificação se uma nova versão do servidor for detectada. O one-X Call Assistant notifica automaticamente a disponibilidade de uma nova versão. É necessário fazer manualmente o download da nova versão do one-X Portal e instalá-la.

12.12 Tratamento de chamadas

12.12.1 Efetuando uma chamada

Você pode usar o call assistant para fazer chamadas. Note que as regras de discagem do call' [assistant](#)¹⁷⁵ podem ajustar o número e garantir que a discagem do sistema de telefonia é apropriada.

Para efetuar uma chamada:

1. No aplicativo que está usando, destaque o número que deseja discar.
2. Pressione **Ctrl+Shift+C** (as [teclas de atalho padrão](#)¹⁷² para esta função).
 - Se uma combinação de teclas de atalho corresponder a uma usada pelo aplicativo de onde está discando, então a discagem é substituída. Se isso ocorrer:
 - Copie o número para a área de transferência usando **Ctrl+C**.
 - Clique na área de trabalho para remover o foco do aplicativo e então pressione **Ctrl+Shift+C** para discar o número armazenado na área de transferência.
3. As regras de discagem, se houver, são aplicadas ao número e então discado.
4. A janela pop-up de chamada exibe o progresso da tentativa de chamada.



- Para encerrar uma tentativa de chamada, clique no ícone de chamada **Fim**.

12.12.2 Atender uma chamada

Para atender uma chamada:

1. Quando ocorre uma chamada de entrada, um pop-up aparece mostrando os detalhes da chamada.



2. Clique no ícone de chamada **Aceitar** para atender a chamada.
 - Para ignorar a chamada, clique no ícone **Ignorar**. Quando a chamada é direta para você, ela é redirecionada ao correio de voz, se disponível; em chamadas de grupo de busca, ela toca para o próximo membro disponível do grupo.

12.12.3 Colocar uma chamada em espera

Pode-se usar a janela pop-up do one-X Call Assistant para colocar chamadas em espera.

- Autores de chamadas em espera ouvem uma música de espera, se disponível. A música ouvida depende da configuração do sistema telefônico. Se nenhuma música de espera estiver configurada, o chamador ouvirá um bipe duplo a cada 4 segundos.
- O **Tempo limite de espera** para todas as chamadas retidas é definido pelo administrador do sistema. Por padrão, ele é de 15 segundos, mas pode ser alterado ou desativado. A chamada retida sendo retornada ignora qualquer configuração de encaminhamento ou não perturbe. Não é possível liberar um lembrete de chamada em espera.
- Se o administrador do sistema o tiver configurado para **Ocupado quando chamada em espera**, quando você tiver alguma chamada retida, o sistema telefônico o considerará ocupado para outras chamadas de entrada.

Para colocar uma chamada em espera:

1. Clique no ícone  **Colocar em espera**. A chamada é colocada em espera. A janela pop-up indica que a chamada está retida.



Para atender uma chamada em espera:

1. Clique no ícone  **Recuperar** próximo aos detalhes da chamada.

12.12.4 Encerrar uma chamada

Para encerrar uma chamada:

1. Clique no ícone  **Fim** na janela pop-up da chamada.
2. A janela pop-up mostra, por alguns segundos, que a chamada foi encerrada e depois desaparece se não houverem outras chamadas em progresso.



12.12.5 Efetuando chamadas de conferência

Com uma chamada em espera e outra em progresso, você pode transformar as chamadas em uma conferência ad hoc.

Para fazer chamadas de conferência:

1. Clique no ícone  Conferência. Alternativamente, pressione **Ctrl+Shift+F** (as [teclas de atalho padrão](#) ¹⁷² para esta função).
2. A janela pop-up agora mostra que a chamada conectada é uma chamada conectada de conferência.



12.12.6 Transferir uma chamada

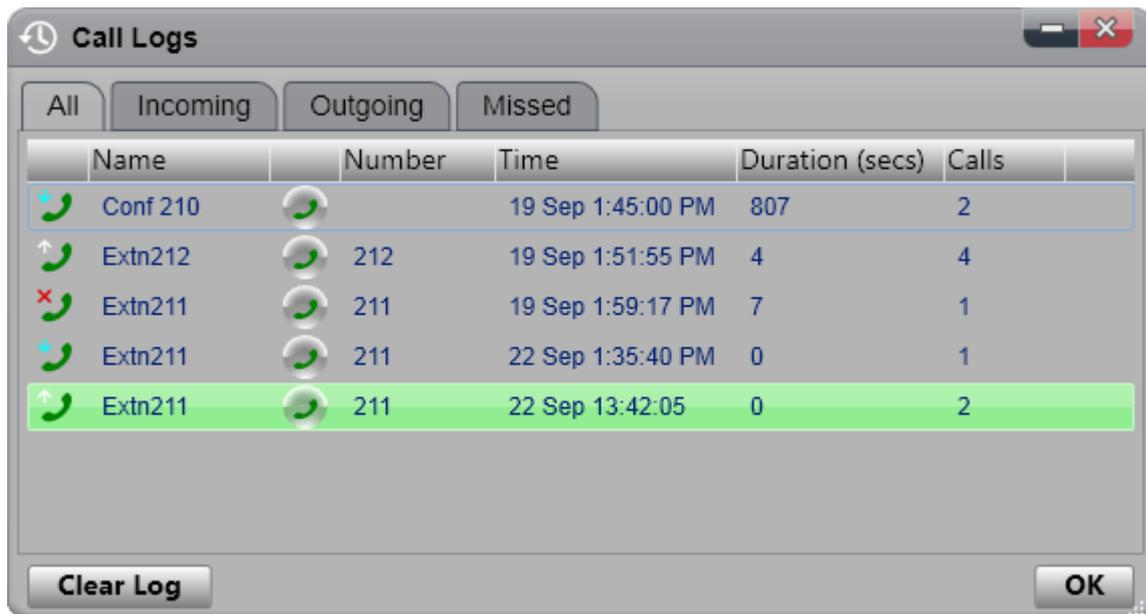
Você pode usar o one-X Call Assistant para transferir sua chamada atual. Esta é uma transferência não supervisionada imediata. O número selecionado para discagem pode ser ajustado pelas [regras de discagem](#) ¹⁷⁵ configuradas, para garantir que seja adequado discá-lo como um número de telefone de saída adequado para o sistema de telefonia.

Para transferir uma chamada:

1. No aplicativo que está usando, destaque o número para o qual deseja transferir a chamada atual.
2. Pressione **Ctrl+Shift+T** (as [teclas de atalho padrão](#) ¹⁷² para esta função).
 - Se uma combinação de teclas de atalho corresponder a uma usada pelo aplicativo de onde está discando, então a discagem é substituída. Se isso ocorrer:
 - Copie o número para a área de transferência usando **Ctrl+C**.
 - Clique na área de trabalho para remover o foco do aplicativo e então pressione **Ctrl+Shift+T** para discar o número armazenado na área de transferência.
3. As regras de discagem do one-X Call Assistant são aplicadas ao número e então, a chamada é transferida para ele.

12.13 Registro de chamadas

Você pode acessar seu registro de chamada usando o one-X Call Assistant. Você pode usar o registro de chamada para fazer chamadas de retorno.



Registro de chamadas

O registro de chamadas é armazenado no sistema telefônico como parte de suas configurações de usuário. Até 30 registros são armazenados, com novos registros substituindo os antigos quando o limite é atingido. No entanto, para as gravações de chamada repetidas para ou do mesmo número, a gravação existente é atualizada e o número de contagens de chamada incluído na gravação é aumentado.

Para chamada de entrada, por padrão, apenas as chamadas pessoais (sem grupo de busca) para o usuário que foram respondidas pelo usuário ou que ficaram sem resposta são incluídas no registro de chamadas.

- **Chamadas não atendidas**

As chamadas que o usuário não atender, mas que forem atendidas pela caixa postal ou outro ramal de cobertura, não serão normalmente registradas como chamadas perdidas. No entanto, seu administrador do sistema telefônico pode configurar o registro de chamadas perdidas.

- **Chamadas do grupo de busca não atendidas**

Por padrão, apenas chamadas de grupo de busca que o usuário atender serão registradas. No entanto, o administrador do sistema pode configurar o registro de chamadas para incluir chamadas perdidas para grupo de busca, para grupos selecionados.

- **Exclusão automática**

Registros de chamadas antigas são excluídos automaticamente quando a capacidade de registro de chamadas é atingida e um novo registro de chamadas precisa ser adicionado. Além disso, o administrador do sistema telefônico pode configurar o sistema de telefonia para excluir as entradas de registro após um determinado período.

Registro de chamadas do telefone

Caso esteja utilizando um telefone Série 1400, 1600, 9500 ou 9600 com um botão **Registro de Chamadas** ou **Histórico**, ou um telefone M-Series ou T-Series, por padrão o mesmo registro de chamadas conforme exibido pelo one-X Portal também é exibido no telefone. Você pode, então, usar e editar seu registro de chamadas do telefone ou do one-X Portal. Os dois mudarão paralelamente.

Se estiver usando qualquer outro tipo de telefone que tenha um registro de chamadas, ele será um registro de chamadas armazenado pelo próprio telefone e poderá não corresponder ao registro de chamadas mostrado no one-X Portal. Por exemplo, as chamadas feitas usando o one-X Portal podem não aparecer no registro de chamadas do telefone e vice-versa.

Em ambos os casos, o registro de chamadas do one-X é limitado para exibir 255 registros.

12.13.1 Exibir seu Registro de chamada

Exibir seu Registro de chamada:

1. Clique com o botão direito do mouse no ícone  one-X Call Assistant e selecione Registro de chamada. Alternativamente, pressione **Ctrl+Shift+G** (as [teclas de atalho padrão](#) ^{p.172}).
2. Seu registro de chamada é exibido. O registro consiste de guias para tipos diferentes de chamada mais uma guia para todas as chamadas. O ícone ao lado de cada chamada também indica o tipo de chamada:
 -  **Chamadas** de entrada que você atendeu. Os detalhes sobre os 10 autores de chamada mais recentes são incluídos.
 -  **Chamadas** de saída que você realizou. Os detalhes sobre os 10 destinos de chamada mais recentes são incluídos.
 -  **Chamadas** perdidas que você não atendeu. Os detalhes sobre os 10 autores de chamada mais recentes são incluídos.

12.13.2 Efetuando uma chamada a partir de seu registro de chamadas

Para efetuar uma chamada a partir de seu registro de chamadas:

1. [Acesse seu registro de chamadas](#) ^{p.170}.
2. Localize a chamada que deseja retornar ou repetir.
3. Clique no ícone  próximo aos detalhes da chamada.
4. A janela pop-up aparece mostrando o progresso da chamada e permitindo que você a encerre, se quiser.



12.13.3 Limpar seu Registro de chamada

Para limpar seu Registro de chamada:

1. [Acesse seu registro de chamadas](#) ^{p.170}.
2. Clique em **Limpar registro**.

12.14 Configurações

É possível acessar as configurações do one-X Call Assistant ao clicar com o botão direito do mouse no ícone de aplicativos na bandeja do sistema e selecionar **Configurações**.

12.14.1 Conexão

Para definir os detalhes de conexão para o one-X Call Assistant:

1. Na área de notificação, clique com o botão direito do mouse no ícone  e selecione **Configurações**.
2. Selecione **Conexão**.
3. Na seção **Informações do servidor**:
 - **Servidor de aplicativos:**
Defina para corresponder à parte do URL usada para navegar pelo portal entre os caracteres // e : .
Se // não for mostrado, comece pelo início da URL até o caractere : .
 - **Porta do servidor:**
Defina para corresponder aos dígitos que seguem o : no URL que você usa para navegar para o one-X Portal. Por exemplo, **9443**, **8443** ou **8080**.
 - **Usar comunicação segura:**
Se a URL usada no navegador for HTTPS, selecione esta opção. Ao selecionar esta opção, o recurso de janela pop-up do navegador que abre one-X Portal o cliente Web também usará o mesmo modo.
4. Na seção de **Informação de logon**, insira o **Nome de usuário** e a **Senha** que você usa para fazer o logon no one-X Portal em seu navegador.
5. Clique em **OK**.

12.14.2 Teclas de atalho

É possível personalizar uma combinação de teclas de atalho para diversas funções. Caso a combinação de teclas de atalho que você utilizar para o one-X Call Assistant for a mesma utilizada por uma função no aplicativo atual, então a função utilizada no aplicativo terá prioridade sobre one-X Call Assistant.

As tecla de atalho padrão são: 212 211

Função	Teclas padrão	Função	Teclas padrão
Efetuar uma chamada	Ctrl+Shift+C	Logoff/logon	Ctrl+Shift+L
Reproduzir o último anúncio	Ctrl+Shift+P	Atender chamada	Ctrl+Shift+A
Anúncio de ativar mudo/desativar mudo	Ctrl+Shift+M	Reeter/liberar	Ctrl+Shift+H
Exibir notificações ativas	Ctrl+Shift+N	Abandonar chamada	Ctrl+Shift+Q
Status da chamada	Ctrl+Shift+Nenhuma	Transferir chamada	Ctrl+Shift+T
Status do telefone	Ctrl+Shift+S	Conferência Ad hoc	Ctrl+Shift+F
Exibir todas as teclas de acesso	Ctrl+Shift+K	Registros de chamada	Ctrl+Shift+G
Abrir a janela de configurações	Ctrl+Shift+O	DND (Não perturbe) ativado	Ctrl+Shift+D
Sair do one-X Call Assistant	Ctrl+Shift+E	DND (Não perturbe) desativado	Ctrl+Shift+W
Abrir one-X Portal	Ctrl+Shift+X		

- **Nota:** Depois de instalar o one-X Call Assistant, o sistema não exibe a combinação de teclas de atalho para *Reproduzir o último anúncio*, *Silenciar anúncio*, *Status do telefone* e *Exibir todas as teclas de atalho* até que você [habilite anúncios](#) ¹⁷⁶.

para personalizar as tecla de atalho:

1. Na área de notificação, clique com o botão direito do mouse no ícone  e selecione **Configurações**.
2. Selecione **Tecla de Atalho**. Selecione a combinação de teclas de atalho que deseja utilizar.
3. Clique em **Atualizar tecla de acesso**.
4. Clique em **OK**.

Para usar as teclas de atalho:

Para atender, reter, recuperar e abandonar uma chamada nas Mensagens do [one-X Call Assistant](#) ¹⁶⁴ usando teclas de atalho, é necessário que essas opções estejam em foco. Para manter o foco no botão, pressione a tecla **Tab** até que o sistema realce o botão.

12.14.3 Pop-up na tela

Ao fazer e atender chamadas usando o one-X Call Assistant, você pode usar este recurso para abrir automaticamente todo o cliente one-X Portal em uma janela de navegação. Isso pode ser útil para realizar outras ações na chamada ou obter informações adicionais.

O pop-up na tela usa uma versão mínima de seu navegador padrão. Ou seja, uma janela do navegador sem as ferramentas usuais e com botões mais compactos que o normal.

Pop-up no Outlook

É possível definir o sistema para abrir os cartões da agenda de contato do Outlook dependendo da identidade da linha do chamador e/ou da do número discado. Esse recurso exige que o Outlook esteja sendo executado.

O sistema dá suporte ao recurso de abrir um contato do Outlook nas seguintes plataformas:

- **Versões do Outlook:**
 - Outlook 2016, Outlook 2019, Microsoft Outlook (Office 365) thick client
- **Sistemas operacionais:**
 - Windows 10, Windows 11.

Para configurar o pop-up na tela:

1. Na área de notificação, clique com o botão direito do mouse no ícone  e selecione **Configurações**.
2. Selecione **Pop-up na tela**. Habilite as configurações desejadas.

Campos	Descrição
Habilitar Pop-Ups CA	Habilita o pop-up na tela quando selecionado. As opções abaixo são usadas para selecionar quando o pop-up ocorre e seu tipo.
Pop-up na identificação da chamada	Abrir a janela one-X Portal para chamadas de entrada. Se Abrir Outlook também estiver selecionado, o cartão de contato Outlook é aberto se a ID do chamador corresponder a um contato da agenda de contato Outlook.
Pop-up em discagem externa	Abrir a janela one-X Portal para chamadas de saída. Se Abrir Outlook também estiver selecionado, o cartão de contato Outlook será aberto se o número discado corresponder a um contato da agenda de contato Outlook.
Janela pop-up no Outlook	Abrir contatos da agenda de contatos Outlook usando as configurações acima. Esse recurso exige que o Outlook esteja sendo executado.

3. Clique em **OK**.

12.14.4 Registrar

O sistema cria os logs de todos os eventos que ocorrem no one-X Call Assistant. Ele também registra as informações de depuração nos arquivos de log. Os arquivos de log recebem o carimbo de data e hora e podem ser usados para solucionar eventuais problemas.

Para configurar o registro:

1. Na área de notificação, clique com o botão direito do mouse no ícone  e selecione **Configurações**.
2. Selecione **Registros**. Selecione as opções para criar os arquivos de registros.

Campo	Descrição
Habilitar registro de eventos	Cria arquivos de log para eventos que ocorrem no one-X Call Assistant, e você pode vê-los no Event Viewer usando a opção Ferramentas administrativas do Windows.
Habilitar registros	Registra todos os eventos que ocorrem no one-X Call Assistant. O sistema cria um arquivo de registros em <i>C:\Documents and Settings\<user>\Application Data\Avaya\IP Office\Avaya Call</user></i> , onde <i><usuário></i> é o nome de usuário que está conectado ao Windows.
Habilitar registro de eventos dos anúncios	Cria arquivos de log para os eventos que ocorrem no one-X Call Assistant .
Habilitar registro dos anúncios	Registra todos os eventos que ocorrem no one-X Call Assistant.
Tamanho máx. do arquivo de log (kb)	Especifica o limite de tamanho do arquivo de log. O sistema exibe essa opção apenas quando você seleciona Habilitar registro .
Duração máx. do log	Especifica o limite de duração dos logs. O sistema exibe essa opção apenas quando você seleciona Habilitar registro .

3. Clique em **OK**.

Para acessar os arquivos de registros:

1. Na área de notificação, clique com o botão direito do mouse no ícone  e selecione **Configurações**.
2. Selecione **Registros**.

12.14.5 Regras de discagem

Você pode ter que configurar as regras de discagem para ajustar o número discado quando [fizer uma chamada](#) ¹⁶⁶ usando o one-X Call Assistant. As regras garantem que o número discado seja um número de telefone adequado para uma chamada de saída no seu sistema de telefonia.

Para definir suas regras de discagem:

1. Na área de notificação, clique com o botão direito do mouse no ícone  e selecione **Configurações**.
2. Selecione **Regras de discagem**.
3. Na caixa de diálogo **Regras de discagem**, selecione quais regras de discagem deseja aplicar:

Campo	Descrição
Nenhum	Não aplique nenhuma regra de discagem.
Usar as regras de discagem do sistema (TAPI)	Aplicar as regras de discagem do Windows PC. Essas regras são definidas nas opções Telefone e Modem no painel de controle do Windows.
Usar regras de discagem personalizadas	Aplicar as regras de discagem que você definiu abaixo.

