



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Business

myAttendant

Instruções de utilização
11/2025

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Índice

| | |
|---|-----------|
| 1 Histórico de alterações..... | 8 |
| 1.1 Histórico de aperfeiçoamento/correções..... | 10 |
| 2 Acerca desta documentação..... | 11 |
| 2.1 Convenções de apresentação..... | 11 |
| 2.2 Tipos de temas..... | 11 |
| 3 Introdução | 12 |
| 3.1 myAttendant..... | 12 |
| 3.2 Elementos da interface de utilizador..... | 12 |
| 3.3 Ajuda online..... | 16 |
| 4 Instalação, inicialização e encerramento do myAttendant..... | 17 |
| 4.1 Como instalar o myAttendant..... | 17 |
| 4.2 Como iniciar o myAttendant pela primeira vez..... | 18 |
| 4.3 Como iniciar o myAttendant..... | 19 |
| 4.4 Sair do myAttendant..... | 20 |
| 4.5 Como desinstalar o myAttendant..... | 20 |
| 4.6 Actualizações automáticas..... | 21 |
| 4.6.1 Como efectuar uma actualização automática..... | 21 |
| 5 Primeiros passos..... | 22 |
| 5.1 Como seleccionar a língua da interface do utilizador..... | 22 |
| 5.2 Como seleccionar a língua da caixa de correio de voz..... | 22 |
| 5.3 Como gravar o seu anúncio de nome..... | 22 |
| 5.4 Como gravar uma saudação pessoal..... | 23 |
| 5.5 Como especificar o endereço de e-mail..... | 24 |
| 5.6 Como configurar teclas de função..... | 24 |
| 5.7 Como repor o mapeamento de teclas de função..... | 24 |
| 5.8 Conectividade do Outlook..... | 24 |
| 5.8.1 Como configurar a conectividade do Outlook..... | 25 |
| 6 Unified Communications..... | 26 |
| 6.1 Estado de presença..... | 26 |
| 6.1.1 Como alterar o estado de presença de outras extensões..... | 28 |
| 6.1.2 Como ativar ou desativar a reposição automática do estado de presença..... | 28 |
| 6.1.3 Como alterar a visibilidade do estado de presença para outros utilizadores..... | 28 |
| 6.1.4 Como activar ou desactivar a janela popup em caso de alteração do estado de presença..... | 29 |
| 6.2 Serviço CallMe..... | 29 |
| 6.2.1 Como ativar o serviço CallMe..... | 30 |
| 6.3 Desvio de chamadas em função do estado..... | 30 |
| 6.3.1 Como especificar destinos de desvios de chamadas..... | 31 |
| 6.4 Desvio de chamadas baseado em regras..... | 31 |
| 6.4.1 Como criar regras para o desvio de chamadas..... | 31 |
| 6.4.2 Como editar regras para o desvio de chamadas..... | 31 |
| 6.4.3 Como mudar o nome de regras para o desvio de chamadas..... | 32 |
| 6.4.4 Como apagar regras para o desvio de chamadas..... | 32 |
| 6.4.5 Como activar regras para o desvio de chamadas..... | 32 |
| 6.5 Diretórios..... | 32 |
| 6.5.1 Como procurar extensões..... | 34 |
| 6.5.2 Como marcar um número de telefone a partir do diretório interno..... | 35 |
| 6.5.3 Como ordenar as extensões internas..... | 35 |

| | | |
|-----------|---|----|
| 6.5.4 | Como filtrar o Diretório Interno..... | 36 |
| 6.5.5 | Como adicionar contactos externos..... | 36 |
| 6.5.6 | Como editar contactos externos..... | 36 |
| 6.5.7 | Como apagar contactos externos..... | 37 |
| 6.5.8 | Como adicionar uma nota sobre uma extensão..... | 37 |
| 6.5.9 | Como apresentar e adicionar informações a uma nota sobre uma extensão..... | 37 |
| 6.5.10 | Como apagar uma nota sobre uma extensão..... | 38 |
| 6.5.11 | Como adicionar um contacto pessoal..... | 38 |
| 6.5.12 | Como alterar um contacto pessoal..... | 38 |
| 6.5.13 | Como apagar um contacto pessoal..... | 38 |
| 6.6 | Diário..... | 39 |
| 6.6.1 | Como ordenar o diário..... | 41 |
| 6.6.2 | Como agrupar entradas do diário..... | 41 |
| 6.6.3 | Como apagar entradas de diário..... | 41 |
| 6.6.4 | Como alterar o período de retenção das entradas do diário..... | 42 |
| 6.6.5 | Como configurar a exportação do diário..... | 42 |
| 6.6.6 | Como exportar o diário manualmente..... | 42 |
| 6.6.7 | Como gerar uma entrada externa do diário..... | 43 |
| 6.6.8 | Como marcar conversações como concluídas..... | 43 |
| 6.7 | Formatos de números de telefone..... | 43 |
| 6.8 | Marcador Desktop..... | 44 |
| 6.8.1 | Como efetuar uma chamada com a marcação através da área de transferência ou do ambiente de trabalho..... | 45 |
| 6.8.2 | Como configurar a marcação através do ambiente de trabalho e a marcação através da área de transferência..... | 46 |
| 6.8.3 | Como alterar a combinação de teclas para marcação através do ambiente de trabalho ou da área de transferência..... | 46 |
| 6.9 | Janelas popup..... | 47 |
| 6.9.1 | Como activar ou desactivar a janela popup quando são recebidas chamadas..... | 52 |
| 6.9.2 | Como activar ou desactivar a abertura da janela principal quando são recebidas chamadas..... | 52 |
| 6.9.3 | Como ativar ou desativar o fecho de janelas popup no final da chamada..... | 53 |
| 6.9.4 | Como ativar ou desativar a janela popup quando são efetuadas chamadas..... | 53 |
| 6.9.5 | Como activar ou desactivar a janela popup quando há uma nova mensagem de correio de voz..... | 53 |
| 6.9.6 | Como ativar ou desativar o myAttendant automaticamente em primeiro plano quando é recebida uma mensagem de correio de voz nova..... | 54 |
| 6.9.7 | Como ativar ou desativar a janela popup para Mensagens de Chat..... | 54 |
| 6.9.8 | Como abrir janelas popup de eventos não atendidos usando teclas de atalho..... | 55 |
| 6.10 | Conferências..... | 55 |
| 6.10.1 | Conferência ad hoc..... | 60 |
| 6.10.1.1 | Como configurar e iniciar uma conferência ad hoc..... | 60 |
| 6.10.1.2 | Como apresentar uma conferência própria ad hoc..... | 61 |
| 6.10.1.3 | Como determinar o controlador de uma conferência..... | 61 |
| 6.10.1.4 | Como determinar a número de acesso telefónico de uma conferência..... | 61 |
| 6.10.1.5 | Como determinar a ID de uma conferência..... | 62 |
| 6.10.1.6 | Como adicionar participantes à conferência..... | 62 |
| 6.10.1.7 | Como desligar participantes da conferência..... | 63 |
| 6.10.1.8 | Como voltar a ligar o participante da conferência..... | 63 |
| 6.10.1.9 | Como eliminar um participante da conferência..... | 64 |
| 6.10.1.10 | Como Expandir uma Chamada para uma Conferência Ad-hoc..... | 64 |
| 6.10.1.11 | Como terminar uma conferência Ad Hoc..... | 65 |
| 6.10.1.12 | Como repetir uma conferência ad hoc..... | 65 |
| 6.10.1.13 | Como apagar uma conferência ad hoc..... | 65 |
| 6.10.2 | Conferência Meet Me..... | 66 |
| 6.10.2.1 | Como configurar uma conferência Meet Me..... | 67 |
| 6.10.2.2 | Como apresentar uma conferência própria Meet Me..... | 69 |
| 6.10.2.3 | Como determinar o controlador de uma conferência..... | 70 |

| | | |
|-----------|--|----|
| 6.10.2.4 | Como determinar a número de acesso telefónico de uma conferência..... | 70 |
| 6.10.2.5 | Como determinar a ID de uma conferência..... | 70 |
| 6.10.2.6 | Como apresentar mais informações sobre a sua própria conferência..... | 71 |
| 6.10.2.7 | Como determinar a data e a hora programadas de uma conferência Meet Me..... | 71 |
| 6.10.2.8 | Como alterar a palavra-passe de um participante de uma conferência Meet Me..... | 72 |
| 6.10.2.9 | Como visualizar uma conferência Meet Me, permanente ou aberta como controlador de conferência..... | 72 |
| 6.10.2.10 | Como prolongar uma conferência Meet Me..... | 72 |
| 6.10.2.11 | Como reprogramar uma conferência Meet Me..... | 73 |
| 6.10.2.12 | Como reprogramar um compromisso de conferência de uma série de conferências Meet Me..... | 73 |
| 6.10.2.13 | Como especificar outro controlador da conferência..... | 74 |
| 6.10.2.14 | Como apagar uma conferência Meet Me..... | 75 |
| 6.10.2.15 | Como terminar uma conferência Meet Me..... | 75 |
| 6.10.2.16 | Como Apagar um compromisso de conferência de uma série de conferências Meet Me..... | 75 |
| 6.10.3 | Conferência permanente..... | 76 |
| 6.10.3.1 | Como configurar uma conferência permanente..... | 77 |
| 6.10.3.2 | Como apresentar uma conferência própria permanente..... | 78 |
| 6.10.3.3 | Como determinar o controlador de uma conferência..... | 78 |
| 6.10.3.4 | Como determinar a número de acesso telefónico de uma conferência..... | 78 |
| 6.10.3.5 | Como determinar a ID de uma conferência..... | 79 |
| 6.10.3.6 | Como apresentar mais informações sobre a sua própria conferência..... | 79 |
| 6.10.3.7 | Como alterar a palavra-passe de um participante de uma conferência permanente..... | 80 |
| 6.10.3.8 | Como especificar outro controlador da conferência..... | 80 |
| 6.10.3.9 | Como apagar uma conferência permanente..... | 81 |
| 6.10.4 | Conferência Permanente Aberta..... | 81 |
| 6.10.4.1 | Como configurar uma conferência permanente aberta..... | 82 |
| 6.10.4.2 | Como apresentar a sua própria conferência permanente aberta..... | 83 |
| 6.10.4.3 | Como determinar o controlador de uma conferência..... | 83 |
| 6.10.4.4 | Como determinar a número de acesso telefónico de uma conferência..... | 84 |
| 6.10.4.5 | Como determinar a ID de uma conferência..... | 84 |
| 6.10.4.6 | Como apresentar mais informações sobre a sua própria conferência..... | 85 |
| 6.10.4.7 | Como apagar uma conferência permanente aberta..... | 85 |
| 6.10.5 | Chamada de saída programada..... | 85 |
| 6.10.5.1 | Como configurar uma chamada de saída programada..... | 86 |
| 6.10.5.2 | Como configurar uma chamada de saída programada para uma entrada do diário..... | 87 |
| 6.10.5.3 | Como apresentar a chamada de saída programada..... | 88 |
| 6.10.5.4 | Como apresentar mais informações sobre a sua própria chamada de saída programada..... | 88 |
| 6.10.5.5 | Como determinar a data e hora programadas de uma chamada de saída programada..... | 88 |
| 6.10.5.6 | Como reprogramar uma chamada de saída programada..... | 89 |
| 6.10.5.7 | Como apagar uma chamada de saída programada..... | 89 |
| 6.11 | Web Collaboration..... | 89 |
| 6.11.1 | Como iniciar uma sessão de Web Collaboration..... | 91 |
| 6.11.2 | Como terminar uma sessão de Web Collaboration..... | 91 |
| 6.12 | Mensagens de voz e fax..... | 92 |
| 6.12.1 | Caixa de correio de voz..... | 92 |
| 6.12.1.1 | Como determinar o número de telefone da caixa de correio de voz..... | 95 |
| 6.12.1.2 | Como seleccionar o modo de gravação ou anúncio..... | 95 |
| 6.12.1.3 | Como gravar um anúncio..... | 96 |
| 6.12.1.4 | Como importar um anúncio..... | 96 |
| 6.12.1.5 | Como apagar anúncios..... | 97 |
| 6.12.1.6 | Como activar ou desactivar o anúncio do estado de presença para chamadores externos..... | 97 |
| 6.12.1.7 | Como activar ou desactivar o anúncio do estado de presença para chamadores específicos..... | 97 |
| 6.12.1.8 | Como permitir ou impedir a consulta das mensagens de voz e fax pelo posto de operadora..... | 98 |
| 6.12.1.9 | Como seleccionar o idioma da caixa de correio de voz..... | 98 |
| 6.12.2 | Gestão das mensagens de correio de voz..... | 98 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 6.12.2.1 | Como ouvir uma mensagem de correio de voz através do telefone..... | 100 |
| 6.12.2.2 | Como ouvir uma mensagem de correio de voz no PC..... | 101 |
| 6.12.2.3 | Como rechamar o remetente de uma mensagem de correio de voz..... | 101 |
| 6.12.2.4 | Como reencomendar uma mensagem de correio de voz..... | 102 |
| 6.12.2.5 | Como mover uma mensagem de correio de voz..... | 102 |
| 6.12.2.6 | Como guardar uma mensagem de correio de voz como ficheiro WAV..... | 102 |
| 6.12.2.7 | Como ordenar mensagens de correio de voz..... | 103 |
| 6.12.2.8 | Como apagar uma mensagem de correio de voz..... | 103 |
| 6.13 | Mensagens..... | 103 |
| 6.13.1 | Como enviar uma mensagem instantânea ("conversa")..... | 105 |
| 6.13.2 | Como Eliminar uma Mensagem Instantânea..... | 105 |
| 6.13.3 | Como Sair de uma Conversa de Mensagem Instantânea..... | 106 |
| 7 | Funções do posto de operadora..... | 108 |
| 7.1 | Funções de operadora..... | 108 |
| 7.1.1 | Como atender uma chamada..... | 109 |
| 7.1.2 | Como parquear uma chamada..... | 109 |
| 7.1.3 | Como retirar uma chamada do parque..... | 110 |
| 7.1.4 | Como reter uma chamada..... | 110 |
| 7.1.5 | Como retomar uma chamada..... | 110 |
| 7.1.6 | Como transferir uma chamada..... | 111 |
| 7.1.7 | Como gravar e reproduzir uma chamada..... | 111 |
| 7.1.8 | Como desligar uma chamada (desligar)..... | 111 |
| 7.1.9 | Como contactar subscritores indisponíveis por e-mail..... | 112 |
| 7.1.10 | Como enviar os dados da chamada a uma extensão por e-mail..... | 112 |
| 7.1.11 | Como iniciar uma chamada manualmente..... | 113 |
| 7.2 | Gestão de extensões..... | 113 |
| 7.2.1 | Como atribuir botões de utilizador a várias extensões..... | 114 |
| 7.2.2 | Como ordenar extensões..... | 114 |
| 7.2.3 | Como apagar um registo de extensão..... | 114 |
| 7.2.4 | Como criar um novo separador de botões de utilizador..... | 114 |
| 7.2.5 | Como alterar o número de botões do utilizador..... | 115 |
| 7.2.6 | Como criar uma nova estrutura de botões de utilizador..... | 115 |
| 7.2.7 | Como copiar botões de utilizador de outro utilizador..... | 116 |
| 7.2.8 | Como ordenar separadores de botões de utilizador..... | 116 |
| 7.2.9 | Como apagar separadores de botões de utilizador..... | 117 |
| 7.3 | Centro de mensagens..... | 117 |
| 7.3.1 | Como iniciar o Centro de mensagens através da tecla de função..... | 118 |
| 7.3.2 | Como iniciar o Centro de mensagens através do botão direito do rato..... | 118 |
| 7.3.3 | Como apresentar a vista geral de mensagens..... | 119 |
| 7.3.4 | Como ouvir mensagens de correio de voz..... | 119 |
| 7.3.5 | Como mover mensagens de correio de voz..... | 119 |
| 7.3.6 | Como reencomendar mensagens de correio de voz..... | 120 |
| 7.3.7 | Como guardar mensagens de correio de voz..... | 120 |
| 7.3.8 | Como mover mensagens de fax..... | 120 |
| 7.3.9 | Como reencomendar mensagens de fax..... | 121 |
| 7.3.10 | Como guardar mensagens de fax..... | 121 |
| 7.3.11 | Como ver mensagens de fax..... | 122 |
| 7.3.12 | Como efetuar uma chamada para o remetente de uma mensagem de fax..... | 122 |
| 7.3.13 | Como apagar mensagens de fax..... | 123 |
| 7.3.14 | Como visualizar o relatório de envio de uma mensagem de fax..... | 123 |
| 7.3.15 | Como ordenar as mensagens de fax..... | 124 |
| 7.3.16 | Como editar mensagens LAN..... | 124 |
| 7.3.17 | Como visualizar, alterar ou apagar mensagens LAN..... | 125 |
| 7.4 | Operadora automática pessoal..... | 125 |
| 7.4.1 | Como editar o perfil do COorreio de Voz para o AutoAttendant pessoal..... | 127 |

| | |
|---|------------|
| 8 Configuração | 129 |
| 8.1 Como alterar dados pessoais..... | 129 |
| 8.2 Como inserir uma imagem pessoal..... | 130 |
| 8.3 Como alterar a palavra-passe..... | 130 |
| 8.4 Como especificar o endereço de e-mail..... | 131 |
| 8.5 Como especificar números de telefone adicionais..... | 131 |
| 8.6 Programação das teclas de função de um telefone..... | 131 |
| 8.6.1 Como programar as teclas de função do telefone..... | 132 |
| 8.7 Como alterar a palavra-passe..... | 132 |
| 8.8 Como alterar o seu nome de utilizador..... | 133 |
| 8.9 Como ativar ou desativar o início de sessão automático..... | 134 |
| 8.10 Como permitir que outros utilizadores vejam os detalhes da sua chamada..... | 134 |
| 8.11 Notificações..... | 134 |
| 8.11.1 Como configurar notificações..... | 140 |
| 8.12 Como seleccionar a língua da interface do utilizador..... | 140 |
| 8.13 Como alterar a skin da interface do utilizador..... | 140 |
| 8.14 Teclas de atalho..... | 141 |
| 8.14.1 Como configurar e activar teclas de atalho..... | 141 |
| 8.15 Como alterar o endereço do servidor..... | 141 |
| 8.16 Como configurar a transferência de uma chamada..... | 141 |
| 8.17 Como ativar ou desativar a marcação através da introdução do nome..... | 142 |
| 8.18 Como especificar números de marcação directa..... | 142 |
| 8.19 Configuração da cópia de segurança do myAttendant..... | 143 |
| 8.19.1 Como criar uma cópia de segurança da configuração..... | 143 |
| 8.19.2 Como restaurar a configuração..... | 143 |
| 8.19.3 Como apagar o ficheiro de configuração..... | 143 |
| 9 Anexo | 145 |
| 9.1 Facilidades dos clientes PC de UC que podem ser utilizadas com telefones SIP..... | 145 |
| | |
| Índice remissivo | 146 |

1 Histórico de alterações

As alterações mencionadas na seguinte lista são cumulativas.

Alterações em V3R4 FR1

| Capítulos afetados | Descrição da alteração |
|---|--|
| Elementos da interface de utilizador na página 12 | Atualizações para notificações e capturas de ecrã da IU. |

Alterações em V3R3 FR1

| Capítulos afetados | Descrição da alteração |
|--|--|
| Como instalar o myAttendant na página 17 Como iniciar o myAttendant pela primeira vez na página 18 Como iniciar o myAttendant na página 19 | Adicionada a opção de nome DNS (hostname) durante o processo de instalação. |
| Diretórios na página 32 | Adicionada secção relativa à deslocação de utilizadores entre nós de uma rede. |

Alterações em V3R3

| Capítulos afetados | Descrição da alteração |
|---|--|
| Elementos da interface de utilizador na página 12 | Alterações relativas ao ícone "Aviso de chamada" |
| Conferências | Atualizações da interface do utilizador no capítulo das conferências |
| Como ver mensagens de fax na página 122 | Adicionadas informações sobre mensagens de fax incompletas |
| Como transferir uma chamada na página 111 | Adicionada uma nota relativa à transferência cega de chamadas em espera. |

Alterações em V3R2 FR1

| Capítulos afetados | Descrição da alteração |
|--|--|
| Gestão de extensões na página 113 Como alterar o número de botões do utilizador na página 115 | Novo capítulo para alterar o número dos botões do utilizador |
| Formatos de números de telefone na página 43 Marcador Desktop na página 44 | Melhorias a fim de permitir aos utilizadores marcar números incluindo caracteres especiais |
| Introdução na página 12 Primeiros passos na página 22 Unified Communications na página 26 Funções do posto de operadora na página 108 Configuração na página 129 | Alterações na interface do utilizador em capítulos inteiros impactados |

| Capítulos afetados | Descrição da alteração |
|---|---|
| Elementos da interface de utilizador na página 12 | Alterações no ícone do aviso de chamada |
| Centro de mensagens na página 117 | Alterações múltiplas nas mensagens de fax |

Alterações em V3R2

| Capítulos afetados | Descrição da alteração |
|--|---|
| Como Eliminar uma Mensagem Instantânea na página 105 Como Sair de uma Conversa de Mensagem Instantânea na página 106 | Novos capítulos para eliminar mensagens instantâneas e deixar uma conversa |
| Como apagar entradas de diário na página 41 | Adicionada informação sobre os lançamentos de diário eliminados |
| Diretórios na página 32 Como procurar extensões na página 34 Como filtrar o Diretório Interno na página 36 | Ajustar e filtrar o conteúdo do diretório interno e os resultados da pesquisa |

Alterações em V3R1 FR1

| Capítulos afetados | Descrição da alteração |
|--|---|
| Como copiar botões de utilizador de outro utilizador na página 116 | Adicionada nota para não permitir a cópia de contactos pessoais |
| Diário na página 39 Como marcar conversações como concluídas na página 43 | Adicionada nota para Desativar registo de conversações |

Alterações em V3R1

| Capítulos afetados | Descrição da alteração |
|--|---|
| Como copiar botões de utilizador de outro utilizador na página 116 | Novo capítulo |
| Elementos da interface de utilizador na página 12 | Adicionadas informações sobre como alterar o tamanho dos botões, ícones e fontes na interface do utilizador |

Alterações em V2R7

| Capítulos afetados | Descrição da alteração |
|---|---------------------------------------|
| Como instalar o myAttendant | Procedimento de instalação atualizado |

Histórico de alterações

Histórico de aperfeiçoamento/correções

Alterações em V2R6

| Capítulos afetados | Descrição da alteração |
|--|--|
| Como adicionar chamadas programadas Como abrir janelas popup de eventos não atendidos usando teclas de atalho | WP3 UC Suite |
| Estado de presença Reencaminhamento de chamadas em função do estado | Nota sobre ocultar estado doente |
| Janelas popup | Mostrar número original |
| Como marcar conversações como concluídas | Marcar como concluída uma chamada aberta |
| Diretórios | Suporte para nomes de grupos |

1.1 Histórico de aperfeiçoamento/correções

As alterações mencionadas neste capítulo são cumulativas.

Alterações em V3R3 FR2

| ID da caixa de serviço | Data da alteração | Descrição da alteração | Capítulos afetados |
|------------------------|-------------------|--|--|
| PRB000085273 | 15 jul 2025 | Nota adicionada para a utilização da barra de espaços nas chamadas | Como atender uma chamada na página 109, Como desligar uma chamada (desligar) na página 111 |

Alterações em V3R3

| ID da caixa de serviço | Data da alteração | Descrição da alteração | Capítulos afetados |
|------------------------|-------------------|---|---|
| PRB000064157 | 17 jul 2023 | Formatos de imagem suportados atualizados. | Como inserir uma imagem pessoal na página 130 |
| PRB000071592 | 10 jan 2024 | Secção "Gestão do correio de voz" adicionada. | Gestão das mensagens de correio de voz na página 98 |

Alterações em V3R2

| ID da caixa de serviço | Data da alteração | Descrição da alteração | Capítulos afetados |
|------------------------|---------------------|--|---|
| PRB000059102 | 15 de junho de 2022 | Símbolos atualizados e informação sobre diretórios | Diretórios na página 32 |

2 Acerca desta documentação

Esta secção contém informações introdutórias sobre a presente documentação.