4. Se tiver selecionado **Usar regras de discagem personalizadas**, defina as regras:

Campo	Descrição
Número de acesso a uma linha externa	O prefixo que deve ser adicionado às chamadas externas de saída.
Seu código de país	O código do seu país.
Seu código de área/cidade	O código da área ou da cidade do sistema IP Office.
Prefixo PBX principal	O prefixo principal do PBX do servidor de telefonia.
Número para chamadas de longa distância	Os dígitos que indicam que o número está sendo discado é para uma chamada de longa distância.
Número a discar para chamadas internacionais	Os dígitos que indicam que o número que está sendo discado é um número de telefone internacional.
Comprimento dos ramais internos	O número de dígitos de ramais internos.
Comprimento dos números de telefone nacionais (incluindo código de área/cidade)	O número de dígitos, incluindo código de área ou cidade, para uma chamada ou chamadas nacionais. Para entradas múltiplas, use vírgula para separar cada entrada.
Remover código de área/cidade ao efetuar uma chamada local	Se selecionado, o sistema remove o código de área/cidade quando você faz uma chamada local. Este campo fica disponível apenas quando você configura um código de área/cidade.

5. Clique em **OK**.

12.14.6 Configurações de anúncios

O one-X Call Assistant pode exibir vários eventos. A configuração abaixo é usada para habilitar anúncios e definir a voz usada para esses anúncios. As configurações de [Seleção de anúncios](#)¹⁷⁷ são usadas, então, para selecionar que eventos serão anunciados.

Para definir as configurações dos anúncios:

1. Na área de notificação, clique com o botão direito do mouse no ícone  e selecione **Configurações**.
2. Selecione **Configurações de anúncios**.
3. Selecione as configurações dos anúncios.

Campo	Descrição
Habilitar anúncios	Anuncia os diversos eventos, como do sistema, telefone, navegação em telas e de chamada, que você seleciona.
Selecionar voz	Você pode selecionar a voz que deseja que o sistema use da lista dos idiomas de sintetização de voz da Microsoft instalados em seu computador. As vozes padrão disponíveis e métodos para instalar vozes adicionais dependem da versão do Windows. Observe que você só pode selecionar vozes que correspondam aos idiomas suportados ¹⁶⁰ pelo one-X Call Assistant.
Velocidade da voz	É possível definir a velocidade da voz. O sistema exibe o valor quando você move a barra deslizante.
Volume	É possível definir o volume dos anúncios.
Amostra	Reproduz um exemplo de anúncio com base nas configurações selecionadas.

4. Clique em **OK**.

12.14.7 Seleção de anúncios

É possível habilitar anúncios e selecionar a voz usada através das [Configurações de anúncios](#) ^{P176}. As configurações de **Seleção de anúncios** controlam, então, que eventos serão anunciados.

Prioridade dos anúncios

Os possíveis anúncios são agrupados em quatro categorias. Quando ocorrerem diversos eventos ao mesmo tempo, a prioridade abaixo é aplicada à forma como os anúncios serão reproduzidos. Por exemplo: Se ocorrer um erro de sistema quando a mensagem de status do telefone estiver sendo reproduzida, ele encerra essa mensagem e reproduz uma mensagem de erro de sistema. Depois que reproduzir a mensagem de erro do sistema, ele retomará à reprodução da mensagem de status do telefone.

- **Status do sistema:** Alto
- **Eventos de chamada:** Alto
- **Status do telefone:** Médio
- **Navegação em telas:** Baixo

Para configurar que eventos são anunciados:

1. Na área de notificação, clique com o botão direito do mouse no ícone  e selecione **Configurações**.
2. Selecione **Seleção de anúncios**.
3. Selecione as opções que deseja que o sistema anuncie.

Campo	Descrição
Status do sistema	Anuncia eventos de status do sistema que você seleciona, como <i>Erros do sistema</i> e <i>Notificações do sistema</i> .
Status do telefone	Anuncia o status do telefone que você seleciona, como <i>Ramal do telefone</i> , <i>Encaminhar se ocupado</i> , <i>Encaminhar se sem resposta</i> , <i>Encaminhar todas</i> , <i>Encaminhar chamadas do grupo de busca</i> , <i>Número redirecionado</i> , <i>Número de redirecionamento</i> , <i>Não perturbe</i> , <i>Não perturbe se sobrepõe</i> , <i>Correio de voz habilitado</i> , <i>Retorno de chamada de correio de voz habilitado</i> , <i>Número de mensagens não lidas</i> , <i>Chamadas externas proibidas</i> , <i>ID de mensagem de ausência</i> , <i>Mensagem de ausência exibida</i> , <i>Texto de ausência</i> , <i>Tempo de toque antes de sem resposta</i> , <i>Código de logon configurado</i> .
Eventos de chamada	Anunciam eventos de chamada que você seleciona, como <i>Nova chamada de entrada</i> , <i>Chamada de</i> , <i>Em espera</i> , <i>Recuperar</i> , <i>Chamada atendida</i> , <i>Desligar</i> , <i>Chamada de saída</i> , <i>A linha está ociosa</i> , <i>Chamada transferida</i> , <i>Conferência iniciada</i> e <i>Status da chamada</i> .
Navegação em telas	Anuncia ações de navegação em telas, como <i>Entrada e saída de telas e menus</i> , e <i>Alteração de valor e foco da caixa de seleção</i> .

4. Clique em **OK**.

Capítulo 13.

Plug-in do Microsoft Outlook

13. Plug-in do Microsoft Outlook

Você pode usar o Avaya IP Office Plug-in com o Microsoft Outlook. Quando há um compromisso agendado no seu calendário do Outlook e caso você precise realizar uma chamada, você poderá efetuar logon diretamente no one-X Portal e realizar uma chamada, atender uma chamada ou transferir uma chamada. Você não precisa abrir o one-X Portal utilizando um navegador e então realizar uma chamada.

Use o Avaya IP Office Plug-in para Microsoft Outlook

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Consulte os requisitos de sistema do Avaya IP Office Plug-in ¹⁸⁰• Fazer logoff do Avaya IP Office Plug-in ¹⁸⁸• Usar funções de chamada do Avaya IP Office Plug-in ¹⁸⁹ | <ul style="list-style-type: none">• Instalar o Avaya IP Office Plug-in ¹⁸²• Configurar o Avaya IP Office Plug-in ²²⁵• Usar recursos adicionais do Avaya IP Office Plug-in ²¹² | <ul style="list-style-type: none">• Efetue logon no Avaya IP Office Plug-in ¹⁸³• Efetuando uma chamada utilizando o Avaya IP Office Plug-in ¹⁸⁹ |
|--|--|--|

13.1 Instalação

Verifique se os requisitos a seguir são atendidos antes de instalar o Avaya IP Office Plug-in.

- [Requisitos de hardware](#) ¹⁸⁰
- [Requisitos de software](#) ¹⁸¹
- [Versões do Microsoft Outlook](#) ¹⁸¹

13.1.1 Requisitos de hardware

Estes são os requisitos de hardware:

- Processador de 1 GHz
- 1GB RAM (mínimo)
O número de contatos do Outlook que o sistema exibe é limitado pela RAM disponível no computador em que o plug-in está sendo executado. O carregamento de muitos contatos com RAM insuficiente pode resultar no comprometimento do desempenho na máquina.
- 1 GB ou mais de espaço em disco para sistema operacional de 32 bits ou 2GB ou mais para sistema operacional de 64 bits.

13.1.2 Requisitos de software

Sistemas operacionais suportados

Apenas nas versões **Pro (Professional)**, **Enterprise** e **Ultimate** :

- **Windows 10, Windows 11.**

Requisitos de navegador:

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

Requisitos de software adicionais

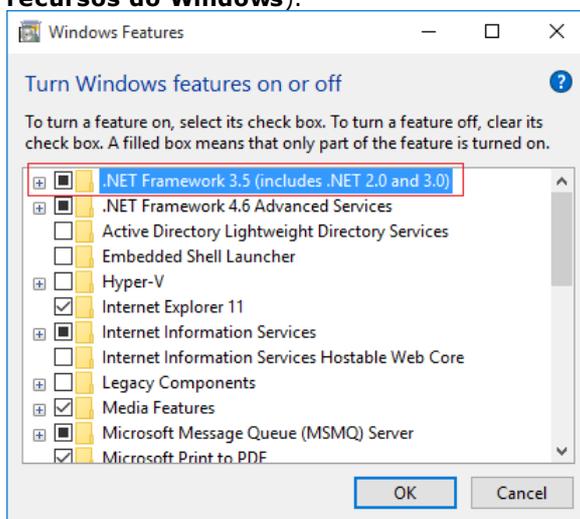
- **Windows Installer 3.1** ou superior.

- **.NET Framework 4.5.2**

Se necessário, o pacote de instalação pode ser baixado na página **Configurar | Integração do Desktop** no one-X Portal.

- **.NET Framework 3.5**

O suporte para .NET Framework 3.5 também deve ser habilitado nas Configurações do Windows no PC do usuário (no **Painel de Controle**, selecione **Programas e Recursos | Habilite ou Desabilite os recursos do Windows**).



13.1.3 Versões do Microsoft Outlook

As seguintes versões do Microsoft Outlook são suportadas:

- **Microsoft Outlook 2013** (*Outlook contact screen popping not supported*)
- **Microsoft Outlook 2016** (*Outlook contact screen popping not supported*)
- **Microsoft Outlook 365** thick client (*Outlook contact screen popping not supported*)

13.1.4 Instalar o Avaya IP Office Plug-in

O arquivo para instalar os clientes de área de trabalho do portal para o one-X Call Assistant e Avaya IP Office Plug-in pode ser baixado do servidor one-X Portal. Esse instalador comum é usado para ambos os clientes de área de trabalho.

Para instalar o software do cliente de área de trabalho:

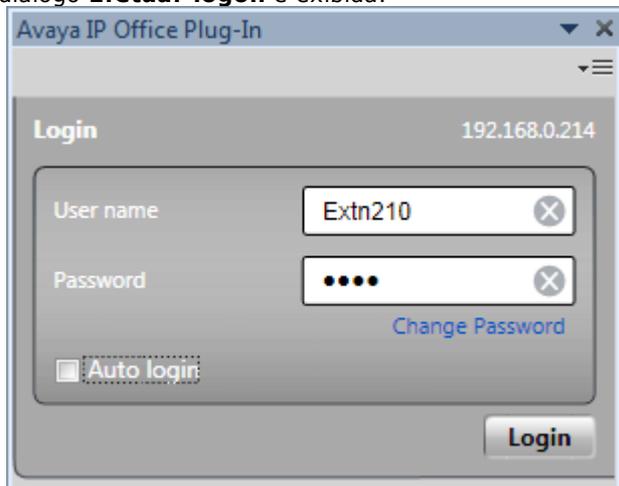
1. Faça logon no one-X Portal.
2. Na guia **Configurar**, selecione **Integração com a Área de Trabalho**.
3. Clique no link para fazer download do instalador do Avaya IP Office Plug-in e one-X Call Assistant. Nota: Não renomeie o arquivo baixado.
4. Os próximos passos variam dependendo do navegador:
 - **Internet Explorer ou Safari**
O menu baixar arquivos apresenta opções para executar no arquivo. Selecione **Executar**.
 - **Google Chrome ou Firefox**
Quando o navegador solicitar, selecione **Salvar**. O navegador baixa o arquivo de instalação. Quando o descarregamento for concluído, clique duas vezes no arquivo baixado e selecione **Executar**.
5. O sistema extrai o instalador e prepara a instalação do software. Selecione o idioma do instalador e clique em **OK**. Na tela de boas-vindas, clique em **Avançar**.
 - Caso já tenha instalado one-X Call Assistant o sistema exibe as seguintes opções **Modificar**, **Reparar** e **Remover**. Selecione **Modificar** para instalar esta versão sobre a existente. Caso tenha uma versão diferente já instalada, o sistema oferece a opção de atualização.
6. Selecione **Aceito os termos no acordo de licença** e clique em **Avançar**.
7. Verifique os detalhes para a conexão ao servidor do one-X Portal. Eles devem corresponder às partes da URL usada normalmente para conectar seu navegador ao one-X Portal.
 - **IP ou nome do servidor do Avaya one-X Portal:**
Defina para corresponder à parte da URL usada para navegar pelo portal entre os caracteres // e : . Se // não for mostrado, comece pelo início da URL até o caractere : .
 - **Porta:**
Defina para corresponder aos dígitos que seguem o : na URL que você usa para navegar para o one-X Portal. Por exemplo, **9443**, **8443** ou **8080**.
 - **Modo de comunicação segura:**
Se a URL usada no navegador for HTTPS, selecione esta opção.
8. Clique em **Próximo**. O sistema exibe a caixa de diálogo **Tipo de instalação**.
 - a. Selecione **Completa**, para instalar tanto o one-X Call Assistant quanto o Avaya IP Office Plug-in.
 - b. Selecione **Personalizado** para instalar somente um dos clientes da área de trabalho.
9. Clique em **Próximo**. Para simplificar o suporte, recomendamos que você aceite a pasta de destino padrão. Clique em **Avançar**.
10. Clique em **Instalar**. O sistema exibe o progresso da instalação.
11. Ao terminar, uma lista de opções será exibida. Selecione as desejadas e clique em **Concluir**.

13.2 Efetuando logon

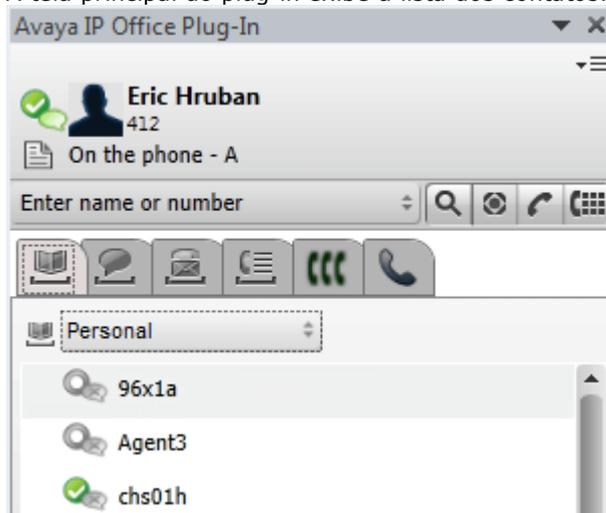
Você pode efetuar logon no one-X Portal utilizando o Avaya IP Office Plug-in.

Para efetuar logon:

1. Inicie seu Outlook.
2. Na barra de ferramentas, selecione os **complementos** e clique em **Avaya IP Office Plug-in**. A caixa de diálogo **Efetuar logon** é exibida.



3. Insira seu nome de usuário e senha do one-X Portal. O menu também permite a alteração de senha. Consulte [Alterar sua senha](#) ^{p. 227}.
4. Para fazer o logon automaticamente da próxima vez que iniciar plug-in, selecione **Logon automático**. Você também pode selecionar **iniciar e** exibir o plug-in automaticamente sempre que iniciar o Outlook. Consulte [Configurações do usuário](#) ^{p. 225}.
5. Clique em **Logon**.
 - **Atualização automática**
Se uma nova versão do plug-in estiver disponível no servidor do portal, você deverá instalá-la. Note que se você selecionar **Sim** também poderá ser necessário reiniciar o Outlook. Você pode selecionar a opção **Mais tarde** para pular a instalação da atualização em um determinado momento. Contudo, isso significa que algumas funções poderão ficar indisponíveis até que a atualização seja realizada.
6. A tela principal do plug-in exibe a lista dos contatos.



Para assegurar-se de receber as notificações de seu servidor, você precisa ter privilégios de administrador no computador e precisa ter selecionado [Mostrar notificações](#) ^{p. 225} na configuração de usuário do plug-in.

Para executar o Outlook como administrador:

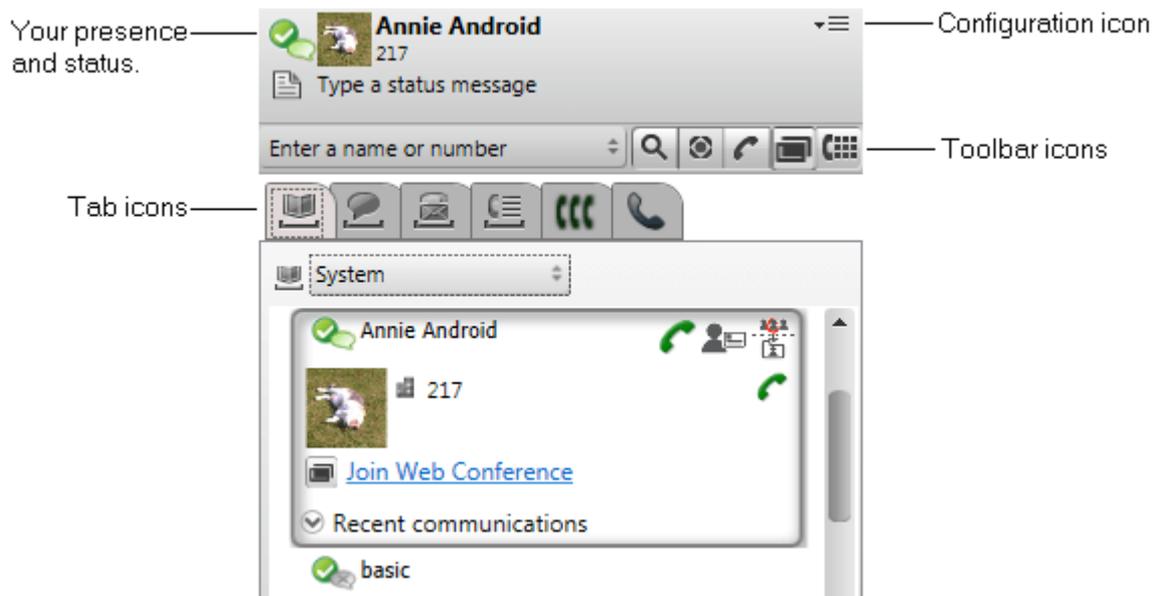
1. Localize o arquivo **Outlook.exe**. Geralmente, ele fica armazenado em **Meu computador > C: > Arquivos de programas > Microsoft Office > Office14**.
2. Com o botão direito, clique no arquivo **Outlook.exe** e selecione **Executar como administrador**.

Para sempre executar o Outlook como administrador:

1. Clique com o botão direito em Microsoft Office Outlook e selecione **Propriedades**.
2. Selecione a **guia** Compatibilidade.
3. Na seção **Nível de privilégio**, selecione **Executar este programa como administrador**.
4. Clique em **OK**.

13.3 Exibição do Avaya IP Office Plug-in

A seção a seguir oferece uma rápida visão da tela do plug-in.



- **Sua presença e status**

Visualizar sua presença e status. Passe o mouse sobre os itens para obter mais informações e clique para alterá-los. Consulte [Informações de presença](#) ²²⁰.

- **Ícone de configuração**

Acesse uma série de tarefas. Consulte [Configurações](#) ²²⁵, [Perfis](#) ²²², [Desconectar](#) ¹⁸⁸ e [Sincronizar contato do Outlook](#) ²¹⁰.

- **Ícones da barra de ferramentas**

- **Pesquisar** ²⁰⁵
Pesquisa um nome ou número inserido na caixa nome ou número adjacente nos diretórios.
- **Mais** ¹⁸⁹
Adiciona mais informações à chamada, como assunto (marca) ou código de conta.
- **Chamada** ¹⁸⁹
Chama o nome ou número correspondente inserido na caixa nome ou número adjacente.
- **Teclado de discagem** ¹⁸⁹
Exibe o teclado de discagem para efetuar uma chamada.

- **Ícones da guia**

A parte inferior do plug-in consiste em várias guias.