2.1 Convenções de apresentação

A presente documentação utiliza diferentes meios para a apresentação de vários tipos de informação.

| Tipo de informação | Aparência. | Exemplo |
|--------------------------------------|--|---|
| Elementos da interface de utilizador | negrito | Clicar em OK . |
| Sequência do menu | > | Ficheiro > Sair |
| Ênfase especial | negrito | Não eliminar O nome. |
| Referência cruzada textual | itálico | Encontra mais informações no tópico <i>Rede</i> . |
| Emissão | Tipo de letra com espaçamento fixo, por exemplo, Courier | Comando não encontrado. |
| Introdução | Tipo de letra com espaçamento fixo, por exemplo, Courier | Introduzir LOCAL como nome do ficheiro. |
| Combinação de teclas | Tipo de letra com espaçamento fixo, por exemplo, Courier | <Ctrl>+<Alt>+<Esc> |

2.2 Tipos de temas

Os tipos de temas abrangem conceitos e tarefas:

| Tipo de tema | Descrição |
|-----------------------------|--|
| Conceito | Explica "o que está em questão" e apresenta uma descrição geral das correlações, assim como informações auxiliares, por exemplo, sobre facilidades. |
| Tarefa (instrução de acção) | Descreve "como" (processos associados às aplicações práticas passo a passo) e requer como conhecimentos prévios os conceitos correspondentes. As tarefas podem ainda ser identificadas através do título Como... |

3 Introdução

Este documento destina-se a todos os utilizadores do myAttendant e descreve a instalação, a configuração e a utilização.

3.1 myAttendant

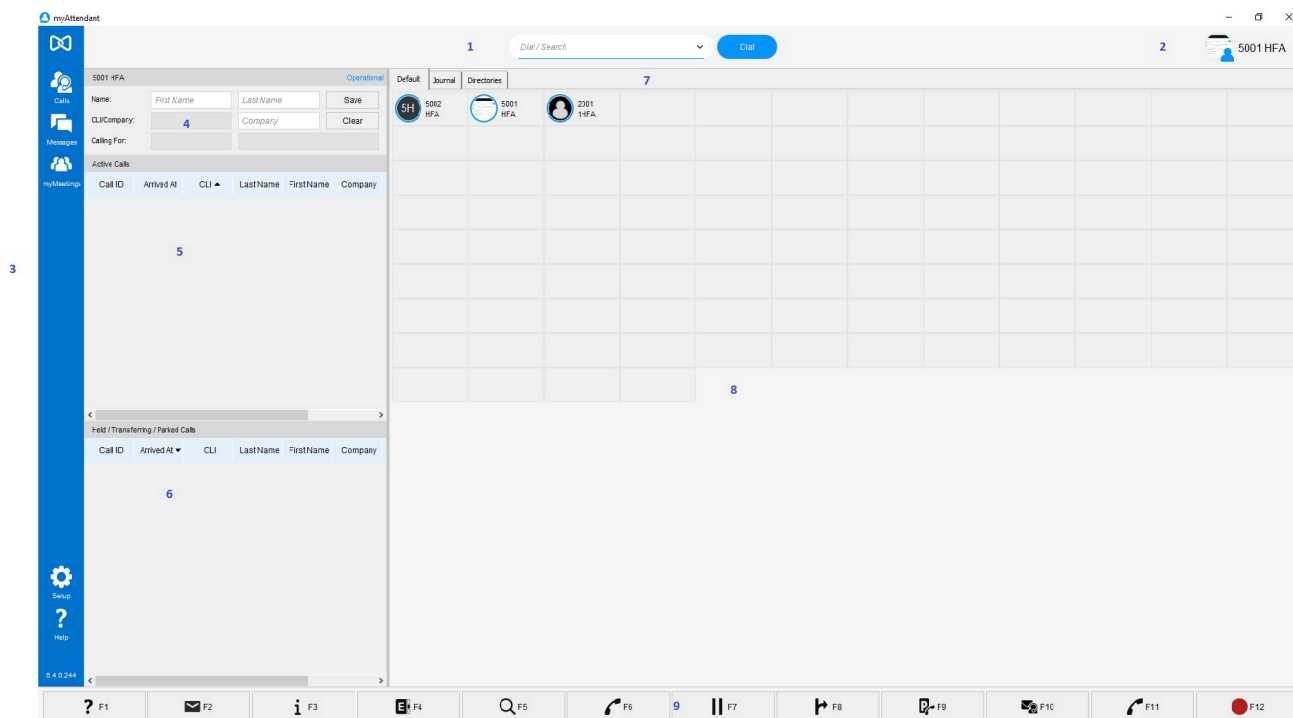
O myAttendant é uma aplicação de comunicação unificada (Unified Communications) para funções de operadora. Além de funções de operadora de fácil utilização, auxiliares de marcação através de directórios e informações sobre o estado de presença das extensões, dispõe ainda de acesso a mensagens de voz e fax. As mensagens instantâneas suportam as comunicações com extensões internas.

O myAttendant disponibiliza as seguintes facilidades:

- Funções de operadora
- Directórios
- Diário
- Janelas pop-up
- Alterar a presença de extensões
- Gravação de chamadas
- Centro de mensagens
- Botões de extensões
- Gestão de mensagens de voz e fax
- Mensagens instantâneas
- Funções Team
- Administração de conferências

3.2 Elementos da interface de utilizador

A janela principal com os botões de função e de utilizador é a interface central para configurar e operar o myAttendant.



A janela principal inclui os seguintes elementos:

- 1) Apresentação do número de telefone da chamada atual
- 2) Imagem de perfil, estado de presença, nome e apelido
- 3) Barra de menu: Chamadas, mensagens, myMeetings, menu de configuração, documentação online
- 4) Apresentação do estado do telefone com informações detalhadas sobre a chamada (por exemplo, rechamada, reencaminhamento)
- 5) Apresentação das chamadas retidas, transferidas e em espera
- 6) Apresentação das chamadas ativas
- 7) Separadores para botões de utilizador, **Diretório predefinido**, **Diário e Diretórios**.
- 8) Botões de utilizador
- 9) Botões de função

Botões de utilizador

Quando o cursor passa sobre o botão de utilizador de um subscritor, é apresentado um ecrã com informações sobre esse mesmo subscritor.

São apresentadas as seguintes informações:

- Nome, extensão e departamento do subscritor
- Estado de presença
- Mensagens de voz
 - Mensagens de voz normais
 - Mensagens de voz privadas
 - Mensagens de voz urgentes
- Notas













- Mensagens de fax
 - Mensagens de fax novas
 - Mensagens de fax lidas
 - Mensagens de fax eliminadas

Botões de função

Os botões de função estão disponíveis para as funções mais importantes para controlar as funções de assistente e invocar diretórios.

As funções individuais são ativadas com um clique ou ao premir a tecla de função adequada no teclado. A atribuição do botão de função a cada tecla de função pode ser personalizada pelo utilizador.

Segue-se uma explicação do que estes botões fazem (atribuição predefinida após a instalação).

| Botão | Tecla de função | Descrição |
|---|-----------------|---|
|  | F1 | Abre a página de ajuda online |
|  | F2 | O aviso de chamada abre o cliente de e-mail predefinido com os detalhes do autor da chamada |
|  | F3 | Apresentação e edição dos subscritores internos do sistema de comunicação. |
|  | F4 | Apresentação dos contactos de toda a empresa. |
|  | F5 | Pesquisa de assinantes no diretório interno e externo. |
|  | F6 | Aceita ou desliga chamadas. |
|  | F7 | Mantém em espera e volta a ligar (colocar em espera) para os autores das chamadas. |
|  | F8 | Realiza transferências de chamadas rastreadas ou não rastreadas. |
|  | F9 | Retém e desbloqueia chamadas. |
|  | F10 | Abre o Centro de mensagens do assistente. |
|  | F11 | Marca números de estação. |
|  | F12 | Grava chamadas. |

Janelas popup

Os ecrãs baseados na situação aparecem na janela principal do myAttendant e oferecem-lhe formas práticas de responder à situação com um simples clique. Exemplos: pode aceitar chamadas recebidas imediatamente, ouvir novos correios de voz diretamente e também iniciar sessões de colaboração na Web diretamente a partir de ecrãs pop-up.

Apresentar chamadas não atendidas

As chamadas não atendidas também são apresentadas como um ícone e um símbolo da barra de tarefas do Microsoft Windows. Clique no ícone para ver o número de chamadas não atendidas.

Funcionamento do myAttendant

O myAttendant pode ser utilizado de várias formas:

- Com os botões de utilizador acionados com o rato - este é o método principal descrito neste manual.
- Com as teclas de função (F1 a F12) do teclado
- Com o teclado numérico do teclado para introduzir números de telefone
- Com os botões de função

Esta documentação descreve sempre os métodos de funcionamento mais comuns e mais diretos.

Utilizar o myAttendant com dois monitores

Para uma instalação num PC com dois monitores ligados, apenas o monitor principal deve ser utilizado quando se trabalha com o myAttendant.

Minimizar e maximizar a apresentação do ecrã

Opcionalmente, pode maximizar o ecrã de apresentação do myAttendant para o tamanho total ou minimizar o ecrã. Esta ação é realizada com a funcionalidade familiar do Windows no canto superior direito da janela.

Dica: Evite um ecrã com 120 dpi, visto que não é possível apresentar todas as informações do myAttendant com esta definição.

Ajustar o tamanho dos botões

Pode ajustar o tamanho dos botões BLF utilizando as teclas CTRL e +/- . Além disso, também pode manter premida a tecla CTRL e utilizar a roda do rato. Este ajuste altera o tamanho do botão, o tamanho do tipo de letra dos nomes e os ícones de utilizador/contacto. É suportada uma ampliação até 5x.

Nota: Quando utiliza o botão CTRL + a roda do rato para aumentar/reduzir o zoom e o tamanho dos botões atinge o nível mínimo ou máximo de ampliação, a roda do rato volta a deslocar o ecrã, mesmo que continue a manter premido o botão CTRL.

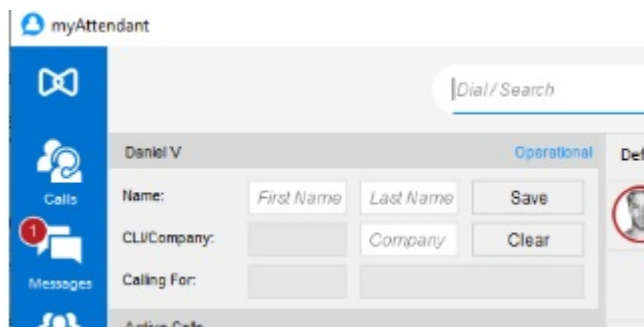
Configuração

Algumas tarefas operacionais (principalmente para a configuração) são executadas através do botão **Configurar** (F2). Após clicar em **Configurar**, normalmente deve iniciar sessão novamente com a sua palavra-passe por razões de segurança. Este passo de funcionamento deixa de ser indicado explicitamente nas tarefas de funcionamento individuais.

Notificações

Aparecem notificações para todos os tipos de itens, como mensagens, mensagens de voz, chamadas abertas, mensagens de fax e entradas de diário.

O número de novos itens aparece num pop-up de alerta de vista geral, assinalado por um círculo vermelho.



Conceitos relacionados

[Unified Communications](#) na página 26

[Diretórios](#) na página 32

[Funções de operadora](#) na página 108

[Gestão de extensões](#) na página 113

[Centro de mensagens](#) na página 117

Tarefas relacionadas

[Como seleccionar a língua da interface do utilizador](#) na página 22

[Como iniciar uma chamada manualmente](#) na página 113

3.3 Ajuda online

A ajuda online integrada descreve conceitos e instruções de ação importantes. Para cada página do WBM aberta é possível abrir a ajuda sensível ao contexto no tópico correspondente.