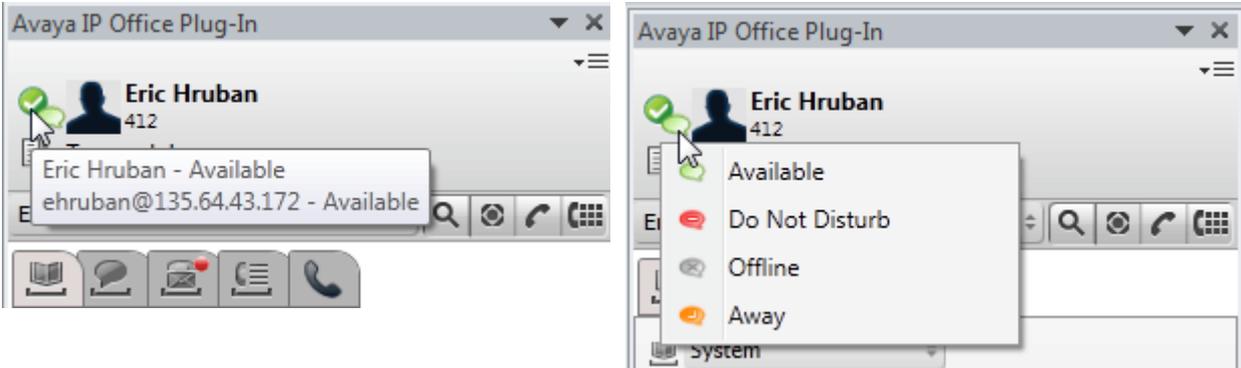
- **Diretórios** ²⁰²
Exibe os vários diretórios. O seletor na parte superior da guia permite a seleção do diretório a ser exibido.
- **Chat/Mensagens instantâneas** ²⁰⁶
Exibe suas sessões de mensagem instantânea.
- **Caixa Postal** ²¹⁶
Esta guia exibe suas mensagens de caixa postal e permite controlar sua reprodução. O ícone mostra um ponto vermelho quando você tem mensagens novas.
- **Registro de chamadas** ²¹⁵
Exibe seu registro de chamadas. O seletor na parte superior da guia permite a seleção do tipo de chamada a ser exibido.
- **Conferências** ¹⁹⁷
Esta guia exibe conferências para as quais você foi convidado ou convidou outros.
- **Chamada** ¹⁸⁹
Esta guia exibe detalhes da chamada atual ou chamadas em andamento.

13.4 Visão geral rápida

Você pode usar a tela principal Avaya IP Office Plug-in para realizar as seguintes tarefas:

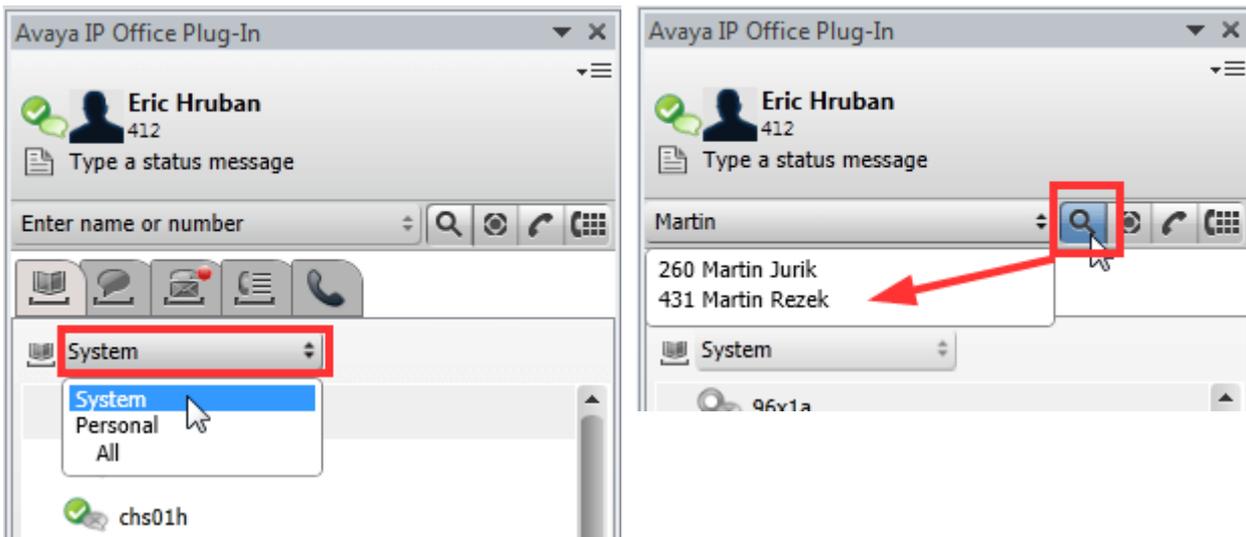
Visualizar sua presença de usuário

Para ver sua presença, passe o mouse sobre o ícone de círculo ao lado do seu nome de usuário. Para ver sua presença MI, passe o mouse sobre o ícone de bolha ao lado do seu nome de usuário. Você também pode alterar a presença MI ao clicar no ícone de bolha e selecionar um status da lista. Para obter mais informações sobre a presença do usuário, consulte [Informações sobre a presença](#)²²⁰.



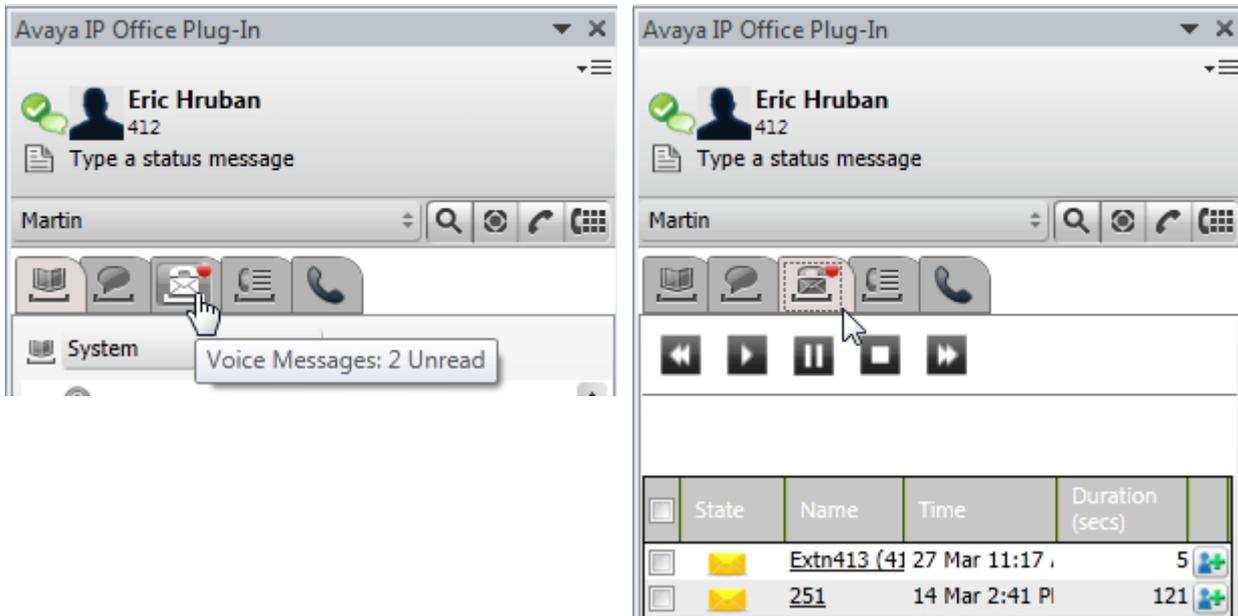
Visualizar contatos

Você pode visualizar os contatos do Sistema ou Pessoais da lista de Diretório. Você também pode procurar um nome de contato na caixa de pesquisa e clicar no ícone **Pesquisar**. Para obter mais informações, consulte [Diretório de contatos](#)²⁰⁹.



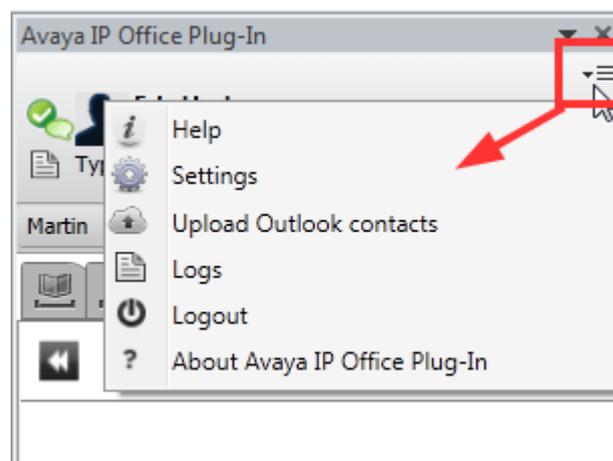
Visualizar mensagens de correio de voz não lidas e chamadas

Você pode pausar o cursor do mouse sobre o ícone Mensagens de voz para visualizar o número de mensagens de correio de voz não lidas. Para visualizar o registro de chamadas, clique no ícone Registro de chamadas. Para obter informações sobre o gerenciamento de mensagens de voz e chamadas, consulte [Opções do correio de voz](#) e as [funções da chamada do Avaya IP Office Plug-in](#).



Tarefas rápidas

Você pode personalizar as configurações Avaya IP Office Plug-in, importar contatos do Outlook, visualizar a lista de registros e ler o conteúdo da ajuda sobre o uso do Avaya IP Office Plug-in ao clicar no ícone de seta para baixo. Para obter mais informações, consulte [Conexão](#).



13.5 Ocultar o plug-in

Você pode fechar a janela do plug-in sem ter de fazer o logoff. Isso pode ser necessário se você precisar temporariamente de mais espaço para realizar outras funções em sua janela Outlook.

Enquanto fechado, o plug-in não reaparecerá automaticamente se você receber uma chamada. Para fazer ou receber chamadas será necessário, em vez disso, usar os controles em seu telefone.

Fechar a janela de plug-in:

1. Clique no ícone **X** na parte superior do plug-in. Alternativamente, clique **▼** e selecione **Fechar**.

Reabrir a janela de plug-in:

1. Na barra de ferramentas, selecione os **complementos** e clique **Avaya IP Office Plug-in**.

13.6 Desconectando

Para sair:

1. No canto superior direito da janela **Avaya IP Office Plug-in**, clique com o botão direito do mouse em  **Opções**.
2. Selecione **Logoff** . O sistema exibirá a caixa de diálogo **Logoff**.
3. Clique em **Logoff**.

13.7 Funções de chamada

O Avaya IP Office Plug-in for Microsoft Outlook fornece várias funções de chamada.

13.7.1 Fazer chamadas

Você pode efetuar chamadas usando o plug-in de várias formas. Note que o número discado pode ser afetado pelas [regras de discagem configuradas](#) ¹⁸⁹ ²²⁷:

- [Digitar um nome ou número](#) ¹⁸⁹
- [Usar o teclado de discagem](#) ¹⁸⁹
- [Usando um clique para discar](#) ¹⁹⁰
- [Adicionando um código de conta e um assunto](#) ¹⁸⁹

13.7.1.1 Digitar um nome ou número

Você chama um contato ao digitar o nome ou número de uma pessoa em Avaya IP Office Plug-in.

Para efetuar uma chamada:

1. Digite o nome ou o número do contato no campo **Inserir nome ou número**. Para maiores informações sobre como adicionar um código de conta e uma pessoa a chamar, consulte [Adicionar códigos de conta e assunto](#) ¹⁸⁹.
2. Pressione **Enter** ou clique em  **Efetuar chamadas**.

13.7.1.2 Usar o teclado de discagem

Você pode chamar um contato usando o teclado de discagem em Avaya IP Office Plug-in.

Efetuar logon chamada usando o teclado de discagem:

1. Clique em  **teclado de discagem**.
2. Digite o número do contato que deseja chamar.
3. Clique em  **Efetuar chamadas**.

13.7.1.3 Adicionando um código de conta e um assunto

Você poderá adicionar um código de conta e um assunto a uma chamada.

Para adicionar o assunto e o código de conta a uma chamada:

1. Clique em  **Mais**.
2. Digite o assunto no campo **Assunto** da chamada. Isso se torna uma tag de texto que é exibida em outros telefones internos para os quais a chamada possa ser transferida.
3. Digite o código de conta no campo **Código de Conta**. O código de conta é incluído nos registros de chamadas' do sistema de telefonia após o término da chamada.
4. Clique em **OK**.

13.7.1.4 Usando um clique para discar

Você pode efetuar uma chamada usando o número de telefone que aparece no e-mail, usando o recurso [Clique para discar](#)^{p212}.

Pré-requisito:

- Verifique se você está conectado ao Avaya IP Office Plug-in.
- O número do telefone está no formato que o sistema seja capaz de processar. Para obter mais informações, consulte [Formatos de números de telefone](#)^{p213}.

Microsoft Outlook 2007

1. Abra o e-mail.
2. Escolha uma opção:
 - Caso você tenha um e-mail aberto em modo de leitura, passe o mouse sobre o número do telefone marcado como *marca inteligente*, e o sistema exibirá o ícone ⓘ. Para obter mais informações, consulte [Marcas inteligentes](#)^{p212}
 - Caso você tenha um e-mail aberto em modo de edição, digite um espaço após o número do telefone, e o sistema exibirá o ícone ⓘ.
3. Clique em **Chamada**.

Microsoft Outlook 2010 e 2013

1. No e-mail, clique com o botão direito no número de telefone que o sistema marcou como *marca inteligente*. Para obter mais informações, consulte [Marcas inteligentes](#)^{p212}
2. Selecione **Outras ações**.
3. Clique em **Chamada**.

13.7.1.5 Efetuando chamadas a partir do Outlook

A funcionalidade de chamadas está disponível no painel de plug-in do Outlook. Você pode iniciar uma chamada a partir do menu contextual. A funcionalidade de chamadas está disponível no Outlook 2007 e Outlook 2010.

Chamada a partir do Cartão de vista do contato:

1. Clique com o botão direito do mouse no contato. O número do contato será exibido no menu.
2. Clique em **IP Office - Call**.
3. Clique no número desejado no menu para iniciar uma chamada.

Para chamar os destinatários de e-mail:

1. Clique com o botão direito no destinatário do e-mail. Os números do contato devem estar presentes no Exchange Server.
2. Clique em **IP Office - Call**.
3. Clique no número desejado no menu para iniciar uma chamada.

Chamada a partir de solicitação de reunião

1. Clique com o botão direito do mouse na solicitação de reunião. O assunto da solicitação de reunião deve conter o número do contato.
2. Clique em **IP Office - Call**.
3. Clique no número desejado no menu para iniciar uma chamada.

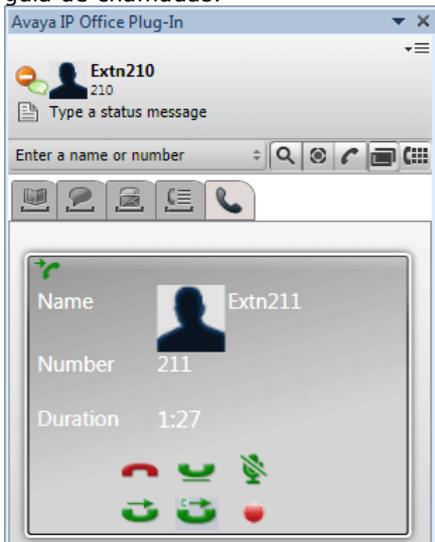
13.7.2 Atender uma chamada

Para atender uma chamada:

- Quando você recebe uma chamada de entrada, seu ícone de presença muda para . O botão do plug-in também mostra detalhes do chamador e as opções para lidar com a chamada.



- Para ignorar a chamada, clique no ícone . Quando a chamada é direta para você, ela é redirecionada ao correio de voz, se disponível; em chamadas de grupo de busca, ela toca para o próximo membro disponível do grupo.
- Para atender à chamada de entrada, clique no ícone . Os detalhes da chamada são agora exibidos na guia de chamadas.



- Os controles de chamada exibidos variam para corresponder às funções que você pode usar:

- Encerrar chamada**
Encerrar a chamada. O chamador é desconectado. Em uma conferência ad hoc que você iniciou, isso encerra toda a conferência.
- Em espera** ¹⁹²
Coloca a chamada em espera.
- Colocar em mudo** ¹⁹²
Coloca a chamada em mudo.
- Desativar o mudo** ¹⁹²
Desativa o mudo da chamada.
- Transferir** ¹⁹³
Transfere a chamada para outro número.
- Consultar** ¹⁹³
Coloca a chamada em espera, aguardando transferência, enquanto você faz uma chamada de consulta para o destino de transferência.
- Concluir transferência** ¹⁹³
Encerra a chamada de consulta ao transferir a chamada em espera.
- Conferência** ¹⁹⁴
Faz uma conferência com a chamada atual e qualquer chamada em espera.
- Registro**
Começa a registrar a chamada.

13.7.3 Colocar uma chamada no modo silencioso

Você pode colocar em mudo de sua conexão de fala em uma chamada. Enquanto a chamada estiver silenciada, você ouvirá o chamador, mas ele não poderá ouvi-lo.

- **Controles de silêncio do telefone**

O one-X Portal não reflete o status e uso do botão de mudo no seu telefone. Você somente deve usar seu telefone ou o one-X Portal para ativar ou desativar o mudo das chamadas.

- **Chamadas estacionadas**

Recuperar uma chamada estacionada cancela qualquer silenciamento que possa ter sido previamente aplicado à chamada antes de ela ter sido estacionada.

- **Chamadas em espera**

Se você silenciou uma chamada e depois a colocou em espera, esse silenciamento será cancelado quando tirar a chamada da espera. No entanto, se você silenciar uma chamada e o outro participante colocar a chamada em espera, o silenciamento não é cancelado quando ela é tirada da espera.

- **Chamadas de conferência**

Se você é anfitrião da conferência, poderá silenciar outros participantes na conferência. Consulte [Colocar em mudo participantes de conferências](#)^[70].

Para colocar uma chamada em mudo:

1. Para colocar um usuário em modo silencioso, clique em  **Colocar em mudo**.

Para desativar o mudo de uma chamada:

1. Para desativar o mudo para um usuário, clique em  **Desativar o mudo**.

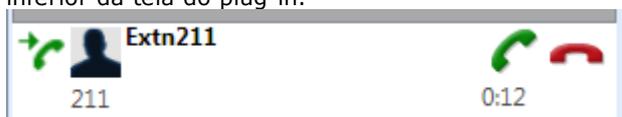
13.7.4 Reter ou liberar uma chamada

Você pode colocar uma chamada em espera e mais tarde recuperá-la. Quando uma chamada é colocada em espera, o sistema toca uma música ou envia tons regulares de alerta ao chamador.

- Autores de chamadas em espera ouvem uma música de espera, se disponível. A música ouvida depende da configuração do sistema telefônico. Se nenhuma música de espera estiver configurada, o chamador ouvirá um bipe duplo a cada 4 segundos.
- O **Tempo limite de espera** para todas as chamadas retidas é definido pelo administrador do sistema. Por padrão, ele é de 15 segundos, mas pode ser alterado ou desativado. A chamada retida sendo retornada ignora qualquer configuração de encaminhamento ou não perturbe. Não é possível liberar um lembrete de chamada em espera.
- Se o administrador do sistema o tiver configurado para **Ocupado quando chamada em espera**, quando você tiver alguma chamada retida, o sistema telefônico o considerará ocupado para outras chamadas de entrada.

Para colocar uma chamada em espera:

1. Na tela de detalhes da chamada, clique em . As chamadas emretidas voltam a ser exibidas na parte inferior da tela do plug-in.