Navegação

Os botões na ajuda online disponibilizam as seguintes funções:

- **Conteúdo**
apresenta uma vista geral da estrutura
- **O índice**
dá acesso direto a um tópico, por meio de palavras-chave
- **Procurar**
permite a procura de texto completo para efetuar pesquisas rigorosas de temas relevantes

4 Instalação, inicialização e encerramento do myAttendant

Aqui é possível obter informação sobre a instalação do myAttendant, como iniciar e sair do myAttendant, bem como sobre o procedimento de atualização dentro da mesma versão e entre versões diferentes.

Nota: Deve estar instalado o Oracle Java 8 ou posterior, ou OpenJDK 8. Se estiver instalada uma versão mais antiga, é necessário atualizar para a versão 8.0 ou superior antes de iniciar a instalação.

Os clientes da UC Suite myAttendant e myPortal são chamados a partir da mesma rotina de arranque

4.1 Como instalar o myAttendant

Pré-requisitos

O PC cumpre os pré-requisitos para o myAttendant




O administrador do sistema de comunicação disponibilizou o ficheiro de instalação `CommunicationsClients.exe` ou a hiperligação para o ficheiro.

Nota: As notas do ficheiro `ReadMe first`, que se encontra no diretório onde estão guardados os ficheiros de instalação, devem ser lidas com muita atenção.

Passo a passo

- 1) Execute o ficheiro de instalação `CommunicationsClients.exe`.
- 2) Se for apresentada a janela **Controlo de conta de utilizador** com a mensagem `Um programa não identificado pretende aceder ao seu computador`, clique em **Permitir**.
- 3) Introduza o endereço de IP ou nome DNS (nome do anfitrião) do seu servidor Openscape Business abaixo e, em seguida, clique em **Seguinte**.
- 4) Após a validação do endereço IP, o instalador irá verificar se .NET 4.5 está disponível e proceder à sua instalação, caso não esteja.
- 5) Clique em **myPortal for Desktop** para assinalá-lo para instalação.

Clicar numa aplicação irá alternar entre ações:

| Ícone | Função |
|---|----------|
|  | Instalar |
|  | Reparar |
|  | Eliminar |

- 6) Caso pretenda, altere a pasta de instalação no campo **Instalar em:**.
- 7) Clicar em **Instalar**.

Instalação, inicialização e encerramento do myAttendant

Como iniciar o myAttendant pela primeira vez

- 8) Siga as instruções do programa de instalação.

Passos seguintes

Iniciar o myAttendant pela primeira vez.

4.2 Como iniciar o myAttendant pela primeira vez

Pré-requisitos

O myAttendant está instalado no PC do utilizador.

O utilizador está configurado como consola do posto de operadora no sistema de comunicação.

Passo a passo

- 1) Clique em **Início > Programas > Communication Clients > myAgent**. Em seguida, é apresentado o ecrã de início de sessão.
- 2) Introduza o seu nome de utilizador no campo **Nome de utilizador**. Normalmente, é o seu número de telefone. Em caso de dúvida, contacte o administrador do sistema de comunicação.
- 3) No campo **Palavra-passe**, introduza a palavra-passe atual. Para o primeiro início de sessão, a palavra-passe predefinida é 1234. Em caso de dúvida, contacte o administrador do sistema de comunicação.
- 4) No campo **Endereço do servidor**, introduza o endereço IP ou o nome DNS do seu servidor de aplicações (caso não seja já apresentado).
- 5) Clique em **Iniciar sessão**. O myPortal for Desktop é iniciado.
- 6) O melhor é alterar já a palavra-passe, para evitar o acesso não autorizado.

Nota: A palavra-passe é válida para o myAttendant, o myReports, o myAgent, o myPortal for Desktop e o myPortal for Outlook, assim como para o acesso telefónico à caixa de correio de voz.

- 7) Sair do myPortal for Desktop.
- 8) Clique em **Início > Programas > Communication Clients > myAgent**. Em seguida, é apresentado o ecrã de início de sessão.
- 9) Introduza o seu nome de utilizador no campo **Nome de utilizador**. Normalmente, é o seu número de telefone. Em caso de dúvida, contacte o administrador do sistema de comunicação.
- 10) No campo **Palavra-passe**, introduza a palavra-passe atual. Para o primeiro início de sessão, a palavra-passe predefinida é 1234. Em caso de dúvida, contacte o administrador do sistema de comunicação.
- 11) No campo **Endereço do servidor**, introduza o endereço IP do seu servidor de aplicações (caso não seja já apresentado).
- 12) Na lista pendente, seleccione **myAttendant**.
- 13) Clique em **Iniciar sessão**. O myAttendant é iniciado.

4.3 Como iniciar o myAttendant

Pré-requisitos

O myAttendant está instalado no PC do utilizador.

O utilizador está configurado como consola do posto de operadora no sistema de comunicação.

Passo a passo

- 1) Clique em **Início > Programas > Communication Clients > myAgent**. Em seguida, é apresentado o ecrã de início de sessão.
- 2) Introduza o seu nome de utilizador no campo **Nome de utilizador**. Normalmente, é o seu número de telefone. Em caso de dúvida, contacte o administrador do sistema de comunicação.
- 3) Introduza a sua palavra-passe, que deve ter apenas dígitos, no campo **Palavra-passe**. O número máximo de caracteres repetidos é dois e o número máximo de caracteres sequenciais é três. O nome da conta (invertido ou não) não pode fazer parte da palavra-passe. O utilizador é forçado a alterar a palavra-passe predefinida após a primeira utilização. O número máximo de tentativas de início de sessão erradas é cinco. Para o primeiro início de sessão, a palavra-passe predefinida é 1234. Em caso de dúvida, contacte o administrador do sistema de comunicação.

Nota: Após cinco tentativas incorretas de introdução da palavra-passe, é bloqueado o acesso a todos os clientes de UC Suite. Apenas o administrador do sistema de comunicação pode desbloquear o acesso.

- 4) Para passar a utilizar o myAttendant com início de sessão automático, ative a caixa de seleção **Guardar senha**. A janela de início de sessão deixa de ser apresentada em utilizações futuras. É necessário ter em atenção que deixa de ser possível iniciar o myPortal for Desktop.

Nota: O início de sessão automático só deve ser utilizado se mais ninguém tiver acesso à sua conta de utilizador do Windows. Caso contrário, utilizadores não autorizados poderiam aceder às suas mensagens de voz e fax ou desviar o respetivo número de telefone para destinos externos sujeitos a custos por sua conta.

- 5) No campo **Endereço do servidor**, introduza o endereço IP ou o nome DNS do seu servidor de aplicações (caso não seja já apresentado).
- 6) Na lista pendente, selecione **myAttendant**.
- 7) Clique em **Iniciar sessão**.

Nota: Na primeira inicialização do myAttendant, é solicitada a alteração da palavra-passe. Este pedido não é efetuado, se a palavra-passe já tiver sido alterada através de outra

Instalação, inicialização e encerramento do myAttendant

Sair do myAttendant

aplicação cliente ou do menu telefónico da caixa de correio de voz.

Se o myAttendant for iniciado após uma primeira instalação, introduza no campo `Palavra-passe antiga` a palavra-passe predefinida **1234**.

Introduza a nova palavra-passe, que deve ter apenas dígitos e, pelo menos, seis, nos campos **Nova palavra-passe** e **Confirmar palavra-passe**.

A palavra-passe é válida para todos os clientes de UC Suite e para o acesso telefónico à caixa de correio de voz.

4.4 Sair do myAttendant

Em geral, não é necessário sair do myAttendant de uma forma explícita, sendo o logoff efectuado ao encerrar o computador.

Dica: Em sistemas operativos Microsoft Windows de 64 bits, pode ser necessário fechar manualmente o myAttendant antes de encerrar manualmente o computador.

4.5 Como desinstalar o myAttendant

Pré-requisitos

O myPortal for Desktop também já não é necessário.

Passo a passo

1) Fechar o myAttendant.

Nota: As notas do ficheiro `ReadMe first`, que se encontra no directório onde estão guardados os ficheiros de instalação, devem ser lidas com muita atenção.

2) Seleccionar uma das seguintes opções:

- Windows XP:

No **Painel de Controlo**, clicar em **Software**.

- Windows Vista:

No **Painel de Controlo**, clicar em **Programas e Funcionalidades**.

3) No menu de contexto do item **CommunicationsClients**, clicar em **Alterar**.

4) Clicar em **Modify**.

5) Seleccionar a facilidade **myPortal for Desktop / myAttendant** para desinstalação.

6) Quando for apresentado um aviso relativo à eliminação dos ficheiros partilhados, clicar em **No to all**.

4.6 Actualizações automáticas

As actualizações automáticas mantêm o myAttendant actualizado na versão mais recente.

Se o myAttendant determinar que existe no sistema de comunicação uma versão mais recente, é apresentada uma mensagem com essa informação. Ao sair do myAttendant, é efectuada a actualização automática.

4.6.1 Como efectuar uma actualização automática

Pré-requisitos

O PC cumpre os pré-requisitos para o myAttendant

É apresentada uma mensagem como a que se segue: `Client update available. Please wait while the update is done. Please close the following programs to continue the update: [...]`.

Passo a passo

Sair do programa.

Passos seguintes

Reiniciar o myAttendant após a actualização automática.

Primeiros passos

Como seleccionar a língua da interface do utilizador

5 Primeiros passos

Recomenda-se a execução das seguintes acções importantes ou úteis logo na utilização inicial do programa (seguem-se instruções detalhadas).

Seleccionar a língua

Seleccionar a língua da interface do utilizador do myAttendant.

Como atribuir uma extensão a um botão de utilizador

Defina que utilizador pretende ter num botão de utilizador (com panorâmica directa das respectivas chamadas/mensagens).

5.1 Como seleccionar a língua da interface do utilizador

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Aparência**.
- 3) Em **Língua**, seleccionar a língua pretendida.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Passos seguintes

Sair do myAttendant e reiniciar a aplicação.

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 12

5.2 Como seleccionar a língua da caixa de correio de voz

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Comunicações > Definições da caixa de correio de voz**.
- 3) Seleccionar a língua pretendida na lista suspensa **Língua da caixa de correio de voz**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

5.3 Como gravar o seu anúncio de nome

Sobre esta tarefa

Nota: O anúncio de nome também pode ser gravado através do menu telefónico da caixa de correio de voz.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Perfis de correio de voz** e, em seguida, em qualquer perfil.

- 3) Clicar em **Gravar**.
- 4) Na lista, clicar no anúncio **Nome da minha caixa de correio de voz**.
- 5) Clicar em **Gravar**. A caixa de correio de voz efetua uma chamada para o telefone do utilizador.
- 6) Atender a chamada da caixa de correio de voz.
- 7) Ditar o seu nome após o sinal acústico.
- 8) Clicar em **Parar**.
- 9) Para ouvir o anúncio ao telefone, clicar em **Reprodução**. Para interromper o ciclo de reprodução, clicar em **Parar**.
- 10) Para voltar a gravar o anúncio, clicar novamente em **Gravar**.
- 11) Clicar em **Fechar** e em seguida em **Guardar**.

5.4 Como gravar uma saudação pessoal

Sobre esta tarefa

Nota: A saudação pessoal também pode ser gravada através do menu telefónico da caixa de correio de voz.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Perfis de correio de voz** e, em seguida, em qualquer perfil.
- 3) Clicar em **Gravar**.
- 4) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Para gravar a saudação pessoal geral, clicar em **Saudação da minha caixa de correio de voz**.

Nota: A duração máxima de gravação da saudação do correio de voz está limitada a 1 minuto.

- Para gravar a saudação pessoal para **Ocupado**, clicar em **Ocupado**.
 - Para gravar a saudação pessoal para **Chamada não respondida**, clicar em **Chamada não respondida**.
- 5) Clicar em **Gravar**. A caixa de correio de voz efetua uma chamada para o telefone do utilizador.
 - 6) Atender a chamada da caixa de correio de voz.
 - 7) Ditar o texto da saudação pessoal após o sinal acústico.
 - 8) Clicar em **Parar**.
 - 9) Para ouvir o anúncio ao telefone, clicar em **Reprodução**. Para interromper o ciclo de reprodução, clicar em **Parar**.
 - 10) Para voltar a gravar o anúncio, clicar novamente em **Gravar**.
 - 11) Clicar em **Guardar**.

Primeiros passos

Como especificar o endereço de e-mail

5.5 Como especificar o endereço de e-mail

Pré-requisitos

O administrador do sistema de comunicação configurou o envio de e-mail.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Dados pessoais > Os meus dados pessoais**.
- 3) Em **E-mail**, introduzir o seu endereço de e-mail.
- 4) Clicar em **Guardar**.

5.6 Como configurar teclas de função

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **myAttendant > Mapeamento de teclas**. Na coluna da esquerda da janela seguinte, são apresentadas as funções disponíveis, como **Ajuda**, **Definições**, **Procurar**, **Parquear**, etc.
- 3) No menu suspenso da coluna do meio, seleccionar a tecla de função pretendida para a função respetiva.
- 4) No menu suspenso da coluna do meio, seleccionar a tecla de função pretendida para a função respetiva.
- 5) Clicar em **Guardar**.

Nota: Caso seja atribuída por engano uma tecla de função ou uma tecla do teclado numérico em duplicado, é apresentada uma mensagem de erro após guardar e é necessário corrigir a tecla introduzida.

5.7 Como repor o mapeamento de teclas de função

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **myAttendant > Mapeamento de teclas**.
- 3) Clicar no botão **Repor**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

5.8 Conectividade do Outlook

É possível ligar o myAttendant directamente ao Microsoft Outlook e, assim, obter uma integração de calendário conveniente.

5.8.1 Como configurar a conectividade do Outlook

Pré-requisitos

O utilizador tem de ter o e-mail do Outlook configurado no respectivo computador pessoal. Caso contrário, se o flag "Gerar automaticamente compromissos do calendário com base na alteração de estado de presença" estiver activado, as aplicações myAttendant não funcionarão correctamente em caso de alteração do estado de presença.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Conectividade do Outlook**.
- 3) Activar a caixa de selecção **Importar os contactos do Outlook ao iniciar**, se pretender utilizar esta função.
- 4) Activar a caixa de selecção **Gerar automaticamente compromissos do calendário com base nas minhas alterações de presença**, se pretender utilizar esta função.
- 5) Na lista suspensa, seleccionar a função do calendário pretendida. Opções possíveis: **Não há nenhuma integração de calendário**, **Integração do calendário do Outlook** ou **Integração do calendário do Exchange**.
- 6) Clicar em **Guardar**.

6 Unified Communications

Unified Communications é a integração de diferentes sistemas, meios, equipamentos e aplicações de comunicação num determinado ambiente (por exemplo, telefonia IP, telefonia fixa e móvel, e-mail, mensagens instantâneas, aplicações de ambiente de trabalho, caixa de correio de voz, fax, conferências e Unified Messaging).










Conceitos relacionados


[Elementos da interface de utilizador](#) na página 12

6.1 Estado de presença






O estado de presença informa acerca da disponibilidade de extensões internas. É indicado no diretório interno e nos botões de extensões.

Estão previstos os seguintes estados de presença:

| Ícone | Estado de presença | Disponibilidade |
|---|--|---|
|  | Escritório Só pode ser selecionado quando o serviço CallMe está inativo. Caso contrário, é apresentado CallMe . | Acessível no posto de trabalho normal |
|  | CallMe Só pode ser selecionado quando o serviço CallMe está ativo. Caso contrário, é apresentado Escritório . | Acessível num posto de trabalho alternativo |
|  | Reunião Só pode ser selecionado quando o serviço CallMe está ativo. Caso contrário, é apresentado Escritório . | Ocupado, pode não ser capaz de responder |
|  | Doente | Ausente |
|  | Pausa | Ausente |
|  | Ausente | Ausente |
|  | Feriado | Ausente |
|  | Hora do almoço | Ausente |
|  | Casa | Ausente |

| Ícone | Estado de presença | Disponibilidade |
|---|----------------------|-----------------|
|  | Não Incomodar | NÃO INCOMODAR |

Nota: O estado de presença "doente" pode não estar disponível, dependendo das definições do sistema especificadas pelo administrador.

| Ícone | Estado de presença ou ligação |
|---|--------------------------------|
|  | Extensão a receber uma chamada |
|  | Extensão a chamar |
|  | Extensão ao telefone |
|  | Presença invisível |
|  | O telefone não está ligado |

Dica: No caso das extensões sem telefone do sistema (por exemplo, RDIS ou analógicas), o diretório interno não apresenta o estado de presença, apenas o estado da ligação.

Desvio para a caixa de correio de voz

Se o estado de presença não for **Escritório** ou **CallMe**, o sistema de comunicação desvia por predefinição as chamadas para a caixa de correio de voz e informa através de anúncios em função do estado acerca do tipo de ausência e da hora de regresso prevista.

Reposição automática do estado de presença

É possível definir o estado de presença para voltar automaticamente para o estado **Escritório** à hora prevista de regresso. Caso contrário, o sistema de comunicação prolonga o estado de presença atual por períodos de 15 minutos até ser alterado manualmente.

Visibilidade do Estado de presença

É possível especificar, para cada extensão do diretório interno, se estas podem ver estados de presença do utilizador diferentes de **Escritório** e **CallMe**, bem como a hora prevista de regresso e o texto informativo eventualmente introduzido.

Janelas popup em caso de alteração do estado de presença

O utilizador pode programar a indicação das alterações do estado de presença através de janelas popup.

6.1.1 Como alterar o estado de presença de outras extensões

Passo a passo

- 1) Clicar com o botão direito do rato no botão do utilizador cuja presença pretende alterar.
- 2) Selecionar **Alterar estado dos utilizadores**.
- 3) Selecionar o estado de presença pretendido (apenas possível para extensões internas).

6.1.2 Como ativar ou desativar a reposição automática do estado de presença

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Diversos**.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Para ativar a reposição automática do estado de presença para **Escritório**, ativar a caixa de seleção **Mudar estado automaticamente para 'Escritório'**.
 - Para desativar a reposição automática do estado de presença para **Escritório**, limpar a caixa de seleção **Mudar estado automaticamente para 'Escritório'**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

6.1.3 Como alterar a visibilidade do estado de presença para outros utilizadores

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Sensibilidade > Visibilidade da presença**.
- 3) Na área, selecionar uma das seguintes opções:
 - Para tornar visível a presença para uma determinada extensão, ativar a caixa de seleção da linha respetiva.
 - Para tornar invisível a presença para uma determinada extensão, desativar a caixa de seleção da linha respetiva.
 - Para tornar visível a presença para todas as extensões, clicar em **Selecionar todos**.
 - Para tornar invisível a presença para todas as extensões, clicar em **Desmarcar todos**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

6.1.4 Como activar ou desactivar a janela popup em caso de alteração do estado de presença

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Notificações**.
- 3) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para activar as janelas popup em caso de alteração do estado de presença, activar a caixa de selecção **Ícone na barra de ferramentas quando alterar a presença**.
 - Para desactivar as janelas popup em caso de alteração do estado de presença, desactivar a caixa de selecção **Ícone na barra de ferramentas quando alterar a presença**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

6.2 Serviço CallMe

Com o serviço CallMe é possível especificar qualquer telefone de um posto de trabalho alternativo como destino CallMe, através do qual o utilizador está acessível através do respectivo número de telefone interno. É possível utilizar o cliente de UC no posto de trabalho alternativo tal como no escritório e, por conseguinte, também é possível realizar chamadas a partir do destino CallMe.

Chamadas de entrada

As chamadas para o número de telefone interno do utilizador são desviadas para o destino CallMe. Ao chamador é apresentado o número de telefone interno. As chamadas não atendidas são reencaminhadas para a caixa de correio de voz ao fim de 60 segundos.

Chamadas de saída

Quando marca um número de telefone no cliente de UC o sistema de comunicação começa por efectuar uma chamada para si no destino CallMe. Quando o utilizador atender a chamada, o sistema de comunicação telefona para o destino pretendido e estabelece a ligação entre o utilizador e o destino. No destino é apresentado o número de telefone interno (One Number Service).

Presença

Quando o serviço CallMe está activado, é apresentado no display do telefone "CallMe activo" (não aplicável a telefones analógicos e telefones DECT). As outras extensões vêem o estado de presença **Escritório**.

Activação

O serviço CallMe pode ser activado manualmente. Além disso, o serviço CallMe também é reactivado através da reposição automática do estado de presença após ausência, caso estivesse activo anteriormente. Não são suportados os seguintes tipos de destino CallMe:

- Grupo
- Telefone desviado

Desactivação

O serviço CallMe permanece activo até à alteração do estado de presença.

Nota: A função CallMe não deve ser utilizada ao efectuar a marcação ou numa chamada numa conferência aberta.

6.2.1 Como ativar o serviço CallMe

Passo a passo

- 1) Na lista suspensa do estado de presença, seleccione **Escritório**.
- 2) Clique em **Mais**.
- 3) Clique na opção **Ativar o serviço CallMe**.
- 4) Especificar o número de telefone do destino CallMe de uma das seguintes formas:
 - Selecionar na lista suspensa um dos seus números de telefone adicionais.
 - Introduzir na lista suspensa um número de telefone no formato canónico ou no formato de marcação.

Nota: Não introduzir como destino CallMe um grupo ou um telefone desviado.

- 5) Clicar em **OK**.

6.3 Desvio de chamadas em função do estado

A operacionalidade do myAttendant é controlada em função do estado de ausência. Estão disponíveis os seguintes modos:

- Quando eu estiver em reunião, reencaminhar o meu telefone para:
- Quando eu estiver doente, reencaminhar o meu telefone para:
- Quando eu estiver na pausa reencaminhar o meu telefone para:
- Quando eu estiver fora, reencaminhar o meu telefone para:
- Quando eu estiver de férias, reencaminhar o meu telefone para:
- Quando eu estiver no almoço, reencaminhar o meu telefone para:
- Quando eu estiver em casa, reencaminhar o meu telefone para:

Modificando o estado de presença, o sistema de comunicação activa o reencaminhamento de chamadas para o destino especificado.

O estado de presença é apresentado na extremidade superior da área Controlo de ligações.

6.3.1 Como especificar destinos de desvios de chamadas

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Regras de chamadas > Destinos de transferência**.
- 3) Selecionar para o estado de ausência a correspondente **Extensão de reencaminhamento**:
 - **Nenhuma**
 - **Correio de voz**
 - **Móvel**
 - **Assistente**
 - **Núm. externo 1**
 - **Externa 2**
 - **Casa**
- 4) Clicar em **Guardar**.

6.4 Desvio de chamadas baseado em regras

As chamadas podem ser reencaminhadas ou mesmo apagadas com base em determinadas regras. Estas regras podem ser configuradas pelo utilizador.

6.4.1 Como criar regras para o desvio de chamadas

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Call Rules > Módulo de regras**.
- 3) Clicar em **Novo**. É aberto o **Assistente para as regras**.
- 4) Introduzir um **Nome** para a regra.
- 5) Clicar em **Continuar**.
- 6) Na janela seguinte do Assistente para as regras, seleccionar a condição da regra.
- 7) Clicar em **Continuar**.
- 8) Na janela seguinte do Assistente para as regras, seleccionar, se necessário, uma excepção para a regra.
- 9) Clicar em **Terminar**. No módulo de regras é agora apresentado o nome da regra criada.

6.4.2 Como editar regras para o desvio de chamadas

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Call Rules > Módulo de regras**.
- 3) Seleccionar a regra pretendida.
- 4) Clicar em **Editar**, é aberto o Assistente para as regras e a regra é apresentada.