Para liberar ou recuperar uma chamada:

1. Para recuperar uma chamada colocada em espera, clique em  **Recuperar**.

13.7.5 Transferir uma chamada utilizando o Avaya IP Office Plug-in

Você pode transferir uma chamada de entrada para outra pessoa utilizando Avaya IP Office Plug-in.

- [Fazendo uma transferência supervisionada](#)  193
- [Fazendo uma transferência não supervisionada](#)  193

13.7.5.1 Fazendo uma transferência supervisionada

Uma transferência supervisionada ocorre quando você conversa com um contato antes de transferir a chamada. Sua chamada inicial ao contato é chamada de chamada de consulta ou investigação.

Em uma transferência supervisionada, você poderá confirmar se o contato está presente e se deseja aceitar a chamada.

Para efetuar uma transferência supervisionada:

1. Atenda a chamada de entrada.
2. Clique em  **Consultar**.
3. Use o formulário que aparece para inserir o nome ou número para o qual deseja transferir a chamada.
4. Quando a correspondência necessária for selecionada ou o número for inserido, clique em  **Ir**. O sistema coloca a chamada atual em espera, enquanto você consulta o outro participante.
 - Se o outro participante atender e aceitar a transferência, clique em  **Concluir transferência**.
 - Se o outro participante não atender ou não quiser aceitar a transferência, clique em  **Finalizar**.. Depois clique em  para tirar a chamada anterior da espera.

13.7.5.2 Fazendo uma transferência não supervisionada

Ao discar o número do contato e transferir uma chamada, mesmo sem aguardar que a chamada seja atendida, isso é chamado de transferência não supervisionada.

Para fazer uma transferência sem supervisão:

1. Clique em  **Transferir**.
2. Use o formulário que aparece para inserir o nome ou número para o qual deseja transferir a chamada.
3. Quando a correspondência necessária for selecionada ou o número for inserido, clique em  **Ir**. A chamada será transferida.

13.7.6 Encerrar uma chamada

Após uma chamada entre você e o contato ser completada, o sistema exibe os detalhes da chamada.

Para encerrar uma chamada:

1. Para encerrar uma chamada, clique em  **Encerrar Chamada**.

13.8 Chamadas de conferência

Você pode usar o Avaya IP Office Plug-in para selecionar e chamar os participantes que deseja incluir na conferência e, em seguida, iniciá-la.

Existem dois tipos de conferências que podem ser iniciadas através do Avaya IP Office Plug-in:

- [Chamada de conferência ad hoc](#) ¹⁹⁴
- [Conferência Meet Me](#) ¹⁹⁶

13.8.1 Chamada de conferência ad hoc

Em uma conferência ad hoc, um usuário liga para diferentes participantes e então define um modo para a chamada de conferência. Aquele que inicia a conferência ad hoc é o host da conferência.

Para iniciar uma conferência ad hoc:

1. Com uma chamada conectada, ou:
 - Coloque a chamada em espera clicando em  e fazendo uma segunda chamada. Quando esta for respondida, clique em .
 - Se outra chamada entrar, clique em  para aceitá-la. A chamada atual é colocada em espera automaticamente. Clique em  para formar uma conferência entre as chamadas.
2. A conferência é iniciada e exibida na guia de detalhes da chamada.



3. Uma vez que iniciou a conferência, você será exibido como host da conferência pelo . Como host, você pode abandonar, ativar e desativar o mudo de qualquer um dos participantes na conferência usando os ícones próximos aos seus detalhes.

Para abandonar a si mesmo da conferência:

1. Clique no ícone  próximo ao seu nome na lista dos membros da conferência. Você está desligado da conferência.

Controles do host de conferência

Se você é o host da conferência, pode realizar uma série de funções, como mostrado abaixo.

Abandonar um participante da conferência:

1. Clique no ícone  próximo do nome do participante da conferência que você deseja abandonar. Ele será desligado e seu ícone muda para .

Para encerrar toda a conferência:

1. Clicar no ícone  na parte inferior da tela de conferência.

Para ativar/desativar o mudo de um participante da conferência:

1. Clique no ícone  ou  próximo do nome do participante da conferência de quem você deseja ativar ou desativar o mudo. Os participantes atualmente silenciados são exibidos ao lado de um ícone .

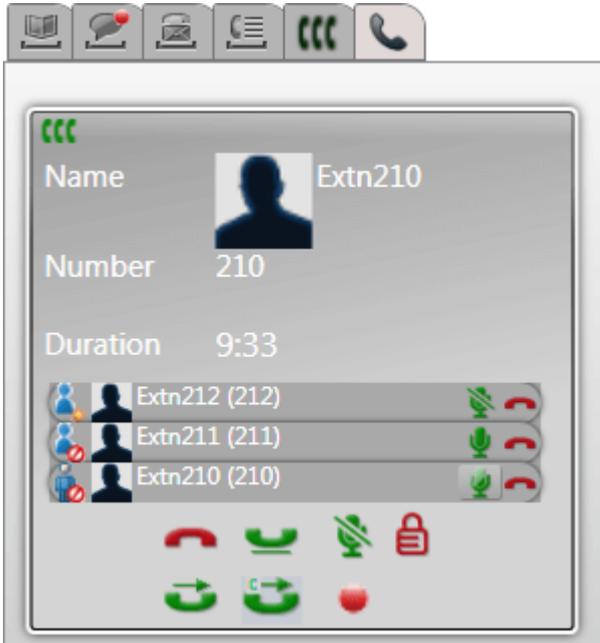
Para ativar/desativar o mudo de um participante da conferência:

1. Clique no ícone  ou  na parte inferior da tela de conferência. Os participantes atualmente silenciados são exibidos ao lado de um ícone .

13.8.2 Chamada de conferência Meet Me

Em uma conferência Meet Me, todos os participantes discam um número de ponte em determinado momento. O proprietário do número da ponte da conferência é o host da conferência.

Uma conferência Meet Me oferece recursos similares aos de uma conferência ad hoc. No entanto, o alto-falante ativo em uma conferência Meet me é indicado (👤 ou 👤>) e o anfitrião da conferência pode bloquear ou desbloquear a conferência.



Controles do host de conferência 👤

Se você é o host da conferência, pode realizar uma série de funções, como mostrado abaixo.

Abandonar um participante da conferência:

1. Clique no ícone 📞 próximo do nome do participante da conferência que você deseja abandonar. Ele será desligado e seu ícone muda para 👤x.

Para encerrar toda a conferência:

1. Clicar no ícone 📞 na parte inferior da tela de conferência.

Para ativar/desativar o mudo de um participante da conferência:

1. Clique no ícone 🗣️ ou 🗣️ próximo do nome do participante da conferência de quem você deseja ativar ou desativar o mudo. Os participantes atualmente silenciados são exibidos ao lado de um ícone 👤🚫.

Para ativar/desativar o mudo de um participante da conferência:

1. Clique no ícone 🗣️ ou 🗣️ na parte inferior da tela de conferência. Os participantes atualmente silenciados são exibidos ao lado de um ícone 👤🚫.

Para bloquear uma conferência:

1. Clique no ícone 🔒 na parte inferior da tela de conferência. O ícone muda para 🗣️ e nenhum outro usuário pode ingressar na conferência enquanto ela estiver bloqueada.

Para desbloquear uma conferência:

1. Clique no ícone 🗣️ na parte inferior da tela de conferência. O ícone muda para 🔒.

13.8.3 Adicionar outro participante de conferência

Se necessário, pode-se adicionar outro participante à sua conferência (ad hoc ou Meet me).

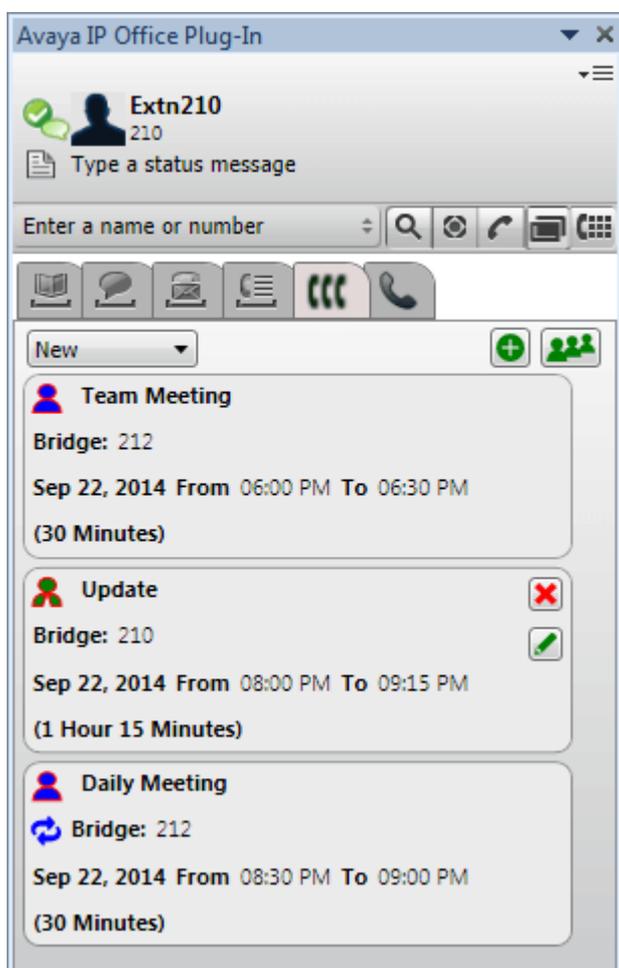
Para adicionar outro participante à conferência:

1. Clique no ícone  **Espera** na parte inferior dos detalhes da chamada. A conferência continua sem você e aparece como uma chamada na parte inferior da guia da chamada.
2. Use o plug-in para fazer a chamada para o outro participante que deseja adicionar à conferência.
 - Se eles desejam ingressar na conferência, clique no ícone  **Conferência**.
 - Se eles não desejam ingressar na conferência, clique no ícone  **Finalizar** para finalizar a chamada.

Depois clique no ícone  **Recuperar** mostrado pela chamada de conferência na parte inferior da guia da chamada.

13.8.4 Conferências agendadas

Clicar na guia  mostra suas conferências agendadas. Elas são conferências para as quais você foi convidado e conferências que você mesmo agendou.



-  Uma conferência da qual você é o anfitrião.
-  Uma conferência para a qual você foi convidado.
-  Uma conferência recorrente.

Você pode usar o menu suspenso na parte superior para selecionar que conferências são exibidas:

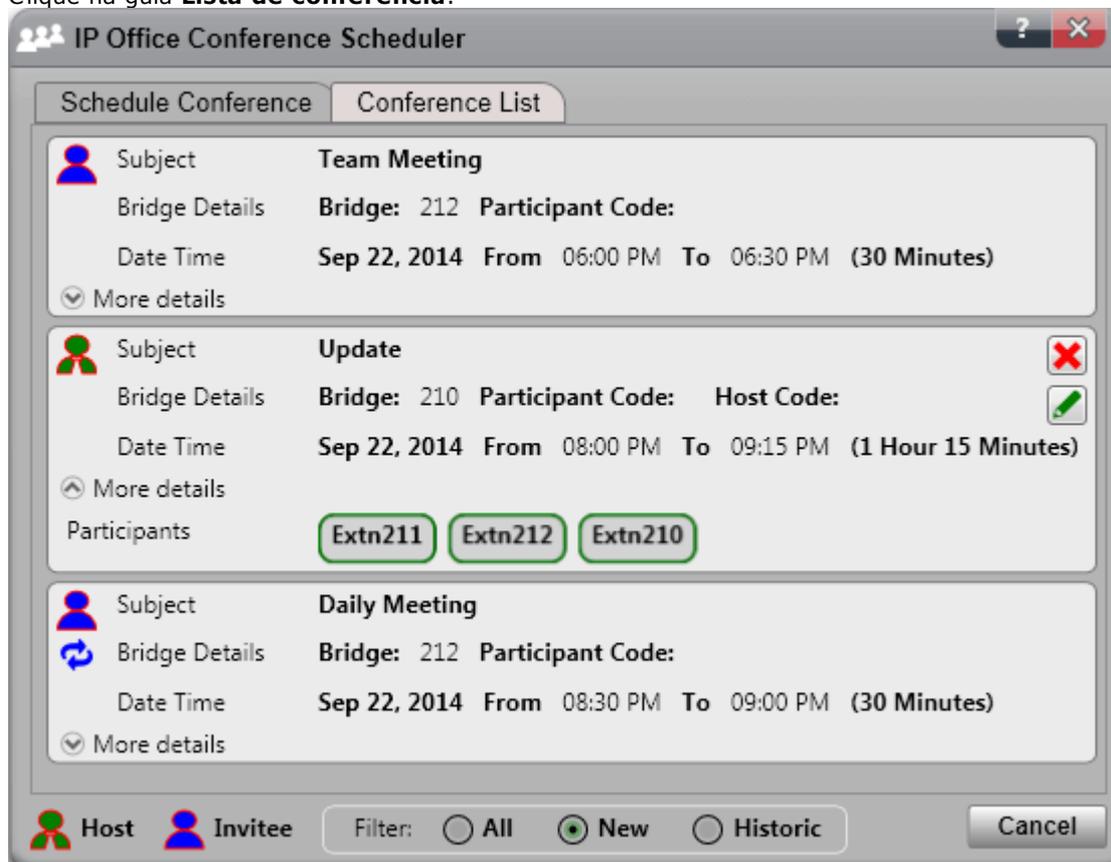
- **Novo**
Mostrar conferências agendadas definidas para ocorrer no futuro.
- **Histórico**
Mostrar conferências agendadas que ocorreram no passado. Por padrão, o sistema retém os detalhes da conferência por até 15 dias (definido pelo seu administrador do sistema).

- **Tudo**
Mostrar tanto conferências agendadas futuras quanto anteriores.

13.8.4.1 Visualizar as conferências em detalhe

Para ver os detalhes da conferência:

1. Clique na guia  para mostrar suas conferências agendadas.
2. Clique no ícone . Você também pode clicar duas vezes em uma das conferências agendadas.
3. Clique na guia **Lista de conferência**.



4. Você pode filtrar, editar e excluir as conferências da mesma forma que faz a partir da janela principal do plug-in.
 - **Novo**
Mostrar conferências agendadas definidas para ocorrer no futuro.
 - **Histórico**
Mostrar conferências agendadas que ocorreram no passado. Por padrão, o sistema retém os detalhes da conferência por até 15 dias (definido pelo seu administrador do sistema).
 - **Tudo**
Mostrar tanto conferências agendadas futuras quanto anteriores.

13.8.4.2 Agendar uma nova conferência

Você pode usar o plug-in para agendar a conferência.

Para agendar uma nova conferência:

1. Selecione a guia  **Conferências**.
2. Clique no ícone .
3. Na seção **Participantes**, digite as pessoas que você deseja convidar para a chamada. Conforme você digita, o portal exibirá as correspondências dos diretórios; selecione uma correspondência para concluir a entrada. Você pode adicionar um [grupo](#) ¹⁰⁹ inteiro ao seu diretório pessoal digitando o nome do grupo.
 - Para adicionar um contato externo que não esteja atualmente no diretório, clique no ícone  e insira os detalhes.
 - Para pesquisar um contato do diretório, clique em . Insira o nome que deseja buscar e pesquise dentro da lista de contatos pessoais e do sistema. Clique em uma das correspondências para adicioná-la aos participantes.
4. Digite um **Assunto** que resuma o motivo da reunião.
5. Os campos **Código do anfitrião** e **Código do participante** automaticamente corresponderão ao seu PIN de conferência. No entanto, é possível alterá-los, se necessário.
6. Em **Local**, defina uma nota para o local físico de qualquer reunião física que esteja ocorrendo em paralelo com a conferência de áudio.
7. Em **Descrição da conferência**, digite os detalhes adicionais da conferência.
8. Defina a data e hora para o início da conferência e para o fim da mesma.
9. Se deseja que o servidor chame os participantes no início da conferência, selecione **Convite automático**.
10. Se você quiser que a conferência se repita a intervalos regulares, selecione **Recorrência** e defina a frequência para as conferências repetidas e quando as repetições devem terminar.
 - **Padrão de recorrência**
Este campo permite selecionar a frequência de cada conferência repetida.
 - **Diariamente**
Quando selecionado, as opções adicionais para **Cada dia** ou **Cada dia da semana** são disponibilizadas.
 - **Semanalmente**
Quando selecionado, você pode selecionar em quais dias da semana deve ocorrer a reunião.
 - **Mensalmente**
Quando selecionado, você pode selecionar o dia do mês (por data) e quantos meses entre as repetições.
 - **Selecionar intervalo de ocorrências**
Este campo permite definir a data em que as conferências recorrentes devem terminar.
11. Como o anfitrião da conferência, você pode receber um [relatório da conferência](#) ⁸⁹ por email quando a conferência terminar. Para isso, selecione **Enviar relatório por email**.
12. Clique em **Agendar**.
13. Clique em **OK**.

13.8.4.3 Agendamento a partir do Outlook

Esta opção requer que você esteja [conectado ao plug-in](#). No entanto, você pode usá-la quando o plug-in estiver [oculto](#).

Para agendar uma conferência de dentro do Outlook:

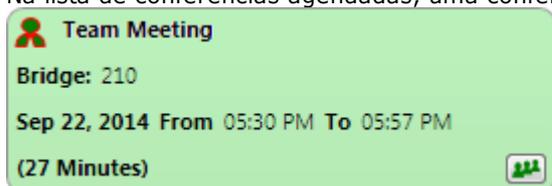
1. Na guia Página inicial, clique em **Novos itens** e selecione **Conferência Avaya Office**.
2. De forma alternativa, na visualização de calendário Outlook, clique no ícone .
3. O menu do agendador da conferência é exibido. Isso permite a você agendar a conferência. Consulte [Agendar uma nova conferência](#).

13.8.4.4 Participar de uma conferência agendada

Você pode usar o plug-in para ingressar na conferência, quando for a hora.

Para ingressar em uma conferência agendada:

1. Na lista de conferências agendadas, uma conferência que tiver começado será exibida com fundo verde.



2. Para ingressar em uma conferência, clique no ícone . Seu telefone tocará com o convite da conferência,

13.8.4.5 Editar uma conferência

Você pode editar conferências agendadas das quais você é o host.

Para editar uma conferência agendada:

1. Clique no ícone  **Editar conferência**.
2. Ajuste os detalhes da conferência conforme necessário e clique em **Atualizar**.

13.8.4.6 Excluir uma conferência

Você pode excluir conferências agendadas das quais você é o host.

Para excluir uma conferência agendada:

1. Clique no ícone  **Excluir conferência**.

13.8.4.7 Aceitar convites para reuniões

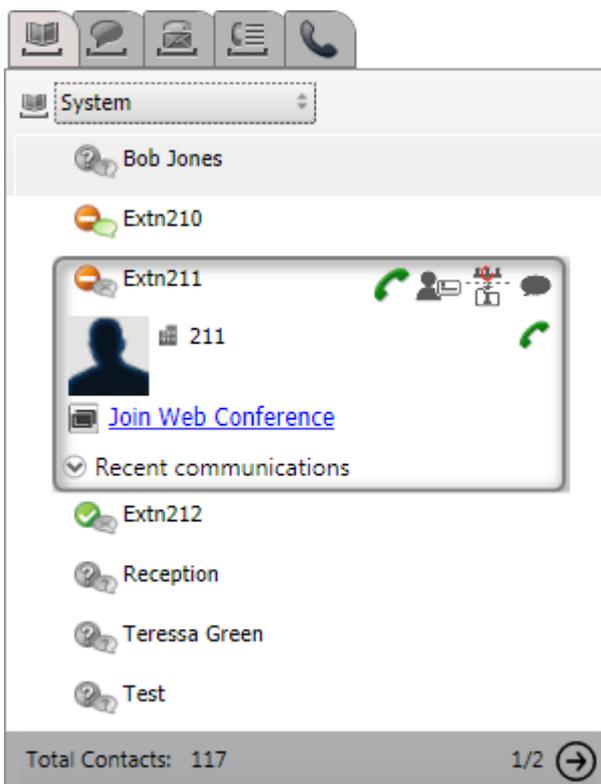
O agendamento de conferências do one-X Portal e Avaya IP Office Plug-in pode enviar um convite por e-mail no formato do Outlook aos participantes da conferência. Entretanto, os participantes podem ver o erro "**Não foi possível encontrar a reunião no calendário**" no Outlook. Para solucionar este problema, uma alteração na configuração do registro é necessária, como exibido a seguir.

Para habilitar convites de aceitação de conferências no Calendário do Outlook:

1. Clique em **Iniciar** e selecione **Executar**.
2. Digite **regedit** e clique em **OK**.
3. Localize e depois clique na seguinte chave de registro:
`HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Office\<version>\Outlook\Options\Calendar`
4. Na barra de menu, selecione **Editar | Novo | Valor DWORD**.
5. Digite **ExtractOrganizedMeetings**.
6. Na barra de menu, selecione **Editar | Modificar**.
7. Defina **Dados do valor** para **1** e clique em **OK**.
 - Quando esta chave for definida para **1**, o Outlook tenta interpretar os formatos de calendário de outros fornecedores/desconhecidos para que o usuário possa aceitar o convite.
 - Quando esta chave estiver ausente ou definida para **0**, o Outlook não aceitará os convites de reunião enviados em um formato de calendário de outros fornecedores/desconhecido.
8. Selecione **Arquivo | Sair**.

13.9 Diretórios

O plug-in exibe os diretórios de nomes e números de telefone associados na guia  **Diretório** . Ao passar o mouse sobre um contato, o sistema [exibe ícones](#) ²⁰⁴ de diversas ações.



O seletor suspenso na parte superior permite selecionar qual diretório está sendo atualmente exibido. Os diferentes diretórios são:

- **Pessoal**
Exibe os contatos pessoais armazenados no sistema de telefonia. Se você estiver usando um telefone Avaya, esses contatos também estarão acessíveis no telefone. Você também pode organizar seus contatos pessoais em até 5 [grupos](#) ²¹⁰ e selecionar qual grupo é exibido atualmente ou um dos seguintes:
 - **Todos**
Mostra todos os contatos pessoais, exceto os do Outlook.
 - **Outlook**
Mostra contatos [importados do Outlook](#) ²¹⁰.
- **Sistema**
Exibe os contatos armazenados no sistema de telefonia para utilização de todos os usuários, além dos detalhes dos outros usuários e grupos de busca.
- **Externo**
Exibe os contatos de um diretório LDAP configurado pelo administrador do sistema do portal. Note que apenas os primeiros 1000 contatos são exibidos. Se houver uma busca nos contatos externos, os contatos são atualizados para exibir as primeiras 1000 correspondências.
- **Resultados da pesquisa**
Mostra os resultados da [pesquisa](#) ²⁰⁵ do diretório atual.

Usar os diretórios

- | | | |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Visualizar os diretórios ²⁰³• Fazer chamadas do diretório ²⁰⁵• Editar um contato do diretório ²⁰⁹ | <ul style="list-style-type: none">• Visualizar status do usuário no diretório ²⁰⁴• Excluir um contato do diretório ²⁰⁹• Enviar mensagem instantânea para um contato ²⁰⁶ | <ul style="list-style-type: none">• Pesquisar nos diretórios ²⁰⁵• Adicionar um contato de diretório ²⁰⁷• Adicionar uma guia Grupo de contatos ²¹⁰ |
|--|--|--|

13.9.1 Visualizar diretórios

Avaya IP Office Plug-in exibe os diretórios de nomes e números de telefone associados.

- **Diretório pessoal**

Você pode associar diversos números a um nome e selecionar o número a ser usado ao efetuar uma chamada. Você pode editar e alterar contatos do diretório usando o Avaya IP Office Plug-in. Você também pode configurar subgrupos de contatos selecionados. Para alguns tipos de telefone (*veja abaixo*), você também pode acessar, usar e editar seu diretório **pessoal** a partir do telefone.

- **Diretório do sistema**

Esse é o diretório de nomes e números de seu sistema de telefonia, mais todos os usuários e Grupos de busca do sistema de telefonia. O administrador do one-X Portal também pode adicionar contatos do diretório do sistema. Esses contatos não podem ser alterados. No entanto, você pode copiar um contato do diretório do sistema em seu [Diretório pessoal](#)²⁰⁷.

- **Externo**

Seu [administrador do sistema](#)²³¹ pode configurar o one-X Portal para acessar um diretório LDAP externo. Se o servidor do one-X Portal tiver sido configurado para isso, você poderá realizar uma pesquisa no diretório externo. Os resultados da pesquisa são mostrados aqui.

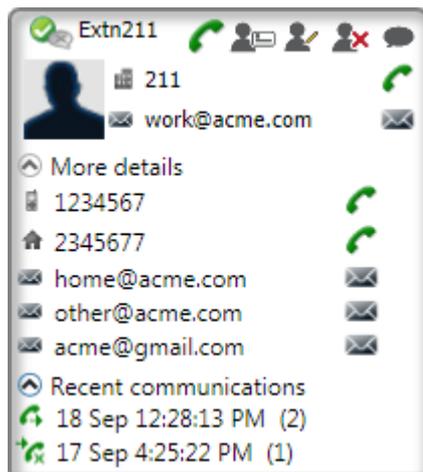
Diretório pessoal

Caso esteja utilizando um telefone Série 1400, 1600, 9500 ou 9600 com um botão de **Contatos**, ou telefone M-Series, T-Series ou T3 Series, você também pode utilizar seu diretório de contatos **pessoal** através do telefone e editá-los.

1. À medida que os contatos do diretório **Pessoal** são adicionados, eles são armazenados pelo aplicativo do one-X Portal, pelo sistema de telefonia e mantidos em sincronia. O one-X Portal aplicativo e o sistema de telefonia podem armazenar até 250 contatos no diretório Pessoal por usuário (sujeito a seus próprios limites).
 - Todos os contatos carregados do Avaya IP Office Plug-in serão listados no grupo Outlook na guia Pessoal. Eles são armazenados somente no one-X Portal e são, além disso, no máximo 250 contatos de Diretório pessoal.
2. Os contatos podem ser editados através do telefone ou do one-X Portal.
3. Os contatos do diretório Pessoal armazenados pelo one-X Portal podem conter diversos números, sendo um selecionado como número do **Telefone primário** atual. O registro do sistema de telefonia correspondente contém apenas um número, o qual será alterado para corresponder ao número **telefone primário** selecionado no one-X Portal, se essa seleção for alterada.

13.9.2 Ícones do diretório

O diretório exibe uma ampla faixa de ícones. Isso inclui ícones para as diversas ações que você pode realizar quando passa o mouse sobre um contato.



Ações do diretório pessoal

Ação	Ícone	Descrição
Excluir grupo		Excluir o grupo do diretório pessoal.
Alterar nome do grupo		Editar o nome do grupo do diretório pessoal.
Adicionar um grupo		Adicionar um grupo de diretório pessoal ²¹⁰ .
Adicionar um contato		Adicionar um contato do diretório pessoal.

Ações de chamadas

Ação	Ícone	Descrição
Chamada		Ligue para o contato usando seu número de contato principal.
E-mail		Enviar um e-mail ²⁰⁶ ao contato.
Iniciar MI		Enviar mensagem instantânea ²¹⁷ para um contato.

Ações do contato

Ação	Ícone	Descrição
Adicionar		Adicionar um contato do Diretório do sistema ao Diretório pessoal .
Visualizar detalhes		Visualizar detalhes ²⁰⁶ de um contato do diretório.
Atualizar contato		Para os contatos do diretório pessoal , edite os detalhes do contato ²⁰⁶ .
Excluir contato		Para os contatos do diretório pessoal , exclua o contato.

Ícones de contato

Consulte também [Informação de presença](#) ²²⁰.

Estado	Ícone	Descrição
Disponível		O estado normal de um usuário que mostra que o seu ramal de trabalho está disponível, e não em uso.
		<ul style="list-style-type: none"> O cinza representa que o one-X Portal não está em uso ou que a presença do portal foi definida como offline. O ícone ficará verde se o usuário estiver também conectado ao one-X Portal (a não ser que tenha definido sua presença para offline).
Ocupado		O estado normal de um usuário que mostra que o seu ramal de trabalho está em uma chamada no momento.
Não perturbe		Quando o usuário definiu Não perturbe . As chamadas para ele irão para o correio de voz, se habilitado, ou, caso contrário, receberão um sinal de ocupado se você estiver na lista de exceção Não perturbe do usuário.
Desconectado		O usuário se desconectou de seu telefone. As chamadas para ele provavelmente irão para o correio de voz, se disponível.

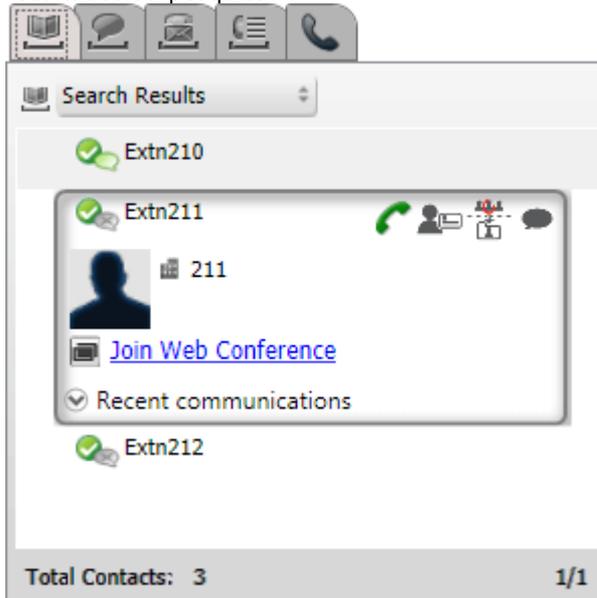
13.9.3 Pesquisar diretórios

Para procurar um contato no diretório:

1. Insira o nome ou o número do contato na caixa de texto.
2. Clique no ícone de pesquisa . O sistema exibe os contatos correspondentes. Observação: O diretório externo apenas retorna as primeiras 1000 correspondências possíveis.



- Para efetuar uma chamada, selecione um contato e clique em .
- Na guia  **Diretórios**, você pode selecionar **Resultados da pesquisa** para ver mais detalhes dos resultados da pesquisa.



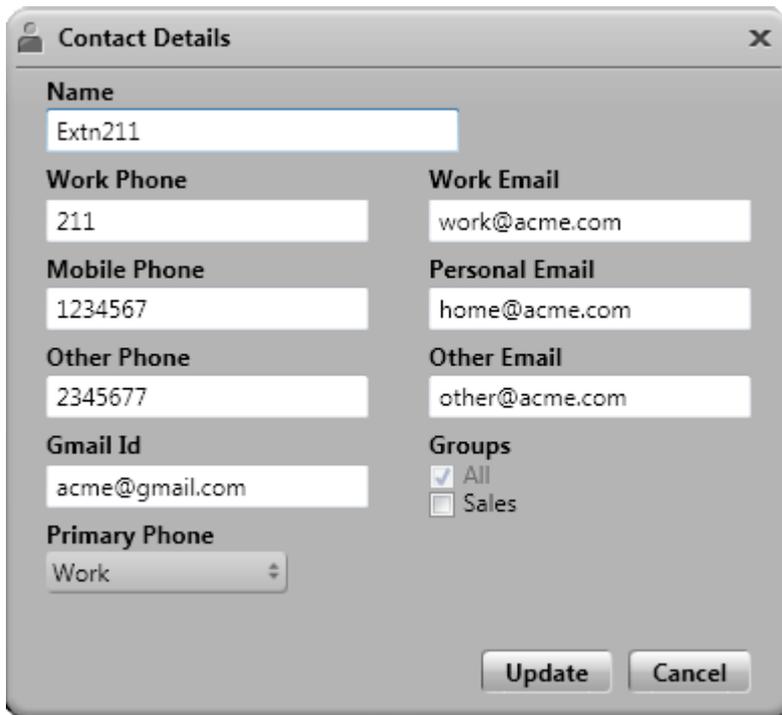
13.9.4 Realizar uma chamada a partir do diretório

Para chamar um contato:

1. Passe o mouse sobre o contato.
 2. Clique em . O sistema chama o número de telefone primário do contato.
- Para selecionar outro número, clique na lista suspensa **Mais detalhes**. O sistema exibe a lista suspensa **Mais detalhes** apenas quando o contato tem um ID alternativo ou número de telefone diferente.

13.9.5 Editar detalhes do contato

Clicar no ícone  **Detalhes** ou  **Editar** mostra os detalhes de um contato. Os detalhes incluem a seleção de qual número de telefone deve ser usado como o número principal do contato e em que grupos do diretório pessoal o contato deve aparecer.



A janela "Contact Details" apresenta os seguintes campos e controles:

- Name:** Campo de texto com o valor "Extn211".
- Work Phone:** Campo de texto com o valor "211".
- Mobile Phone:** Campo de texto com o valor "1234567".
- Other Phone:** Campo de texto com o valor "2345677".
- Gmail Id:** Campo de texto com o valor "acme@gmail.com".
- Primary Phone:** Menu suspenso com o valor "Work".
- Work Email:** Campo de texto com o valor "work@acme.com".
- Personal Email:** Campo de texto com o valor "home@acme.com".
- Other Email:** Campo de texto com o valor "other@acme.com".
- Groups:** Lista de seleção com opções "All" (selecionada) e "Sales".

Botões "Update" e "Cancel" estão localizados na parte inferior da janela.

13.9.6 Enviar uma mensagem instantânea para um contato

Para enviar uma mensagem instantânea a um contato do Avaya IP Office Plug-in:

1. Procure o contato no Avaya IP Office Plug-in.
2. Clique em  **Iniciar MI**. O sistema exibe a janela de **Conversa**.

13.9.7 Enviar e-mail para um contato

Para enviar um e-mail para um contato:

1. Passe o mouse sobre o contato.
2. Para selecionar outro ID de e-mail, clique na lista suspensa **Mais detalhes**. O sistema exibe a lista suspensa **Mais detalhes** apenas quando o contato tem um ID alternativo ou número de telefone diferente.
3. Clique em . O sistema envia e-mail para o ID de telefone primário do contato.

13.9.8 Exibir comunicações recentes

O sistema exibe as Comunicações recentes com base nas informações que aparecem no registro de chamadas. Você pode visualizar as comunicações recentes com um contato apenas quando inicia uma comunicação com ele. Caso você nunca tenha iniciado uma conversa com um contato, o sistema não exibirá a lista suspensa **Comunicações recentes**.

Para visualizar as comunicações recentes com um contato:

1. Localizar o contato.
2. Passe o mouse sobre o contato.
3. Clique na lista suspensa **Comunicações recentes**.

13.9.9 Adicionar novo contato do diretório pessoal

Você poderá adicionar um novo contato no diretório Pessoal.

1. Na guia **Diretório**, selecione o diretório **Pessoal**.
2. Digite o nome ou o número que deseja adicionar e clique no  ícone.
3. O sistema exibe a janela **Detalhes do contato**.
 - a. Digite os detalhes do contato na janela **Detalhes do contato**.
 - Caso as configurações do **Telefone comercial** correspondam ao número de ramal de um usuário do sistema de telefone, o contato do diretório exibirá o status do usuário. Isso se aplica mesmo que outro número esteja selecionado como o **Telefone primário**, no momento.
 - Você pode selecionar o **Grupo** em que deseja que seu contato pessoal apareça.
 - Você pode adicionar o endereço do Gmail do contato. Após adicionar os endereços, você poderá começar um email ou iniciar um chat a partir do diretório do Avaya IP Office Plug-in .
 - b. Ao concluir, clique em **Adicionar**.

Diretório pessoal

Caso esteja utilizando um telefone Série 1400, 1600, 9500 ou 9600 com um botão de **Contatos**, ou telefone M-Series, T-Series ou T3 Series, você também pode utilizar seu diretório de contatos **pessoal** através do telefone e editá-los.

1. À medida que os contatos do diretório **Pessoal** são adicionados, eles são armazenados pelo aplicativo do one-X Portal, pelo sistema de telefonia e mantidos em sincronia. O one-X Portal aplicativo e o sistema de telefonia podem armazenar até 250 contatos no diretório Pessoal por usuário (sujeito a seus próprios limites).
 - Todos os contatos carregados do Avaya IP Office Plug-in serão listados no grupo Outlook na guia Pessoal. Eles são armazenados somente no one-X Portal e são, além disso, no máximo 250 contatos de Diretório pessoal.
2. Os contatos podem ser editados através do telefone ou do one-X Portal.
3. Os contatos do diretório Pessoal armazenados pelo one-X Portal podem conter diversos números, sendo um selecionado como número do **Telefone primário** atual. O registro do sistema de telefonia correspondente contém apenas um número, o qual será alterado para corresponder ao número **telefone primário** selecionado no one-X Portal, se essa seleção for alterada.

13.9.9.1 Adicionar um contato do diretório do sistema

Você pode adicionar um contato do Diretório do **sistema** ao seu Diretório **pessoal**. A cópia permanece conectada ao diretório do **sistema** e não pode ser editada, mas as alterações no diretório do **sistema** são atualizadas em seu diretório **pessoal**.

Adicionar um contato do diretório do sistema:

1. Na guia **Diretório**, selecione o diretório do **Sistema**.
2. Localize o contato que deseja adicionar ao diretório **pessoal**. Passe o cursor sobre o contrato e clique no  ícone.
3. Você não pode editar os detalhes do contato, mas pode selecionar os grupos de contatos pessoais aos quais deseja adicionar um contato do sistema.
4. Clique em **Adicionar** para adicionar o contato ao grupo de busca selecionado.

Dica

- Para adicionar uma cópia de um contato do sistema, que você possa editar e adicionar outros detalhes do contato, como números e endereços de e-mail adicionais, use o método padrão para adicionar um contato de diretório pessoal. Se o número do **Telefone comercial** corresponder a um número de ramal de um usuário do sistema, o contato pessoal mostrará o status de usuário dele.

13.9.9.2 Adicionar um autor de chamada do Registro de chamadas

Para adicionar um chamador aos seus contatos pessoais:

1. Clique no ícone  próximo aos detalhes da chamada.
2. O formulário de detalhes do contato é mostrado com os detalhes do registro de chamada adicionado.
3. Complete os detalhes e depois clique em **Adicionar**.

13.9.9.3 Adicionar um autor de chamada do correio de voz ao diretório

Você pode adicionar os detalhes de um autor de chamada que deixou uma mensagem de correio de voz, ao seu diretório **peçoal**.