- 5) Clicar em **Continuar**.
- 6) Na janela seguinte do Assistente para as regras, seleccionar a condição da regra.
- 7) Clicar em **Continuar**.
- 8) Na janela seguinte do Assistente para as regras, seleccionar, se necessário, uma excepção para a regra.
- 9) Clicar em **Continuar**. É apresentada a regra alterada.
- 10) Clicar em **Terminar**.
- 11) Clicar em **Guardar**.

6.4.3 Como mudar o nome de regras para o desvio de chamadas

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Call Rules > Módulo de regras**.
- 3) Seleccionar a regra pretendida.
- 4) Clicar em "Mudar o nome".
- 5) Na janela "Mudar o nome da regra", introduzir um novo nome para a regra.
- 6) Clicar em **OK**.
- 7) Clicar em **Guardar**.

6.4.4 Como apagar regras para o desvio de chamadas

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Call Rules > Módulo de regras**.
- 3) Seleccionar a regra pretendida e clicar em Eliminar.

Dica: A regra é imediatamente apagada, sem qualquer pedido de confirmação adicional!

- 4) Clicar em **Guardar**.

6.4.5 Como activar regras para o desvio de chamadas









Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Call Rules > Módulo de regras**.
- 3) Activar a caixa de selecção à frente da regra pretendida, para a activar.
- 4) Clicar em **Guardar**.

6.5 Diretórios

As diretorias organizam os contactos.

São suportadas os seguintes diretórios:

| Ícone | Diretório |
|---|--|
|  | <p>Diretório interno</p> <p>Contém:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilizadores, especificamente subscritores e grupos MULAP internos para os quais esteja ativada a apresentação no sistema com o respetivo estado de presença (apenas telefones do sistema). Em caso de ausência de uma extensão, é apresentada a hora agendada de regresso na coluna Data/Hora, desde que as definições de visibilidade da extensão permitam que o estado de presença esteja visível. É também apresentado o texto informativo eventualmente introduzido pela extensão. • Utilizadores virtuais, assinalados com o ícone . • Grupos, assinalados com o ícone . • Grupos UCD, que significam grupos de agentes (extensões) que podem ser contactados através de um único número de telefone. Estão assinalados com o ícone . <p>Por predefinição, a diretoria interna apresenta apenas Utilizadores. Pode filtrar a diretoria interna para apresentar Utilizadores, Utilizadores virtuais, Grupos ou Grupos UCD ativando a caixa de verificação correspondente.</p> |
|  | <p>Diretório externo</p> <p>Contém contactos de um diretório empresarial e deve ser configurado pelo administrador do sistema de comunicação.</p> |
|  | <p>Diretório offline externo</p> <p>Contém contactos do diretório empresarial LDAP e deve ser configurado pelo administrador do sistema de comunicação. As entradas são atualizadas sempre que o diretório é aberto.</p> |
|  | <p>Marcações abreviadas</p> <p>Contém números de telefone externos frequentemente necessários. Cada número será então representado por um número de marcação rápida, número esse que será usado em vez do número de telefone na sua totalidade.</p> |
|  | <p>Diretório pessoal</p> <p>No diretório pessoal, é possível adicionar, editar ou eliminar os contactos pessoais individualmente ou importar os contactos do Outlook ao iniciar o myAttendant. Quando são importados os contactos do Outlook, não podem ser alterados no myAttendant.</p> |

Nota: Os números de telefone guardados nas definições e nos diretórios de utilizadores devem ser introduzidos no formato canónico para que possam ser acedidos por UC e pelo dispositivo.

O código de acesso não deve estar incluído no número.

Detalhes dos contactos

Consoante o diretório, a vista de lista dos contactos mostra detalhes como os seguintes: **Extensão, Apelido, Nome, Telemóvel, Assistente, Externo, Casa, Negócio, Fax, Email, Departamento, Site, Empresa.**

Procura simples

É possível procurar nos diretórios por **Nome próprio, Apelido** ou número de telefone. É possível selecionar os diretórios a incluir na procura. É possível procurar uma palavra completa ou também um termo incompleto, por exemplo, parte de um número de telefone. As opções de procura programadas mantêm-se até serem alteradas. Todos os termos de procura são guardados. É possível eliminar a lista de termos de procura utilizados.

Procura avançada

Pode pesquisar seletivamente em um ou vários campos da janela de pesquisa avançada, como por exemplo: **Título, Nome, Apelido, Empresa, Extensão, N.º da empresa, Comercial 1, Comercial 2, Privado 1, Privado 2, Móvel e E-mail**, e limitar o número máximo de resultados.

Ordenação

Os contactos de um diretório podem ser apresentados por ordem alfanumérica crescente ou decrescente de uma coluna. A direção do triângulo no cabeçalho da coluna indica se a ordenação é ascendente ou descendente.

Suportar a deslocação de utilizadores entre plataformas (nós) de uma rede

No caso de o mesmo utilizador ser eliminado (tanto os dados como as licenças) e depois criado noutra sistema, e após as devidas atribuições de licenças, este utilizador é apresentado no diretório de utilizadores e pode iniciar sessão no myAttendant.

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 12

6.5.1 Como procurar extensões

É possível procurar uma extensão no diretório interno ou externo por detalhes da mesma, como o número de telefone ou o nome.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Procurar**.
- 2) Introduza a cadeia de pesquisa. Por exemplo, os dois primeiros dígitos de um número de extensão.
- 3) Selecione o diretório (diretório interno, externo, pessoal ou offline externo) onde deseja executar a pesquisa usando o botão **Opções de pesquisa**, no canto superior direito do menu Pesquisar.

Se não selecionar pelo menos um diretório para pesquisar, então nenhum resultado de pesquisa será apresentado.

4) Se tiver selecionado o **Diretório Interno**, pode selecionar uma ou mais das seguintes opções de filtro:

- **Utilizador**
- **Utilizadores virtuais**
- **Grupos**
- **Grupos UCD**

Por predefinição, a opção **Utilizadores** está selecionada.

5) Insira uma cadeia de pesquisa no campo de pesquisa. Selecionar uma das seguintes opções de procura:

- Para procurar uma palavra completa, ativar a caixa de seleção **Corresponder palavra completa**.

Nota: Quando a opção **Corresponder palavra completa** está ativada, o termo de pesquisa não deve conter nenhum caractere de espaço.

- Para procurar parte de uma palavra, desativar a caixa de seleção **Corresponder palavra completa**.

Nota: Os termos de pesquisa com espaços só se aplicam ao **Nome** e **Apelido**.

6) Se necessário, clicar no botão **Avançado** no canto superior direito do menu, para alternar entre pesquisa simples e avançada.

7) Clicar em **Procurar**.

Os resultados são apresentados no lado do fundo da janela.

Tarefas relacionadas

[Como enviar uma mensagem instantânea \("conversação"\)](#) na página 105

6.5.2 Como marcar um número de telefone a partir do diretório interno

Passo a passo

- 1) Clicar em **Diretório interno**
- 2) Fazer duplo clique no registo assinalado da extensão.

6.5.3 Como ordenar as extensões internas

Passo a passo

- 1) Clicar em **Diretório interno**.
- 2) Clicar no cabeçalho da coluna que pretende utilizar como critério de ordenação (apelido, nome próprio, extensão, etc.) para ordenar os subscritores.

6.5.4 Como filtrar o Diretório Interno

Pode filtrar o Diretório Interno para mostrar apenas Utilizadores, Utilizadores Virtuais, Grupos ou grupos UCD.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Diretório interno**.
- 2) Clique em **Opções de Diretório**, no canto superior direito do menu.
- 3) Selecione uma ou mais das seguintes opções:

- **Utilizador**
- **Utilizadores virtuais**
- **Grupos**
- **Grupos UCD**
- **Mostrar Colunas**

Por predefinição, a opção **Utilizadores** está selecionada.

A opção **Mostrar Colunas** permite selecionar colunas específicas, para as mostrar ou esconder do diretório.

O diretório é atualizado para corresponder à sua seleção.

6.5.5 Como adicionar contactos externos

É possível guardar os dados de extensões externas do diretório externo como contactos. Desse modo, é possível ter acesso rápido a esses dados.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Diretório externo**. É apresentada uma lista de todos os contactos externos.
- 2) Clique em **Novo** ou em **Adicionar**. É apresentado um campo de introdução vazio.
- 3) Introduzir os detalhes do novo contacto.
- 4) Clicar em **Guardar**.
- 5) Clicar em **Fechar**.

6.5.6 Como editar contactos externos

É possível editar os detalhes de um contacto, como título, nome próprio, apelido, n.º de telefone de trabalho 1, N.º. de telefone de trabalho. 2, telemóvel e números de telefone da residência no diretório externo.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Diretório externo**.
- 2) Clicar no contacto cujos detalhes pretende editar.
- 3) Selecionar **Editar** no menu e fazer as alterações desejadas.
- 4) Clicar em **Guardar**.
- 5) Clicar em **Fechar**.

Nota: Também é possível editar um contato externo após pesquisá-lo no diretório, clique com o botão direito e clique em Editar.

6.5.7 Como apagar contactos externos

Sobre esta tarefa

Dica: Não é possível restaurar contactos externos apagados.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Diretório externo**.
- 2) Clicar no contacto que pretende eliminar.
- 3) Clicar em **Eliminar**.
- 4) Clicar em **Fechar**.

6.5.8 Como adicionar uma nota sobre uma extensão

É possível adicionar notas a extensões. Estas notas servem para escrever anotações. No Centro de mensagens, é possível visualizar, alterar ou eliminar estas notas (que aí são designadas por mensagens LAN).

Passo a passo

- 1) Clicar com o botão direito do rato no botão de utilizador da extensão à qual pretende adicionar uma nota.
- 2) Seleccionar **Notas**.
- 3) Introduza o texto na parte inferior da janela.
- 4) Clicar em **Adicionar**.
- 5) Clicar em **Guardar**.
- 6) Clicar em **Fechar**.

É apresentado um ícone de carta junto ao registo da extensão no diretório interno.

6.5.9 Como apresentar e adicionar informações a uma nota sobre uma extensão

Passo a passo

- 1) Clicar com o botão direito do rato no botão de utilizador da extensão cuja nota pretende ver.
- 2) Seleccionar **Notas LAN**. É aberta a janela Notas LAN.
- 3) Alterar ou completar a nota.
- 4) Clicar em **Guardar**.

- 5) Clicar em **Fechar**.

6.5.10 Como apagar uma nota sobre uma extensão

Passo a passo

- 1) Clicar com o botão direito do rato no botão de utilizador da extensão cuja nota pretende ver.
- 2) Selecionar **Notas**.
- 3) Selecione a nota que deseja e clique em **Remover**.
- 4) Clicar em **Fechar**.

6.5.11 Como adicionar um contacto pessoal

É possível guardar dados privados no diretório pessoal. Desse modo, é possível ter acesso rápido a esses dados.

Passo a passo

- 1) Clique no separador **Diretórios**.
- 2) Clique em **Diretório pessoal**.
- 3) Clique em **Adicionar** no canto superior direito.
- 4) Introduzir os detalhes do contacto na janela do **Contacto Pessoal**.
- 5) Clicar em **Guardar**.

6.5.12 Como alterar um contacto pessoal

É possível alterar dados privados no diretório pessoal em qualquer altura.

Passo a passo

- 1) Clique no separador **Diretórios**.
- 2) Clique em **Diretório pessoal**.
- 3) Clicar no contacto pessoal que pretende eliminar.
- 4) Clique em **Editar Contacto**.
- 5) Editar os dados de contacto e clicar em **Guardar**.

Nota: É necessário ter em atenção que o número de telefone seja sempre introduzido no formato canónico.

- 6) Clicar em **Guardar**.

6.5.13 Como apagar um contacto pessoal

É possível eliminar dados privados do diretório pessoal em qualquer altura.

Passo a passo

- 1) Clique no separador **Diretórios**.

- 2) Clique em **Diretório pessoal**.
- 3) Clicar no contacto pessoal que pretende eliminar.
- 4) Clicar em **Eliminar contacto**.