1. Clique na guia  **Mensagens de voz**.
2. Clique no ícone  Adicionar nos detalhes da mensagem.
 - a. Digite os detalhes do contato na janela **Detalhes do contato**.
 - Caso as configurações do **Telefone comercial** correspondam ao número de ramal de um usuário do sistema de telefone, o contato do diretório exibirá o status do usuário. Isso se aplica mesmo que outro número esteja selecionado como o **Telefone primário**, no momento.
 - Você pode selecionar o **Grupo** em que deseja que seu contato pessoal apareça.
 - Você pode adicionar o endereço do Gmail do contato. Após adicionar os endereços, você poderá começar um email ou iniciar um chat a partir do diretório do Avaya IP Office Plug-in .
 - b. Ao concluir, clique em **Adicionar**.

13.9.10 Editar um contato pessoal

Não é possível editar um contato que seja adicionado em seu diretório pessoal a partir do diretório do sistema; eles permanecem conectados à entrada correspondente na guia Diretório do sistema.

1. Procure o contato no diretório.
2. Clique em  Atualizar contato.
 - a. Digite os detalhes do contato na janela **Detalhes do contato**.
 - Caso as configurações do **Telefone comercial** correspondam ao número de ramal de um usuário do sistema de telefone, o contato do diretório exibirá o status do usuário. Isso se aplica mesmo que outro número esteja selecionado como o **Telefone primário**, no momento.
 - Você pode selecionar o **Grupo** em que deseja que seu contato pessoal apareça.
 - Você pode adicionar o endereço do Gmail do contato. Após adicionar os endereços, você poderá começar um email ou iniciar um chat a partir do diretório do Avaya IP Office Plug-in .
 - b. Ao concluir, clique em **Adicionar**.

13.9.11 Excluir um contato do diretório pessoal

Observe que se o mesmo contato aparece em diversos grupos pessoais, esta ação só excluirá o contato do grupo exibido no momento. Para ver em qual grupo um contato pessoal aparece, selecione **Exibir detalhes** em vez de **Excluir contato**.

Se você excluir um contato do grupo **Todos**, o sistema o excluirá de todos os outros grupos.

Para excluir um contato de um grupo:

1. Procure o contato no diretório.
2. Passe o mouse sobre o contato.
3. Clique no ícone  **Excluir**.
4. Na caixa de diálogo **Confirmar**, clique em **Sim** para remover um contato da lista.

Para excluir diversos contatos de um grupo:

1. Selecione os contatos no grupo. Nota: Você pode usar as opções normais da seção das janelas usando as teclas **Shift** ou **Ctrl** para selecionar os contatos.
2. Clique no ícone  **Excluir** ao lado da caixa combinada da lista **Diretório** .
3. Na caixa de diálogo **Confirmar**, clique em **Sim** para remover um contato da lista.

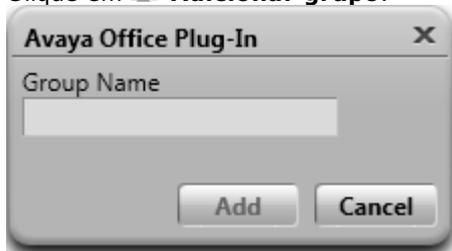
13.9.12 Adicionando um grupo de Contatos pessoais

É possível adicionar até cinco grupos no seu diretório pessoal, além do grupo padrão **Todos**. Um contato pessoal pode ser listado em mais de um grupo.

Nota: Você não pode adicionar, renomear ou excluir um grupo com o nome de Outlook no grupo de contatos pessoais. Para obter mais informações, consulte [Grupo do Outlook](#) e [Sincronização de contatos do Outlook](#).

Adicionando um grupo de contatos pessoais

1. Selecione **Pessoal** na guia **Diretório**.
2. Clique em **Adicionar grupo**.



3. Insira um nome para a nova guia.
4. Clique em **Adicionar**. O sistema exibe uma nova guia no Diretório pessoal.

Renomear um grupo

1. No diretório pessoal, selecione o grupo.
2. Clique em **Editar grupo**.
3. Digite o novo nome na caixa de texto.
4. Clique em **Atualizar**.

Excluir um grupo

1. No diretório pessoal, selecione o grupo.
2. Clique em **Excluir grupo**.

13.9.13 Importar contatos do Outlook

Você pode carregar os contatos do Microsoft Outlook no diretório. Eles aparecem em seu diretório pessoal como um grupo chamado **Outlook**.

A tabela de mapeamento lista os campos do contato do Outlook e seus campos correspondentes no diretório do plug-in. Entretanto, observe que o plug-in não importa contatos da pasta pública de contatos do Exchange.

Outlook	one-X Portal
Nome completo	Nome
E-mail	E-mail comercial
E-mail 2	E-mail pessoal
E-mail 3	Outro e-mail
Telefone comercial	Telefone comercial
Telefone residencial	Outro telefone
Telefone celular	Telefone celular

Para carregar os contatos do Microsoft Outlook:

Este processo substituirá quaisquer contatos existentes no grupo Outlook.

1. No canto superior direito da janela **Avaya IP Office Plug-in**, clique com o botão direito do mouse em **Opções**.
2. Clique em **Carregar Contatos do Outlook**.
3. Selecione os contatos que deseja carregar ou selecione todos.
4. Clique em **Carregar**.

13.9.13.1 Grupo do Outlook no Avaya IP Office Plug-in

- É possível atualizar ou excluir um contato do grupo do **Outlook**. Entretanto, não é possível adicionar um contato ao grupo do **Outlook**.
- Todas as mudanças feitas nos contatos no grupo **Outlook** serão sobrescritas durante qualquer carregamento futuro.

Para visualizar os contatos importados:

1. Selecione **Diretório > Pessoal > Outlook**.

Para atualizar os detalhes de um contato no grupo do Outlook:

1. Clique em  **Atualizar contato**.
2. Na caixa de diálogo **Detalhes do contato**, altere ou atualize os detalhes do contato.
3. Clique em **Atualizar**.

Para excluir um contato do grupo do Outlook:

1. Clique em  **Excluir contato**.
2. Na caixa de diálogo **Confirmar**, clique em **Sim** para remover um contato da lista.

13.10 Recursos adicionais

O sistema retém a guia que você usa mesmo quando desliga o Avaya IP Office Plug-in. Por exemplo, se você estiver usando a guia Diretório do Avaya IP Office Plug-in e desligar o equipamento, o Avaya IP Office Plug-in exibirá a guia Diretório quando você reiniciar o Avaya IP Office Plug-in.

Existem vários recursos suportados pelo aplicativo Avaya IP Office Plug-in.

- [Clique para discar](#) ^{↳212}
- [Registro de chamadas](#) ^{↳215}
- [Diretório de contatos](#) ^{↳206}
- [Sincronização de contatos do Outlook](#) ^{↳210}
- [Informações de presença](#) ^{↳220}
- [Opções de correio de voz](#) ^{↳216}
- [Suporte a diversos idiomas](#) ^{↳218}
- [Avatar](#) ^{↳214}
- [Terminal Services](#) ^{↳219}

13.10.1 Clique para discar

Você pode efetuar uma chamada pelo Outlook usando o recurso clique para discar. Além disso, se você ativar as marcas inteligentes, poderá fazer chamadas a partir de números em outros aplicativos. Ao efetuar uma chamada usando o recurso 'clique para discar', se definir preferências de chamadas efetuadas, o sistema aplicará as regras ao número em que você clica para discar.

Por padrão, todos os componentes da Microsoft que você precisa usar no recurso "clique para discar" são instalados quando você instala o Microsoft Office Suite. No entanto, se você personalizar as opções ao instalar o Microsoft Office Suite e não tiver os componentes, não conseguirá usar esse recurso.

Componentes do Microsoft Office necessários para usar o "clique para discar":

- Microsoft Outlook
 - Clique para discar só é suportado nas versões de 32 bits do Microsoft Outlook 2007, 2010 e 2013.
 - Se você instalou somente o Microsoft Outlook usando o único instalador do Microsoft Outlook, você não pode usar o recurso "clique para discar".
- Microsoft Word
- Microsoft Outlook com suporte à programação .NET
- Ferramentas do Office
 - Actions .NET Programmability Support (para configuração Outlook 2010,2013)
 - Smart Tag .NET programmability Support (para o Outlook 2007)
 - Microsoft Forms 2.0 .NET Programmability Support

Números de marcas inteligentes

Ao habilitar as marcas inteligentes, o sistema processa certos tipos de dados em um documento. Por exemplo, o sistema processa datas ou nomes e automaticamente marca estes dados como marcas inteligentes e sublinha o texto com um tracejado roxo. Ao clicar em uma marca inteligente, o sistema exibe várias ações que você pode executar para esse tipo de dados.

13.10.1.1 Habilitar marcas inteligentes

Microsoft Outlook 2007

1. No menu **Ferramentas**, selecione **Opções**.
2. Clique na guia **Formato de e-mail**.
3. Clique em **Opções do Editor**.
4. Clique em **Revisão** e, em seguida, clique em **Opções de Autocorreção**.
5. Clique na guia **Marcas Inteligentes**.
6. Habilite a caixa de seleção **Rotular texto com caixa de seleção de marcas inteligentes**.
7. Selecione a marca inteligente **Avaya IP office** listada em **Reconhecedores**.

8. Habilite a caixa de seleção dos botões **Mostrar ações de marca inteligente**.
9. Clique em **OK**.

Microsoft Outlook 2010 e 2013

1. Selecione **Arquivo > Opções do Outlook**.
2. Clique em **Correio**.
3. Clique em **Opções do Editor**.
4. Clique em **Opções de Autocorreção**.
5. Clique na guia **Ações**.
6. Selecione **Habilitar ações adicionais na caixa de seleção** do menu de clique com o botão o direito.
7. Selecione a marca inteligente **Avaya IP office** listada em **Ações** disponíveis.
8. Clique em **OK**.

13.10.1.2 Formatos de números de telefone

Para usar o recurso clique para discar, o número deve estar separado do restante do texto da sentença por qualquer delimitador não alfabético, como espaço, vírgula, :, ::, ->, - e outros. Por exemplo, o sistema não consegue processar o seguinte formato: **Número9960000671**

O sistema não consegue processar números de telefone que contenham hyperlink.

Exemplos de formatos que o sistema é capaz de processar:

- Número 9960000671
- Número->9960000671
- Número:9960000671
- Número-9960000671

Formatos de número de telefone que o sistema aceita:

- (10) 69445464
- 800 555 1212
- 06 87 71 23 45
- 800.555.1212
- 080312345
- 1-800-555-1212
- 07700 954 321
- 800-555-1212-1234
- (954) 555-1234
- 1-(800) 555.1212
- 800-555-1212
- +919960000671
- (+91) 99960000671

13.10.2 Avatar

O sistema exibe o avatar que é configurado no one-X Portal nas seguintes telas:

- Ao lado do seu nome de usuário.
- Quando você passa o mouse sobre um contato no diretório do Sistema de usuários que configuraram seus avatares no one-X Portal. Se um contato do sistema for adicionado como contato pessoal, o sistema exibirá o avatar também no contato pessoal.
- Em uma chamada de entrada.
- Em uma chamada ativa.
- Contato de conversa de MI.
- Para um participante da conferência.
- Ao reproduzir o correio de voz de um contato.

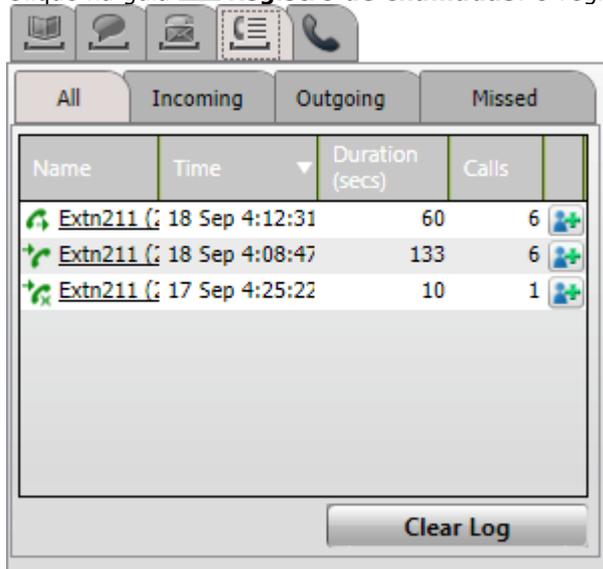
Quando você altera o avatar no one-X Portal, o sistema propaga a atualização no Avaya IP Office Plug-in. Se você não definir um avatar, o sistema exibirá a imagem padrão do contato.

13.10.3 Registro de chamadas

O registro de chamadas do Avaya IP Office Plug-in exibe e categoriza as entradas das chamadas de acordo com o tipo de chamada *Todas, Recebidas, De saída e Perdidas*. No registro de chamadas, é possível:

Para ver seu registro de chamadas:

1. Clique na guia  **Registro de chamadas**. O registro de chamadas é exibido.



2. O registro de chamadas é dividido em subguias para tipos diferentes de chamadas e cada tipo de chamada possui um ícone diferente:
 - **Todos**
Esta guia mostra todas as chamadas que você fez, atendeu ou perdeu.
 -  **Entrada**
Esta guia mostra as chamadas que você atendeu.
 -  **Saída**
Esta guia mostra as chamadas que você fez.
 -  **Perdidas**
Esta guia mostra suas chamadas perdidas.

Para limpar seu registro de chamadas:

1. Clique no botão **Limpar registro de chamadas**.

Para adicionar um chamador aos seus contatos pessoais:

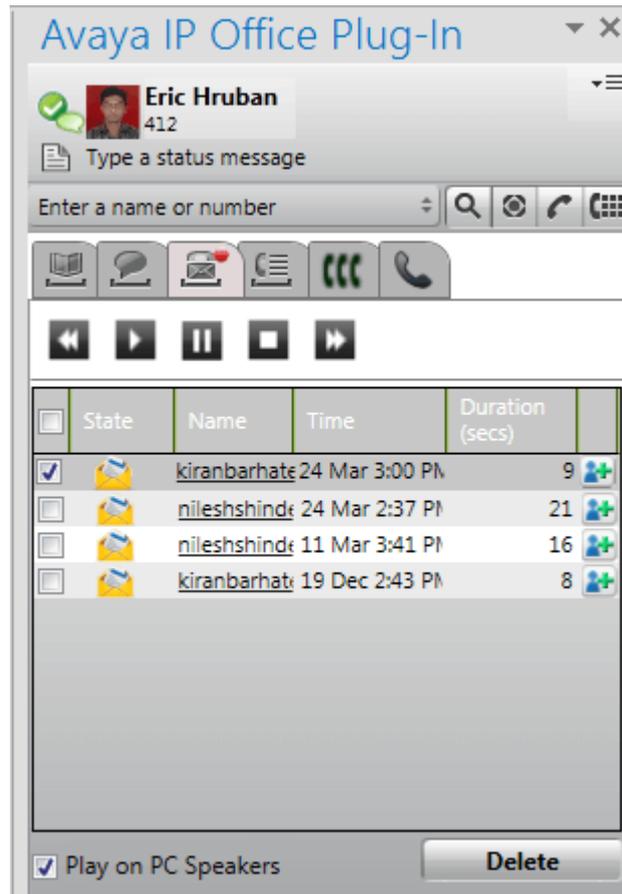
1. Clique no ícone  próximo aos detalhes da chamada.
2. O formulário de detalhes do contato é mostrado com os detalhes do registro de chamada adicionado.
3. Complete os detalhes e depois clique em **Adicionar**.

Para efetuar uma chamada do registro de chamadas:

1. Clique no nome e número exibidos no registro de chamadas.

13.10.4 Opção de correio de voz

Clique no  ícone para mostrar as mensagens de correio de voz em sua caixa postal. O ícone mostrará um ponto vermelho quando você tiver mensagens novas. Você pode usar a guia para classificar, gerenciar e reproduzir suas mensagens.



Para reproduzir uma mensagem:

1. Selecione a mensagem que deseja reproduzir.
2. Clique no ícone  para iniciar a reprodução da mensagem. Você pode usar outros ícones para controlar a reprodução da mensagem.
 - A opção **Reproduzir nos alto-falantes do PC** controla se a reprodução ocorre em seu telefone ou pelo computador. Você pode definir o valores padrão para esta opção através de suas [configurações de perfil](#) ²²⁴.

Para excluir uma mensagem:

1. Selecione a mensagem que deseja excluir.
2. Clique em **Excluir**.

Para retornar a chamada ao seu autor:

1. Clique no nome do chamador.

Para adicionar aos seus contatos:

1. Clique no ícone . Um novo contato é criado com a informação disponível com a mensagem.
2. Preencha o contato e clique em **Atualizar**.

13.10.5 Enviar mensagem instantânea

Você pode enviar uma mensagem instantânea a qualquer contato ou a todos os contatos de uma vez usando o Avaya IP Office Plug-in.

13.10.5.1 Enviar mensagem instantânea para um contato

Você pode enviar uma MI para qualquer contato usando o Avaya IP Office Plug-in. Se você receber uma nova MI enquanto estiver conversando com um contato. O nome do novo contato piscará na lista de contatos de MI.

Para enviar uma mensagem instantânea:

1. Clique na guia **Contatos**. O sistema exibe uma relação de todos os contatos.
2. Passe o mouse sobre o contato.
3. Clique em  **MI**. O sistema exibe a janela de conversa.
4. Digite a mensagem na caixa de texto.
5. Pressione a tecla **Enter** para enviar a MI.

13.10.5.2 Enviar mensagem instantânea para todos os contatos do sistema

Você pode transmitir uma mensagem instantânea para todos os contatos do sistema.

Para enviar uma mensagem instantânea:

1. Clique na guia **MI**. O sistema exibe uma janela de conversa e relaciona todos os contatos de MI.
2. Selecione **todos**.
3. Digite a mensagem na caixa de texto.
4. Pressione a tecla **Enter** para enviar a MI.

13.10.5.3 Usar mybuddy

Para usar o recurso mybuddy:

1. Clique na guia **MI**. O sistema exibe uma janela de conversa e relaciona todos os contatos de MI.
2. Selecione **mybuddy**.
3. Digite o comando na caixa de mensagens.
4. Pressione a tecla **Enter** para enviar a MI.

13.10.6 Suporte ao idioma

O Avaya IP Office Plug-in suporta os idiomas listados a seguir. Quando iniciado pela primeira vez, o idioma selecionado depende do idioma definido nas **Configurações regionais** do computador. Se esse idioma não for suportado, será selecionado **Inglês**.

- Português do Brasil
- Chinês
- Tcheco
- Holandês
- Inglês (EUA)
- Inglês (RU)
- Francês
- Alemão
- Italiano
- Japonês
- Coreano
- Polonês
- Russo
- Espanhol (América Latina)
- Sueco
- Turco

13.10.7 Terminal Services

Avaya IP Office Plug-in para Microsoft Outlook 2010 e Microsoft Outlook 2013 suporta terminal services usando clientes Citrix e Microsoft Terminal Services.

- Avaya IP Office Plug-in para Microsoft Outlook 2007 não suporta terminal services.
- Avaya IP Office Plug-in é compatível com Citrix somente quando usado nos perfis locais.

13.10.8 Comunicações criptografadas

O sistema pode criptografar todas as informações que você envia ou recebe entre o one-X Portal e o Avaya IP Office Plug-in usando portas específicas. Isso torna a conexão mais segura. O número da porta para um servidor one-X Portal baseado em Windows é 8443 e para um servidor baseado em Linux é 9443.

Você pode configurar o sistema para usar o modo de criptografia. Para obter mais informações, consulte [Conexão](#)^{p 223}. **Nota:** O sistema não criptografa mensagens de MI.

13.11 Informações de presença

O sistema exibe informações de presença no contexto dos contatos do diretório. Você também pode visualizar a presença de telefonia de usuários do diretório.