6.6 Diário

O Diário é a lista de todas as chamadas de entrada e de saída. A partir do diário, é simples e rápido repetir chamadas ou responder a chamadas não atendidas.



Pastas de chamadas


As chamadas encontram-se repartidas pelas seguintes pastas:

- **Abertas**
Contém as chamadas não atendidas e não respondidas em que foi transmitido um número de telefone. Assim que o utilizador responder a uma destas chamadas, desaparecem todas as entradas com esse número de telefone.
- **Todas as chamadas**
- **Não atendidas**
 - De entrada (seta para a esquerda)
 - De saída (seta para a direita)
- **Atendidas**
- **Interna**
- **Externa**
- **De entrada**
- **De saída**

Detalhes da chamada

Cada chamada é apresentada com Data e Hora e, se estiver disponível, com o **Número de telefone**. Caso um diretório contenha mais informações relativas ao número de telefone, como **Apelido**, **Nome próprio** e **Empresa**, são também apresentadas. São também apresentadas a **Direção**, a **Duração** e a coluna **Chamada concluída**.

| Direção | Significado |
|---|-------------|
|  | De entrada |
|  | De saída |

| Chamada concluída | Significado |
|---|---|
|  | A chamada teve êxito ou foi respondida. |

Nota: A coluna **Chamada concluída** não é exibida, se o administrador do sistema tiver ativado a opção **Desativar registo de conversações**.

Agrupamento

As chamadas estão agrupadas pelo mesmo critério selecionado pelo utilizador em todas as pastas:

- Data (por exemplo, **Hoje, Ontem, etc., Última semana, Há duas semanas, Há três semanas, No mês passado e Mais antigo**)
- Número de telefone
- Apelido, Nome
- Nome, Apelido
- Empresa

Ordenação

À direita da designação do grupo é apresentado entre parênteses o número de entradas de diário nele contidas.

As chamadas no diário podem ser apresentadas por ordem alfanumérica crescente ou decrescente de uma coluna. A direção do triângulo no título da coluna indica se a ordenação é crescente ou decrescente.

Aplicar zoom a uma entrada

Na coluna pela qual a lista está ordenada, é possível aplicar zoom a uma determinada entrada e visualizá-la carácter a carácter. Assim, por exemplo, é possível saltar para o primeiro apelido começado por "Sen" uma letra de cada vez. Este método também pode ser utilizado no resultado de uma procura.

Período de retenção

O sistema de comunicação guarda as chamadas no diário por um período limitado máximo, que é definido pelo administrador. O utilizador da extensão pode reduzir este período. Findo esse período de retenção, o sistema de comunicação apaga automaticamente as entradas correspondentes.

As entradas também podem ser apagadas manualmente em qualquer altura.

O administrador pode estabelecer uma proibição geral de eliminação das entradas do diário através do WBM do sistema de comunicação (Application Suite -> UC Suite -> Definições gerais).

Exportação de dados do diário

Os dados do diário do próprio dia podem ser exportados manual ou automaticamente para um ficheiro CSV. O local de armazenamento do ficheiro CSV pode ser escolhido livremente. Assim que uma exportação manual estiver concluída, é apresentada uma janela com uma ligação para o ficheiro CSV gerado com os dados do diário exportados.

A exportação automática é efetuada:

- ao premir o botão de exportação,
- ao encerrar o PC,
- à meia-noite (caso o PC não seja encerrado).

O ficheiro tem um nome baseado no esquema <número de telefone>-<aaaammdd>.csv. Caso o ficheiro já exista, os dados são anexados. O ficheiro contém os dados do diário de todos os tipos de chamada à exceção de **Abrir e Programada** nos campos que se seguem: **Data inicial, Hora inicial, Data final, Hora final, De, Para, Nome próprio, Apelido, Empresa, Direção, Duração, Estado e Domínio.**

6.6.1 Como ordenar o diário

Passo a passo

- 1) Clicar em **Diário**.
- 2) Clicar num dos grupos: **Aberto, Todas as chamadas, Perdidas, Atendidas, Internas, Externas, Entradas, Saídas**.
- 3) Se necessário fazer duplo clique no triângulo à esquerda do grupo pretendido, para expandir as entradas de diário correspondentes.
- 4) Clicar num dos títulos das colunas, por exemplo, **Apelido**, para ordenar as entradas de diário por ordem alfanumérica crescente segundo este critério.
- 5) Para inverter a sequência de ordenação, clicar novamente no título da coluna.

6.6.2 Como agrupar entradas do diário

Passo a passo

- 1) Clicar em **Diário**.
- 2) Clicar num dos grupos: **Aberto, Todas as chamadas, Perdidas, Atendidas, Internas, Externas, Entradas, Saídas**.
- 3) Clique em **Agrupar por** no canto superior direito do diretório e selecione uma das seguintes opções:
 - **Agrupar por: Data**
 - **Agrupar por: Número de telefone**
 - **Agrupar por: Apelido, Nome**
 - **Agrupar por: Nome, Apelido**
 - **Agrupar por: Empresa**
- 4) Fazer duplo clique no triângulo à esquerda do grupo pretendido, para expandir as entradas de diário correspondentes.

6.6.3 Como apagar entradas de diário

Passo a passo

- 1) Clicar em **Diário**.
- 2) Clicar num dos grupos: **Aberto, Todas as chamadas, Perdidas, Atendidas, Internas, Externas, Entradas, Saídas**.
- 3) Se necessário fazer duplo clique no triângulo à esquerda do grupo pretendido, para expandir as entradas de diário correspondentes.
- 4) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Clicar na entrada respetiva.
 - Selecionar a entrada respetiva.
- 5) No menu de contexto, selecionar **Apagar**.
- 6) Confirmar a pergunta seguinte com **OK**.

Os lançamentos no diário que elimina em myAttendant são também imediatamente eliminados de myPortal for Desktop e myPortal for Outlook (atualizado em tempo real) se estiver ligado com a mesma conta.

6.6.4 Como alterar o período de retenção das entradas do diário

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Diversos**.
- 3) Em **Manter registo de chamadas para** introduzir durante quanto tempo, em dias, deve ser mantido.
- 4) Clicar em **Guardar**.

6.6.5 Como configurar a exportação do diário

Sobre esta tarefa

Com os passos a seguir descritos, é possível

- especificar o local para o armazenamento do ficheiro CSV com os dados do diário exportados manual e automaticamente
- ativar ou desativar a exportação automática dos dados do diário

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Diversos**.
- 3) Na área **Diário**, em **Caminho da exportação** clicar em **Procurar**.
- 4) Selecionar o local de armazenamento pretendido para o ficheiro CSV e clicar em **Guardar**.
- 5) Ativar ou desativar a exportação automática dos dados do diário:
 - Para ativar a exportação automática, ativar a caixa de seleção **Ativar exportação**.
 - Para desativar a exportação automática, desativar a caixa de seleção **Ativar exportação**.
- 6) Clique em **Guardar**.

6.6.6 Como exportar o diário manualmente

Pré-requisitos

Foi especificado um local para o armazenamento dos dados do diário a exportar.

Passo a passo

- 1) Clicar no separador ou na janela **Diário**.

- 2) Clique em **Exportar** na parte superior direita do diretório.

Assim que a exportação estiver concluída, é apresentada uma janela com uma ligação para o ficheiro CSV gerado com os dados do diário exportados.

- 3) Clicar em **OK** para fechar a janela.

6.6.7 Como gerar uma entrada externa do diário

Passo a passo

- 1) Clique no separador **Diário**.
- 2) Clique com o botão direito do rato na entrada relevante que pretende adicionar no diretório externo e selecione **Copiar para externo**.
- 3) Preencha os campos com as informações relevantes na janela **Contacto pessoal**.
- 4) Clique em Guardar.

6.6.8 Como marcar conversações como concluídas

Uma conversação consiste numa série de chamadas não atendidas de e para um contacto.

Sobre esta tarefa

Uma conversação só é válida por um determinado número de dias. Este número de dias é configurado pelo administrador. Decorrido esse período, é aberta uma nova conversação para o contacto, em caso de chamada não atendida. É possível marcar manualmente todas as entradas de diário de uma conversação como concluídas.

Passo a passo

- 1) Clique no separador **Diário**.
- 2) Localizar a entrada do diário do utilizador que pretende marcar como concluída e clicar com o botão direito do rato na mesma.
- 3) Clicar na opção **Fechar conversação**.

Todas as entradas de diário da conversação com o utilizador são marcadas como concluídas.

Nota: A opção **Fechar conversação** não estará disponível, se o administrador do sistema tiver ativado a opção **Desativar registo de conversações** no WBM.

6.7 Formatos de números de telefone

Existem diversos formatos para a especificação de números de telefone.

| Formato | Descrição | Exemplo |
|----------|--|---|
| Canónico | Começa por + e contém sempre o código de país, o código de área e o resto do número de telefone completo. Espaços em branco e os caracteres especiais + () [] / - : ; são permitidos. | +49 (89) 7007-98765 |
| Marcação | Tal como o número de telefone seria marcado no telefone do sistema no escritório, sempre com código de rede. Espaços em branco e os caracteres especiais + () [] / - : ; são permitidos. | <ul style="list-style-type: none">• 321 (interno)• 0700798765 (mesma rede local)• 0089700798765 (outra rede local)• 0004989700798765 (estrangeiro) |

Dica: Sempre que possível, utilizar o formato canónico. Deste modo, um número de telefone está completo e é inequívoco em qualquer situação, mantendo-se consistente para uma integração em rede e extensões móveis.

Para a marcação manual (formato para marcação) de um número de telefone externo, o código de acesso de linha de rede tem de ser sempre marcado. É necessário introduzir o código de acesso de linha de rede para o serviço CallMe (UC Suite) nos clientes de UC, mesmo quando o número de telefone de destino (formato para marcação) é introduzido manualmente.

Para a marcação de um número de telefone externo no formato para marcação a partir de um diretório, assim como para a marcação através do ambiente de trabalho e a marcação através da área de transferência com determinados clientes de UC, o sistema de comunicação completa automaticamente o código de acesso de linha de rede (rota 1). A adição automática do código de acesso CO também ocorre quando seleciona um número de telefone de seus próprios dados pessoais (**número de telemóvel, número privado** etc.) como número de destino para o serviço CallMe (UC Suite).

Nota: Nas chamadas realizadas nos EUA através de CSTA para um número de telefone no formato canónico, o número de telefone é convertido para o formato de marcação.

6.8 Marcador Desktop

A função de marcação através do ambiente de trabalho permite efetuar chamadas para um destino selecionado em diversas aplicações, por exemplo, a partir de um editor ou de uma mensagem de e-mail do Outlook.

Pode ser utilizada a marcação através da área de transferência ou a marcação através do ambiente de trabalho. Ambos os métodos marcam o número selecionado, mas o tratamento em relação à etiquetagem do número

é diferente. A marcação através da área de transferência é o método preferencial.

Consoante o tipo de cadeia de caracteres utilizada, a marcação funciona das seguintes formas:

- É marcado um número de telefone no formato canónico.
- É marcado um número de telefone no formato de marcação, desde que o sistema de comunicação consiga determinar se se trata de um destino interno ou externo. Caso contrário, é solicitado ao utilizador que efetue essa seleção.
- Uma cadeia que contém letras ou caracteres especiais que não são permitidos em formato canónico e de marcação, é pesquisada nos diretórios como primeiro ou último nome.

O número etiquetado é marcado após um período de tempo especificado. Dentro deste período ainda é possível cancelar a marcação.

Alterando o valor predefinido de 3s para 0s, a marcação é executada de imediato. Ao longo do tempo, cada vez mais aplicações têm vindo a tornar-se incompatíveis com o método de marcação através do ambiente de trabalho.

Se o método de marcação através do ambiente de trabalho deixar de funcionar (por exemplo, após uma atualização do sistema operativo e/ou da aplicação), é necessário passar a usar o método de marcação através da área de transferência.