Presença do usuário

A presença do usuário indica sua presença atual na interface do one-X Portal. Essa presença fica visível na interface do one-X Portal. A presença é alterada à medida que você utiliza o telefone, faz logon ou logoff. Os ícones são similares àqueles exibidos no miniaplicativo de diretório para outros usuários.

Ícone de presença	Descrição
	Este ícone indica que você está disponível em seu telefone de mesa e também no chat para conversar.
	Este ícone indica que você está disponível em seu fone de mesa, mas não para chat. Enquanto estiver nesse estado, não poderá receber mensagens instantâneas de outros usuários do one-X Portal.
	Este ícone indica que você fez logoff do fone de mesa e fez logon no MI.

Presença de telefonia

A presença telefônica está associada a um ramal no sistema telefônico.

Ícone de presença	Status de Presença	Descrição
	Disponível	O status indica que você está disponível e pode receber chamadas.
	Ocupado	O status indica que você possui uma chamada em andamento.
	Não perturbe	O status indica que você ativou a opção <i>Não perturbe</i> no sistema de telefonia. As suas chamadas serão redirecionadas para o correio de voz, se disponível. Ou então, o chamador receberá um tom de ocupado. A exceção são as chamadas de números que você adicionou à lista de Exceções de Não perturbe.
	Desconectado	O status indica que você não fez logon na extensão do sistema de telefonia. As suas chamadas serão redirecionadas para o correio de voz, se disponível. Ou então, o chamador receberá um tom de ocupado. Você não poderá efetuar chamadas. No entanto, ainda é possível usar o one-X Portal para alterar suas configurações.
	Tocando	Esse status indica que o telefone está tocando e você possui uma chamada de entrada.
	Desconhecido	Esse status indica que a sua presença é desconhecida no sistema de telefonia. A presença não pode ser determinada porque o número de telefone não é um ramal do sistema de telefonia.

Presença MI

A presença MI indica o status de uma entrada no diretório.

Ícone de presença	Status de Presença	Descrição
	Disponível / On-line	O status indica que você está conectado ao servidor MI e está disponível para chat.
	Não perturbe	O status indica que você ativou a opção <i>Não perturbe</i> no MI.
	Offline	O status indica que você não se conectou ao servidor. Você deseja continuar utilizando o one-X Portal. Se você habilitar a opção <i>Offline</i> , então outros usuários do one-X Portal não poderão enviar mensagens instantâneas para você através do one-X Portal.
	Ausente	O status indica que você está conectado no MI, mas não está na sua mesa no momento.
	Desconhecido	Esse status indica que a sua presença é desconhecida no sistema de MI.

13.11.1 Definir mensagem de status

Você pode definir uma mensagem de status usando o Avaya IP Office Plug-in.

Para definir uma mensagem de status:

1. Passe o mouse sobre a legenda **Digite uma mensagem de status**. O sistema exibe *Clique para definir uma mensagem de status*.
2. Clique na legenda **Digite uma mensagem de status**.
3. Digite a mensagem de status na caixa de texto.
4. Pressione a tecla **Enter** ou **Esc**. O sistema exibe a mensagem de status sob o nome de usuário e o status de presença.

13.12 Perfis

Você pode criar perfis que contenham um conjunto de configurações para o sistema telefônico. Quando definir um perfil como ativo, essas configurações serão aplicadas ao sistema telefônico. Usando os perfis, você pode controlar facilmente para onde suas chamadas são direcionadas e como serão tratadas.

Por padrão, o sistema exibe três perfis: **Comercial**, **Móvel** e **Residencial**. Esses perfis podem ser editados, mas não excluídos. No entanto, você também pode adicionar quatro outros perfis, os quais pode editar e excluir. O sistema exibe um perfil especial chamado **Detectado**²²², para quando as configurações do sistema de telefonia não correspondem com qualquer outro perfil.

Exemplo

Com seus perfis, você pode alternar rapidamente entre diferentes locais de redirecionamento e diferentes chamadas recebidas. Por exemplo, você pode configurar um conjunto de perfis, como segue:

- **Comercial:** Envie chamadas ao ramal da mesa. O correio de voz estará ativado se chamadas tocarem sem serem atendidas, e também a captura de chamadas, para permitir que outros usuários do one-X Portal capturem chamadas.
- **Celular:** Use o Mobile twinning de modo que toque no ramal da mesa e no número do celular. Definir correio de voz e captura de chamada como ativos.
- **Residencial:** Encaminhe chamadas para um número externo. Definir correio de voz e captura de chamada como inativos.

13.12.1 O perfil detectado

Se suas configurações atuais de telefonia não corresponderem a nenhum dos seus perfis, o Avaya IP Office Plug-in exibirá o **perfil Detectado**.

O perfil **Detectado** pode reaparecer mesmo após você ter selecionado um perfil ativo. Por exemplo, quando você seleciona um perfil como ativo, as configurações dele são aplicadas ao sistema de telefonia. Entretanto, se você alterar qualquer uma dessas configurações, como códigos de acesso de discagem, as configurações do sistema de telefonia não corresponderão ao seu perfil, portanto o sistema exibirá o perfil **Detectado**.

13.12.2 Selecionar seu perfil

Para selecionar e aplicar um perfil:

1. No canto superior direito da janela de plug-in, clique em . Clique em **Configurações**.
2. No painel de navegação esquerdo da caixa de diálogo **Configurações gerais**, clique em **Perfis**.
3. Na seção **Seleção de perfil**, escolha o perfil. Para obter mais informações, consulte [Perfis](#)²²².
4. Clique em **OK**.

13.12.3 Editar um perfil

Você pode editar os perfis padrão e os perfis criados.

Para editar um perfil:

1. No canto superior direito da janela de plug-in, clique em . Clique em **Configurações**.
2. No painel de navegação esquerdo da caixa de diálogo **Configurações gerais**, clique em **Perfis**.
3. Na seção **Seleção de perfil**, escolha o perfil. Para obter mais informações, consulte [Perfis](#)²²².
4. Clique em **Editar**. Edite as configurações do perfil.
5. Clique em **OK**.

13.12.4 Adicionar um perfil

Além dos três perfis padrão, você poderá adicionar outros quatro. Esses perfis padrão somente podem ser editados, mas não excluídos. Entretanto, você poderá editar e excluir os perfis adicionais criados.

Para adicionar um perfil:

1. No canto superior direito da janela de plug-in, clique em . Clique em **Configurações**.
2. No painel de navegação esquerdo da caixa de diálogo **Configurações gerais**, clique em **Perfis**.
3. Na seção **Seleção de perfil**, clique em **Adicionar perfil**.

4. No campo **Nome**, digite um nome para o perfil.
5. Selecione as diferentes configurações disponíveis para uso em seus perfis. Consulte:
 - [Configurações de captura de chamadas](#) ²²⁴
 - [Configurações de mobilidade](#) ²²⁴
 - [Configurações de correio de voz](#) ²²⁴
6. Após configurar o perfil conforme desejado, clique em **Salvar**.
7. Clique em **OK**.

13.12.5 Configurações de captura de chamadas

Quando você habilita esta opção, outros usuários do one-X Portal podem atender sua chamada (não as chamadas de grupo de busca). Os visores indicam que você está com uma chamada em espera no one-X Portal do outro usuário.

13.12.6 Configurações de mobilidade

Neste modo, o sistema encaminha sua chamada para outro número que você define. Você pode encaminhar as chamadas da seguinte forma:

- Sem deixar tocar no ramal.
- Somente depois de ela ser atendida no ramal.

Por padrão, o sistema apenas encaminha chamadas de entrada externas. Para encaminhar outras chamadas, é necessária a configuração através dos menus de seu telefone ou pelo seu administrador do sistema.

Configurações de perfil de mobilidade	
Usar telefone de mesa padrão	O sistema encaminha sua chamada para o ramal do sistema de telefonia.
Encaminhar incondicionalmente	O sistema encaminha a chamada imediatamente, sem deixar tocar no ramal. Esta função também é chamada enviar todas as chamadas ou encaminhar todas.
Encaminhar se sem resposta	O sistema encaminha apenas as chamadas recebidas que ficam sem resposta por determinado tempo.
Habilitar Mobile Twinning	O sistema encaminha a chamada de entrada para seu ramal e para o número do celular. Você pode passar as chamadas entre o número do ramal e o do celular.
Número de Twinning	Defina o número de junção.
Habilitar Telecomutador	O sistema habilita o operador remoto. O sistema exibe essa opção apenas quando você é Superusuário do one-X Portal.
Número do telecomutador	Defina o número do telecomutador. Você pode definir um número interno ou externo. Ao definir um número externo, adicione o prefixo de discagem externa definido no seu sistema de telefonia.
Efetuar uma chamada de teste	O sistema faz uma chamada de teste para o Número do telecomutador que você definiu.
Rever a linha	Controla a conexão do sistema de telefonia com o número do operador remoto.

13.12.7 Configurações de correio de voz

Você pode usar as seguintes configurações para alterar seu correio de voz. Observe que algumas opções somente podem ser definidas caso seu servidor de correio de voz seja do sistema Voicemail Pro; as mesmas serão desativadas caso seu sistema utilize correio de voz integrado.

Configurações do perfil de correio de voz	
Saudação ativa	Se seu correio de voz for fornecido pelo Voicemail Pro, sua caixa postal poderá incluir até nove saudações gravadas. Em cada perfil, você pode usar a configuração Saudação ativa para selecionar a saudação que o sistema deve usar para a sua caixa postal quando o seu perfil estiver ativo. Por padrão, o sistema exibe Saudações do sistema.
Correio de voz	O sistema recebe as mensagens de correio de voz quando você não consegue atender as chamadas.
Toque do correio de voz	Quando você tiver alguma nova mensagem de correio de voz, na próxima vez em que usar o seu ramal telefônico, o servidor de correio de voz o alertará sobre a mensagem.
Chamada de saída do correio de voz	O sistema exibe esta opção apenas quando o seu correio de voz é fornecido pela Voicemail Pro. Se você tem chamadas de saída configuradas para a sua caixa postal de correio de voz, poderá usar esse perfil para ativar ou desativar o uso da chamada de saída.
Ouvir mensagens ativado	Esta configuração controla se as mensagens de correio de voz são reproduzidas em seu telefone ou pelo seu computador. Ao ver suas mensagens ²¹⁶ , você pode substituir a configuração atual.

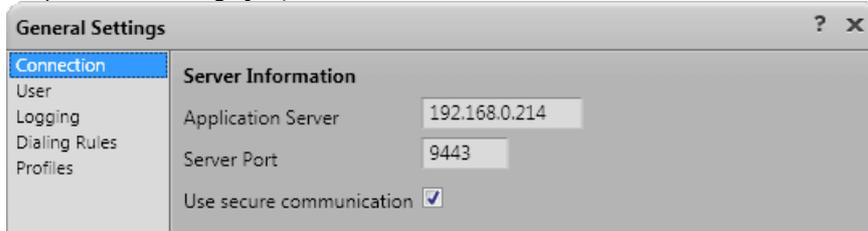
13.13 Configuração

Você pode definir as configurações de [Conexão](#)^{p.225}, [Usuário](#)^{p.225} e [Logon](#)^{p.226} para o Avaya IP Office Plug-in.

13.13.1 Configurações de conexão

Para definir os detalhes de conexão para o Avaya IP Office Plug-in:

1. No canto superior direito da janela de plug-in, clique em . Clique em **Configurações**.
2. No painel de navegação, selecione **Conexão**.

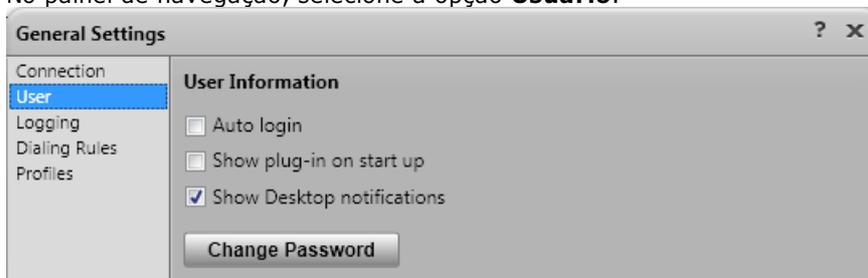


3. Na seção **Informações do servidor**:
 - a. Digite o endereço IP do one-X Portal ao qual deseja se conectar no campo **Servidor do aplicativo**.
 - b. Digite a porta de servidor para o one-X Portal no campo **Porta do servidor**. Por padrão, a porta do servidor é a 8080.
 - c. Se você marcar a caixa **Usar comunicação segura**, defina o número da porta do servidor no modo seguro. Para obter mais informações, consulte [Comunicações seguras](#)^{p.219}. O número da porta para um servidor one-X Portal baseado em Windows é 8443 e para um servidor baseado em Linux é 9443.
4. Clique em **OK**.

13.13.2 Configurações de usuário

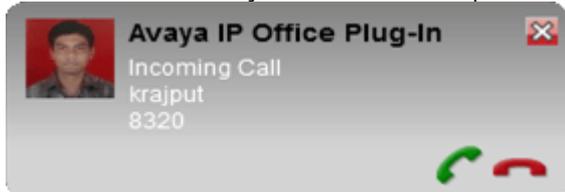
Para definir as configurações de usuário:

1. No canto superior direito da janela de plug-in, clique em . Clique em **Configurações**.
2. No painel de navegação, selecione a opção **Usuário**.



3. Na seção **Informações do usuário**, defina as configurações conforme necessário:
 - **Logon automático**
Se **Logon automático** estiver ativado, então o Avaya IP Office Plug-in se conectará automaticamente ao servidor one-X Portal quando o plug-in for iniciado no Outlook.
 - **Mostrar ao inicializar**
Se selecionado, o plug-in será automaticamente executado sempre que o Outlook for iniciado. Usado em conjunto com o **Logon automático** tanto para ser inicializado como para fazer o logon no plug-in sempre que o Outlook for iniciado.
 - **Mostrar notificação**
Quando estiver usando o Outlook, o plug-in mostra as chamadas de entrada do usuário, novas mensagens do correio de voz e mensagens instantâneas. No entanto, se o Outlook estiver minimizados ou não estiver em cima, o usuário não vê essas mensagens. Se **Mostrar notificação** estiver ativado, notificações adicionais serão exibidas na barra de tarefas do Windows.

- Para cada chamada de entrada ou mensagem de correio de voz, é exibida uma notificação na barra de tarefas. A notificação inclui controles para atender ou ignorar a chamada.



- Para mensagens instantâneas, a notificação é exibida somente quando alguém inicia uma nova sessão de chat. Mensagens adicionais fazem com que o Outlook pisque na barra de tarefas. Este comportamento é redefinido quando se limpar as mensagens da caixa de mensagens do plug-in ou quando ela é fechada.

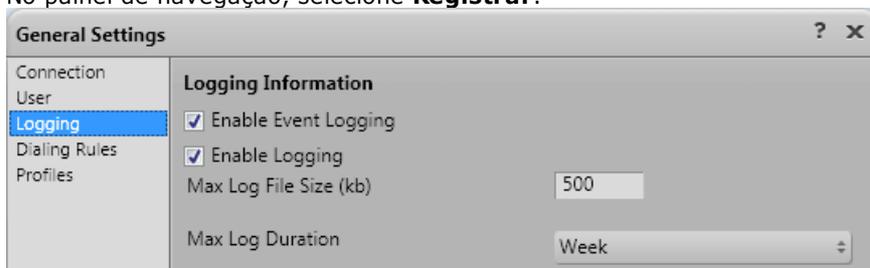
4. Clique em **OK**.

13.13.3 Configurações de registro

Os arquivos de registros são criados em *C:\Documents and Settings\Current User\Application Data\Avaya\IP Office\Avaya IP Office Plug-In for Microsoft® Outlook\Logging* onde *<Usuário atual>* é o nome de usuário que está atualmente conectado ao Windows.

Para configurar o registro:

1. No canto superior direito da janela de plug-in, clique em . Clique em **Configurações**.
2. No painel de navegação, selecione **Registrar**.



3. Na seção **Informações de registro**, você pode
 - Selecionar a opção **Habilitar registro de eventos**.
 - Selecionar a opção **Habilitar registro**.
 - Especificar o **Tamanho máximo do arquivo de registro (KB)** permitido.
 - Especificar a **Duração máxima do registro** a partir do menu suspenso.
4. Clique em **OK**.

Para acessar os arquivos de registros:

1. Clique em **Iniciar > Executar**.
2. Na caixa de diálogo Executar, digite *%appdata%\Avaya\IP Office\Avaya IP Office Plug-In for Microsoft® Outlook\Logging*
3. Clique em **OK**.

13.13.4 Configurações das regras de discagem

Configure as regras de discagem para encaminhar chamadas de saída. O sistema aplica automaticamente as regras de discagem quando você faz uma chamada usando o Avaya IP Office Plug-in.

Campo	Descrição
Número de acesso a uma linha externa	O prefixo que deve ser adicionado às chamadas externas de saída.
Seu código de país	O código do seu país.
Seu código de área/cidade	O código da área ou da cidade do sistema IP Office.
Prefixo PBX principal	O prefixo principal do PBX do servidor de telefonia.
Número para chamadas de longa distância	Os dígitos que indicam que o número está sendo discado é para uma chamada de longa distância.
Número a discar para chamadas internacionais	Os dígitos que indicam que o número que está sendo discado é um número de telefone internacional.
Comprimento dos ramais internos	O número de dígitos de ramais internos.
Comprimento dos números de telefone nacionais (incluindo código de área/cidade)	O número de dígitos, incluindo código de área ou cidade, para uma chamada ou chamadas nacionais. Para entradas múltiplas, use vírgula para separar cada entrada.
Remover código de área/cidade ao efetuar uma chamada local	Se selecionado, o sistema remove o código de área/cidade quando você faz uma chamada local. Este campo fica disponível apenas quando você configura um código de área/cidade.

Para configurar regras de discagem:

1. No canto superior direito da janela de plug-in, clique em . Clique em **Configurações**.
2. No painel de navegação esquerdo da caixa de diálogo **Configurações gerais**, clique em **Regras de discagem**.
3. Na caixa de diálogo **Regras de discagem**, defina as regras de discagem.
4. Clique em **OK** depois de definir as regras de discagem.

13.13.5 Alterar sua senha

Você pode usar o plug-in para alterar a sua senha de usuário do IP Office. Esta é a senha para ser usada no plug-in e também no one-X Portal e outros aplicativos IP Office.

Para alterar sua senha:

1. Ou:
 - Na tela de logon, clique no link **Alterar senha**. Este método permite alterar a senha sem realmente conectar-se e especificar o usuário para quem você está alterando a senha.
 - Clique em  e selecione **Configurações**. No painel de navegação, selecione a opção **Usuário**. Este método somente permite que você altere a senha do usuário com o qual já se conectou.
2. Clique em **Alterar senha**.
3. Insira sua senha atual e uma nova senha e clique em **Confirmar**.
 - A senha precisa atender às regras de complexidade definidas pelo seu administrador de sistema. Você pode ver essas regras clicando no link **Regras de complexidade da senha**.
4. Clique em **OK**.

13.14 Resolução de problemas

13.14.1 Plug-in do Outlook desativado

Ao iniciar, o Outlook oferece uma quantidade definida de tempo para que cada complemento de terceiro inicie. Se o complemento exceder esse tempo, ele será automaticamente desativado. O tempo limite é aplicado independentemente de o complemento iniciar corretamente ou não.

Quando isso acontece, o Outlook exibe uma mensagem de aviso de que o complemento foi desativado. Clique em **Visualizar complementos desativados...** . Se o complemento com problema é o **Avaya IP Office Plug-in**, clique em **Sempre habilitar este complemento**.

Se você suspeita que isso ocorreu, mas não seguiu o link da mensagem de aviso acima, poderá habilitar o complemento através dos menus do Outlook, como segue:

Para habilitar o plug-in:

1. Selecione **Arquivo | Opções do Outlook**. Selecione **Complementos**. O **Avaya IP Office Plug-in** aparece na lista de **complemento inativos do aplicativo**.
2. Clique **Opções de complemento**. A partir do menu suspenso Gerenciar, selecione **Com-Add-ins** e clique em **Ir**.
3. No complemento, selecione **Avaya IP Office Plug-in**.

Capítulo 14.

Glossário

14. Glossário

14.1 Conferência Ad hoc

Essas são conferências improvisadas simples que foram iniciadas ao se fazer ou responder uma chamada e, depois, adicionar manualmente outra parte ou partes à chamada para transformá-la em uma conferência. A pessoa que inicia a conferência ao adicionar a outra parte à chamada é o host da conferência. Conferências Ad hoc não podem ser bloqueadas e não indicam os alto-falantes mais altos.

14.2 Botões de aparência

Muitos telefones da Avaya têm botões programáveis que podem ser configurados para diferentes funções. Essas incluem configurá-los como "botões de aparência", os quais podem ser usados para fazer e atender diferentes tipos de chamadas. Os diferentes tipos são os botões "aparência de chamada", "aparência de linha", "aparência de ponte" e "aparência de cobertura".

14.3 Espera automática

Por padrão, se você já tiver uma chamada conectada e resolver fazer ou atender outra chamada, a chamada existente é automaticamente colocada em espera. Isto é chamado **Espera automática**. O administrador do sistema pode desabilitar a Espera automática para todo o sistema, caso no qual, as chamadas existentes são desconectadas. Esta documentação supõe que a Espera automática está sendo usada.

14.4 Ocupado

O sistema de telefonia e o one-X Portal ambos podem permitir que você faça e receba múltiplas chamadas. Portanto, mesmo quando você estiver ativo em chamadas, não necessariamente será visto como estando ocupado para outras chamadas de entrada.

No entanto, existem algumas condições onde você será tratado como estando ocupado para qualquer outra chamada de entrada. Quando isso ocorre, acontece o seguinte com a chamada de entrada, na ordem de prioridade do uso:

1. Se tiver um destino [Encaminhar se ocupado](#) ^{↳230} habilitado, a chamada é encaminhada para esse destino.
2. Se tiver o correio de voz habilitado, a chamada é enviada ao correio de voz.
3. Se nenhuma das opções acima estiver disponível, o chamador recebe o sinal de ocupado.

14.5 Gerente de conferência

O host da conferência pode realizar funções especiais, como colocar em mudo ou abandonar outros participantes da conferência. O host da conferência é exibido no topo dos detalhes de chamada, no miniaplicativo **Chamadas**.

- Para uma conferência ad hoc, o host da conferência é a pessoa que a inicia.
- Para uma conferência Meet me, seu host é o proprietário do número de ponte de conferência.

14.6 Não perturbe

Ao selecionar esse estado, você só receberá chamadas de números selecionados, indicados ao serem adicionados às suas [Exceções de Não perturbe](#) ^{↳153}. Todos os outros chamadores são roteados para o correio de voz, se disponível, caso contrário, recebem o sinal de ocupado. Você ainda poderá fazer chamadas enquanto está no estado Não perturbe.

14.7 Encaminhar se sem resposta

Um número Encaminhar se sem resposta pode ser definido para suas chamadas. Quando definido e habilitado; se uma chamada entrar para você enquanto está [ocupado](#) ^{↳230} com qualquer outra chamada, ela será encaminhada para esse número. O número pode ser interno ou externo.

14.8 Encaminhar se ocupado

Você pode definir um número de Encaminhar se ocupado para suas chamadas. Ao definir um número e habilitar essa opção, quando você estiver ocupado em uma chamada ou quando todas as aparência de chamadas estiverem ocupadas, o sistema encaminhará a chamada para o número Encaminhar se ocupado. O número pode ser interno ou externo.

14.9 Encaminhar para

Também conhecido como Encaminhar todas ou Encaminhar incondicional. Quando habilitada, algumas de suas chamadas são encaminhadas para o número selecionado. Normalmente, somente suas chamadas pessoais externas são encaminhadas; no entanto, também é possível encaminhar chamadas internas e de grupo de busca; apesar disso não poder ser configurado no momento usando o one-X Portal.

14.10 Hotdesk

Se tiver um código de logon para o sistema de telefonia, isto permitirá usar qualquer telefone no sistema como seu próprio ramal. Esta capacidade de trabalhar em qualquer telefone, é chamada de hot deskling.

14.11 Grupo de busca

Um grupo de busca é um conjunto de usuários de telefonia. O grupo de busca tem seu próprio nome e ramal telefônico. As chamadas para esse número de ramal são apresentadas aos membros dos grupos de busca que estiverem disponíveis (ou seja, não desconectados e não em uma chamada).

14.12 IP Office

IP Office é um sistema de telefonia da Avaya. Ele funciona com o one-X Portal para fornecer informações de chamada e controle de seu telefone.

14.13 Logon/logoff

Se tiver um código de logon para o sistema de telefonia, isto permitirá usar qualquer telefone no sistema como seu próprio ramal. Você também pode se desconectar. Enquanto estiver desconectado de qualquer telefone, as chamadas para você serão tratadas como se o seu telefone estivesse [ocupado](#) ^{↳ 230}.

O logon e logoff de um telefone é diferente do logon e logoff do one-X Portal. Para fazer o logon no one-X Portal, é preciso estar conectado a um ramal.

14.14 Conferência Meet Me

Isso é uma conferência que usa um número de ponte de conferência. Você e outros participantes podem ingressar na conferência por diferentes métodos configurados pelo administrador do sistema. No entanto, ninguém pode ouvir nem conversar, ou seja, a conferência não tem início até que o proprietário do número de ponte também se junte à conferência.

14.15 Estacionar

Normalmente, ao colocar uma chamada em espera, somente você poderá recuperar essa chamada. O estacionamento de uma chamada é semelhante a colocar uma chamada em espera. No entanto, uma chamada estacionada, pode ser recuperada por outros usuários, se eles souberem o número do estacionamento ou o nome usado para estacionar a chamada. O one-X Portal oferece 4 botões para estacionamento. Você pode configurar que número de estacionamento ou nome que cada botão usa. Assim, você poderá usar os botões para estacionar uma chamada em um determinado estacionamento, ver quando a chamada tiver sido estacionada nele por você ou por outra pessoa e desestacionar uma chamada estacionada nele.

Você pode estacionar e desestacionar uma chama em uma rede de telefonia multissite como uma Small Community Network.

Por exemplo, se você estacionar uma chamada no slot 1, os usuários da rede de telefonia local e da Small Community Network poderão desestacionar a chamada. O sistema exibirá a chamada estacionada no slot 1 para qualquer usuário que esteja configurado em uma rede de telefonia local ou em uma Small Community Network que tenha o mesmo slot.

14.16 Telefone primário

Alguns contatos nos seus diretórios podem ter diversos números de telefone associados. As configurações do **telefone primário** para cada um desses contatos são usadas para indicar os números que deverão ser usados pelo one-X Portal, quando o contato estiver selecionado para uma função.

14.17 Conferência agendada

É o mesmo que conferências Meet me. Usando o one-X Portal, você pode [agendar conferências futuras](#) ^{↳ 78} e enviar convites para as outras partes. Você também pode visualizar as conferências para as quais foi convidado.

14.18 Administrador do sistema

Este termo se refere à pessoa capaz de fazer ou organizar alterações ao seu sistema de telefonia.

14.19 Small Community Network

Na verdade, seu sistema de telefonia pode ter diversos sistemas de telefonia conectados juntos em uma rede (chamada Small Community Network). Apesar da maioria das funções do telefone e do one-X Portal funcionarem para nome e números em qualquer lugar da rede, algumas funções não funcionarão. Por exemplo, o estacionamento e desestacionamento de chamadas não é suportado entre os sistemas de telefonia em rede. O administrador do sistema informará se houver qualquer outra restrição na sua rede.

14.20 Transferência supervisionada

Uma transferência supervisionada é aquela, onde você fala (ou tenta falar) com o destino da transferência, antes da mesma ser concluída. A sua chamada inicial para o destino da conferência, é chamada de uma chamada de consulta.

Este método de transferência de chamadas, permite a você confirmar se o alvo da transferência está presente e deseja aceitar a chamada.

14.21 Transferência não supervisionada

Uma transferência não supervisionada é aquela em que, após você ter discado o número do destino da transferência, ela é completada sem esperar que seja atendida.

14.22 XMPP

XMPP é o protocolo usado pelo one-X Portal para mensagens instantâneas (MI) e compartilhamento de presença. Usar o XMPP permite ao one-X Portal operar entre uma série de clientes de MI de terceiros.

Índice

A

Abandonar 35, 45, 68, 75
 Atalho 150

Adicionar
 Contato de diretório pessoal 106, 207
 Guia Contatos 109, 210

Adicionar ao Diretório pessoal
 A partir das mensagens do correio de voz 107, 128, 208
 A partir do Diretório do sistema 106, 207
 A partir do registro de chamadas 94, 107

Adicionar um autor de chamada ao seu diretório 94

Alarme
 Fila 61, 152

Alemão 13, 14, 155

Alternar chamadas 49

Alternar entre chamadas 49

Analógico 21

Assunto 38

Atalhos 150

Atalhos do teclado 150

Atender 35, 42
 Atalho 150
 Chamadas enfileiradas 61

Ativar mudo 68

Áudio 151

Aviso
 Gravando 50

Aviso de gravação de chamada 50

B

Barra de tarefas 158

Botão
 Para mesa 64
 Para o Celular 64

Botões 32

Botões de aparência 21, 49

C

C/som 68

Caixa postal 127

Call Assistant 158
 Iniciar 162

captura 119, 224

Capturar 131

Celular 116

Chamada 38
 Alternar 49
 Do correio de voz 41
 Do diretório 40
 Do registro de chamadas 40
 Gravar 50
 Ícones 32
 Trocar 49

Chamada de consulta 53, 75

Chamada de saída 123

Chamada de teste 121

Chamada de teste inicial 121

Chamada em espera ativada 21, 49

Chamada perdida 45

Chamadas 16

Chamadas perdidas de grupo de busca 93

Chamar
 Ramal ocupado 42

Chat com 113, 135

Chrome 14, 151

Código de acesso 130, 156

Código de conta 38, 60

Código de logon 231

Código do correio de voz 130, 156

Comercial 116, 222

Completar transferência 35, 53

Conectado 14, 37

Conferência 35, 37, 53, 75, 77, 155
 Meet Me 196
 Transferir 51

Configuração 150
 Sons 151

Configuração da triagem do correio de voz 131

Configuração do som 151

Configurações para redirecionamento de chamada 19

Configurar 55, 59, 150, 153

Consultar 35, 53, 54, 105

Contato 94, 106, 107, 108, 128, 207, 208, 209
 E-mail 112
 Telefone primário 21, 99, 106, 203, 207

Cor 117, 118

Correio de voz 42
 Adicionar ao diretório pessoal 107, 128, 208
 Chamada de saída 123
 Efetuar chamadas de saída 224
 Mensagens 127
 Ouvir 123, 224
 Retorno de chamada 123, 224

D

De saída 93

Desativar mudo de todos 68

Desconectado 19, 100, 204, 231

Desconhecido 100, 204

Descrição 38

Desestacionar 55, 231

Detectado 117, 222

Dicas suspensas 164

Diretório 16
 Adicionar guia 109, 210
 Efetuando uma chamada 40, 104
 Ícones 32, 100, 204
 Rechamada 42
 Retorno de chamada 42

Diretório do sistema 16, 99, 203
 Adicionar ao Diretório pessoal 106, 207

Diretório externo 99, 203

Diretório pessoal 16, 99, 203
 Adicionar a partir do correio de voz 107, 128, 208
 Adicionar a partir do Diretório do sistema 106, 207
 Adicionar a partir do registro de chamadas 94, 107
 Capacidade 21, 99, 106, 203, 207
 Editar 94, 106, 107, 108, 128, 207, 208, 209

Diretórios 99, 203

Disponível 19

E

Editar
 Contato de diretório pessoal 108, 209
 Diretório pessoal 94, 106, 107, 108, 128, 207, 208, 209

Efetuando chamadas de conferência 75

Efetuando uma chamada 38
 Atalho 150

Efetuar uma chamada 38
 Das mensagens 41, 128
 Do correio de voz 41
 Do diretório 40, 104, 205
 Do registro de chamadas 40, 94

Efetuar chamadas de saída 224

Efetuar o carregamento de saudação personalizada 130

Em uso 37, 100, 204

E-mail 94, 106, 107, 108, 112, 128, 207, 208, 209

Enbloc 21

Encaminhamento 100, 204

Encaminhar
 Imediatamente 120
 Imediato 224

Encaminhar se sem resposta 42, 45

Espera Automática 47

Estacionamentos 55, 150

Estacionar 55, 231
 Rechamada 55, 56
 Retornar 55

Estacionar chamadas 55

Exceções 153

Exceções do servidor proxy 151

Excluir
 Contato de diretório pessoal 108, 209
 Mensagens do correio de voz 127
 Registro de chamadas 93

Explorer 14

Externas 16

F

Falha 37

Fazendo uma transferência não supervisionada 52

Fazendo uma transferência supervisionada 53

Fila 61, 152

Firefox 14, 151

Formato 130

Francês 13, 155

Fundo laranja 117, 118

Fundo verde 117, 118

Fusos horários 154

G

Google Chrome 14, 151

Gravando 37

Gravar 35, 50
 Aviso 50

Grupo
 Fila 61, 152

Grupo de busca
 Fila 61, 152

grupos 93

Guia Grupo 109, 210

Guias 16

H

Habilitar
 Notificações sonoras 151

Habilitar tecla de atalho 171, 172

Holandês 13, 155

Hot Desking 15, 230

I

Ícones
 Chamada 32
 Diretório 32, 100, 204
 Mensagens 127

Usuário 100, 204

Ícones de mensagem 127

Idioma 13, 14, 155

Ignorar 131
 Avançar 127
 Retroceder 127

Imediato 120, 224

Incondicional 120, 224

Indicador 19

Indicador de chamada em espera 19

Indicador de mensagens 19

Indicador de mensagens de correio de voz 19

Informações de logon 171

Informações do servidor 171

Inglês 13, 14, 155

Iniciar
 Call Assistant 162

Instalar
 Aplicativo de pop-up na tela 161

Internet Explorer 14

Italiano 13, 155

J

Janela pop-up 113, 135, 173

Janela pop-up no CLI 173

JavaScript 14

L

LDAP 99, 203

Ler mensagem 127

Licenciado 14

Limpar guia 93

Logoff 15

Logon automático 225

M

Mais... 38

Media Player 151

Menos... 38

Mensagem 113, 135

Mensagem instantânea 113, 135

Mensagem não lida 127

Mensagem particular 127

Mensagem prioritária 127

Mensagem salva 127

Mensagens 16, 127, 164
 Efetuando uma chamada 41, 128

Miniaplicativo
 Relógio mundial 154

Miniaplicativos 16

Mobile twin 64

Mobile twinning 120

Mobilidade
 Encaminhar 120, 224
 Mobile twinning 120
 Modo Operador Remoto 121
 Usar telefone de mesa padrão 119

Modo Operador Remoto 121

Mostrar ao inicializar 225

Mostrar notificação 225

Móvel 222

Mozilla Firefox 14, 151

Música em espera 47

N

Não perturbe 19, 59, 100, 150, 153, 204
 Exceções 59, 150, 153

- Navegador 14
- No gancho 100, 204
- Nome de usuário 171
- Normal 100, 204
- Novo
 - Contato de diretório pessoal 106, 207
- Número 32
- Número de ponte 196, 225
- Número do estacionamento 55, 231
- Números de estacionamento 55
- O**
- Ocupado 19
- Ocupado quando chamada retida 47
- Offline 19
- Ouvir 123, 131, 224
- P**
- Para mesa 64
- Para o Celular 64
- Parar 127
 - Gravando 50
- Parar grav. 35
- Pausa 127
- Perdidas 93
- Perfil
 - Cor 117, 118
 - Detectado 117, 222
- Pesquisar
 - Diretórios 102, 205
 - Mensagens 127
- Plug-in
 - Configuração de usuário 225
- Pop-up em discagem externa 173
- Pop-up na tela 161, 171
- Porta do servidor 171
- Português 13, 155
- Português do Brasil 13, 155
- Prefixo 38
- Presença 19, 59, 150, 153
- Principal 16
- Progresso 38, 39, 40, 41, 94, 104, 128
- Progresso da chamada 38, 39, 40, 41, 94, 104, 128
- Q**
- Quick Time 151
- R**
- Ramal 14
- Recebidas 93
- Rechamada 42, 55, 56
- Recuperar 35, 53, 75
 - Chamada estacionada 55
- Rede 231
- Registro centralizado de chamadas 93
- Registro de chamadas 16, 21, 92, 93, 169
 - Adicionar ao diretório pessoal 94, 107
 - Efetuando uma chamada 40, 94
- Relógio 16, 154
- Relógio mundial 16, 154
- Reprodução 16
- Reproduzir a mensagem 127
- Residencial 116, 222
- Reter 35, 47
 - Atalho 150
- Reter a linha 121
- Retidas 37
- Retornar
 - Estacionar 55
- Retorno de chamada 42, 123, 224
- Russo 13, 155
- S**
- Safari 151
- Salvar 127
- Saudações 130
- Saudações personalizadas 130
- Sem resposta 45, 120, 224
- Senha 14, 171
- Série 1400 21, 92, 99, 106, 169, 203, 207
- Série 1600 21, 92, 99, 106, 169, 203, 207
- Série 9600 21, 92, 99, 106, 169, 203, 207
- Série T3 21, 99, 106, 203, 207
- Servidor de aplicativos 171
- SIP 21
- Small Community Network 55, 231
- Softphone 14
- Sons 151
- Status 19, 100, 204
- Status do usuário 100, 204
- T**
- Tecla de atalho 171, 172
- Telefone de mesa 119
- Telefone de mesa padrão 119
- Telefone primário 21, 94, 99, 106, 107, 108, 128, 203, 207, 208, 209, 231
- Telefones 14
 - Analógico 21
 - SIP 21
- Tempo de retorno 51, 52, 53
- Tempo limite em espera 47
- Tocando 37, 151
- Todos s/som 68
- transferência 51, 52, 53, 231, 232
 - Completar 53
 - Não supervisionada 52
 - Supervisionada 53
 - Tempo de retorno 51, 52, 53
- transferência não supervisionada 51, 52, 232
- transferência supervisionada 51, 53, 231
- Transferências usando o diretório 54
- Transferir 35, 54, 105
 - Para a mesa 64
 - Para o Celular 64
- Transferir chamadas
 - Não supervisionada 51
- Tudo 93
- Twinning 64, 120
- U**
- URL 14
- Usar telefone de mesa padrão 119
- Usuário
 - Ícones 100, 204
 - Nome 14
 - Senha 14
- V**
- Verificando mensagens do correio de voz 127
- Voicemail_screening 131
- W**
- Wav 130
- Web

Web

Endereço 14

Navegador 14

Windows

Safari 151

Windows Media Player 151