Nota: O método de marcação através do ambiente de trabalho não é normalmente suportado pelo Mac OS da Apple. Neste caso, é necessário utilizar a marcação através da área de transferência.

6.8.1 Como efetuar uma chamada com a marcação através da área de transferência ou do ambiente de trabalho

Pré-requisitos

Se estiver a trabalhar sob um Mac OS: **Preferências de sistema > Acessibilidade > Ativar o Acesso para Dispositivos Assistivos** está ativada.

Passo a passo

Caso a cadeia de caracteres seja um número de telefone, estão disponíveis as seguintes opções:

- Para usar a marcação através da área de transferência, marcar o número a marcar premindo o botão direito do rato e arrastando o ponteiro do rato sobre o número. O número marcado é realçado no display. Em seguida, premir a combinação de teclas configurada (por exemplo, CTRL + SHIFT + D) no teclado.
- Para usar a marcação através do ambiente de trabalho, marcar o número a marcar premindo o botão direito do rato e arrastando o ponteiro do rato sobre o número ao mesmo tempo que mantém premida a tecla (CTRL) configurada. Aparece uma linha verde a indicar o intervalo marcado. Após libertar o botão direito do rato, o número marcado é marcado.

Nota: Para cancelar a marcação de um número de telefone, clicar no espaço de cinco segundos no símbolo Fechar na janela popup. Caso a cadeia de caracteres seja composta por letras, é aberta a janela de procura e são apresentados os nomes correspondentes à cadeia de caracteres que existem nos diretórios. Clicar com o botão direito do rato numa entrada e será aberto um menu de contexto com diferentes números de telefone, para os quais é possível efetuar uma chamada com um clique no botão esquerdo do rato.

6.8.2 Como configurar a marcação através do ambiente de trabalho e a marcação através da área de transferência

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Teclas de atalho**.
- 3) Procedimento para utilizar a marcação através do ambiente de trabalho:
 - a) Activar a caixa de selecção **Tecla de atalho activada em via ambiente de trabalho**.
 - b) Se pretender alterar a combinação de teclas/rato para a marcação através do ambiente de trabalho, clicar em **via ambiente de trabalho** no campo rectangular. Manter premida uma ou várias das teclas *Shift*, *Ctrl* e *Alt* e clicar com a tecla do rato pretendida.
- 4) Procedimento para utilizar a marcação através da área de transferência:
 - a) Activar a caixa de selecção **Tecla de atalho activada em via área de transferência**.
 - b) Se pretender alterar a combinação de teclas para a marcação através da área de transferência, clicar em **via área de transferência** no campo rectangular. Manter premida uma ou várias das teclas *Shift*, *Ctrl* e *Alt* e premir a outra tecla pretendida para a combinação de teclas.
- 5) Se necessário, alterar no campo **Tempo limite de marcação no ambiente de trabalho (segundos)** o valor predefinido (standard: 3). Dentro do período aqui especificado ainda é possível cancelar a marcação. Com 0s, a marcação é efectuada de imediato.
- 6) Clicar em **Guardar**.

A partir de agora, a combinação de teclas serve para iniciar a marcação.

6.8.3 Como alterar a combinação de teclas para marcação através do ambiente de trabalho ou da área de transferência

Sobre esta tarefa

Executar os seguintes passos, se a combinação de teclas configurada não iniciar a marcação.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.

- 2) Clicar em **Minhas preferências > Teclas de atalho.**
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Se pretender alterar a combinação de teclas para a marcação através do ambiente de trabalho, clicar em **via ambiente de trabalho** no campo retangular.
 - Se pretender alterar a combinação de teclas para a marcação através da área de transferência, clicar em **via área de transferência** no campo retangular.
- 4) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Se pretender alterar a combinação de teclas/rato para a marcação através do ambiente de trabalho, manter premida uma ou várias das teclas *Shift*, *Ctrl* e *Alt* pretendidas e clicar também com o botão do rato pretendido.
 - Se pretender alterar a combinação de teclas para a marcação através da área de transferência, manter premida uma ou várias das teclas *Shift*, *Ctrl* e *Alt* pretendidas e premir a outra tecla pretendida para a combinação de teclas.
- 5) Clique em **Guardar.**

A partir de agora, a combinação de teclas especificada no passo 3 serve para iniciar a marcação.

6.9 Janelas popup

As janelas popup são uma opção conveniente para reagir com um clique, por exemplo, a chamadas de entrada ou novas mensagens de correio de voz.

As janelas popup são apresentadas no canto inferior direito do ecrã. Existem vários tipos de janelas popup. As janelas popup para chamadas e mensagens mostram o número de telefone, o nome e a fotografia do chamador sempre que possível. Os botões das janelas popup mudam consoante as situações. As funções nas janelas popup podem ser controladas com o teclado (*TAB* ou teclas de seta e *Enter*).

As janelas popup podem ser minimizadas num ícone na barra de tarefas. Assim que estiverem abertas mais de três janelas popup para chamadas, são automaticamente minimizadas na barra de tarefas.

É possível especificar as seguintes programações para as janelas popup:

- Abrir janela principal nas chamadas de entrada
- Abrir janela popup nas chamadas de entrada
- Abrir janela popup em caso de chamadas de saída
- Fechar janela popup ao terminar a chamada
- Abrir janela popup em caso de novas mensagens de correio de voz
- Abrir janela popup em caso de novas mensagens de fax
- Abrir o centro de mensagens ao receber novas mensagens de voz
- Abrir o centro de mensagens ao receber novas mensagens de fax
- Abrir a vista geral ao iniciar o cliente de UC

As janelas popup também podem ser apresentadas numa nova interface do utilizador. Os símbolos a seguir descritos estão aqui agrupados de outra forma e têm um aspeto ligeiramente alterado.








A interface do utilizador também inclui um campo **Reencaminhada de:**. Este campo é apresentado na janela popup quando a chamada de entrada é reencaminhada por outra extensão. Deste modo, é possível ver o chamador original e a pessoa que reencaminhou a chamada para o utilizador.

Se estiverem abertas várias janelas, podem ser abertas e fechadas.

Nota: Num cliente Citrix, a barra de tarefas do Windows só pode ser utilizada com uma unidade de altura, para as janelas popup estarem visíveis e acessíveis



Janela popup nas chamadas de entrada









Estão disponíveis as seguintes funções:


| Ícone | Função |
|---|--|
|  | Atender |
|  | Reencaminhar Reencaminha a chamada para a caixa de correio de voz. |
|  | Gravar (desde que esteja ativada no sistema) |
|  | Conferência A chamada pode ser transformada numa conferência ad hoc e podem ser adicionados mais participantes. |
|  | Responder com mensagem |
|  | Aviso de chamador E-mail para uma extensão a informar dos dados do chamador. O destinatário do e-mail (Para... :) campo não está pré-preenchido. Os dados de contacto do chamador estão no texto do e-mail. |
|  | Enviar uma mensagem instantânea Mensagem ao chamador. |

Janela popup durante a chamada

Estão disponíveis as seguintes funções:







| Ícone | Função |
|---|---|
|  | Desligar |
|  | Transferência Reencaminha a chamada após a introdução de um número de telefone a marcar ou de um nome a procurar. |

| Ícone | Função |
|---|--|
|  | <p>Reter</p> <p>O interlocutor é colocado em fila de espera, para que se efetue uma consulta na sala ou uma chamada para outra extensão. O interlocutor retido não consegue ouvir.</p> |
|  | <p>Gravar (desde que esteja ativada no sistema)</p> |
|  | <p>Conferência</p> <p>A chamada pode ser transformada numa conferência ad hoc e podem ser adicionados mais participantes.</p> |
|  | <p>Responder com mensagem</p> <p>E-mail para os interlocutores.</p> <p>O destinatário do e-mail (Para:) é pré-preenchido com o endereço de e-mail do interlocutor, desde que seja possível obtê-lo a partir de um contacto. Além disso, em Configuração > As minhas preferências > Diversos > Responder com mensagem, é possível definir um texto que é automaticamente apresentado como texto do e-mail.</p> |
|  | <p>Aviso de chamador</p> <p>E-mail para uma extensão a informar dos dados do interlocutor.</p> <p>Exemplo: Atendeu uma chamada para um colega e pretende informar o colega dessa situação.</p> <p>O destinatário do e-mail (Para... :) campo não está pré-preenchido. Os dados de contacto do interlocutor estão no texto do e-mail.</p> |
|  | <p>Mensagens instantâneas</p> <p>Mensagem ao interlocutor.</p> |
|  | <p>Agendar rechamada</p> <p>Configurar a data e a hora, assim como um texto de aviso, para voltar a efetuar uma chamada para o interlocutor.</p> |
|  | <p>Iniciar colaboração</p> <p>Iniciar o produto Web Collaboration autónomo para o acesso a funções como a partilha do ambiente de trabalho e de aplicações, a partilha de ficheiros e a conversação por vídeo.</p> |

| Ícone | Função |
|---|---|
|  | <p>Transferência/Procurar</p> <p>Se um número de telefone for inserido no campo Número de telefone, clicar no ícone transferirá a chamada para esse número de telefone.</p> <p>Se forem introduzidas as letras iniciais de um nome no campo, a seta muda para uma lupa. Com um clique na lupa abre-se a procura e são apresentados os resultados para as letras introduzidas.</p> |









Janela popup em caso de chamadas de saída

Estão disponíveis as seguintes funções:

| Ícone | Função |
|---|--|
|  | <p>Desligar</p> |
|  | <p>Responder com mensagem</p> <p>E-mail para os interlocutores.</p> <p>O destinatário do e-mail (Para:) é pré-preenchido com o endereço de e-mail do interlocutor, desde que seja possível obtê-lo a partir de um contacto. Além disso, em Configuração > As minhas preferências > Diversos > Responder com mensagem, é possível definir um texto que é automaticamente apresentado como texto do e-mail.</p> |
|  | <p>Aviso de chamador</p> <p>E-mail para uma extensão a informar dos dados do interlocutor.</p> <p>Exemplo: Atendeu uma chamada para um colega e pretende informar o colega dessa situação.</p> <p>O destinatário do e-mail (Para... :) campo não está pré-preenchido. Os dados de contacto do interlocutor estão no texto do e-mail.</p> |
|  | <p>Mensagens instantâneas</p> <p>Mensagem ao interlocutor.</p> |
|  | <p>Agendar rechamada</p> <p>Configurar a data e a hora, assim como um texto de aviso, para voltar a efetuar uma chamada para o interlocutor.</p> |
|  | <p>Iniciar colaboração</p> <p>Iniciar o produto Web Collaboration autónomo para o acesso a funções como a partilha do ambiente de trabalho e de aplicações, a partilha de ficheiros e a conversação por vídeo.</p> |

Janelas popup em caso de novas mensagens de correio de voz

A janela popup indica também a data e hora de recepção da mensagem de voz. Estão disponíveis as seguintes funções:

| Símbolo | Função |
|---|---|
|  | Reproduzir mensagem através do telefone |
|  | Reproduzir mensagem através dos altifalantes |
|  | Pause |
|  | Parar |
|  | E-mail E-mail para um assinante para encaminhar os dados da mensagem de voz para esse assinante. O destinatário do e-mail (Para... :) campo não está pré-preenchido. Os dados de contacto do destinatário da chamada estão no texto do e-mail. |
|  | Mensagens instantâneas Mensagem ao interlocutor. |
|  | Retroceder |
|  | Reencaminhar |



Janelas popup após o envio de uma mensagem de fax


A janela popup indica a data e a hora, assim como o número de transmissões com êxito e sem êxito. Este tipo de janelas popup só aparece, se o cliente de UC estiver aberto durante o envio da mensagem de fax. Estão disponíveis as seguintes funções:

| Símbolo | Função |
|---|--------|
|  | Ver |
|  | Fechar |

Janela popup com a vista geral ao iniciar o cliente de UC

Ao iniciar o cliente de UC, a janela popup apresenta uma vista geral com indicação do número de mensagens de voz e fax recebidas, bem como de chamadas abertas. Estão disponíveis as seguintes funções:

| Símbolo | Função |
|---|--|
|  | Mensagens de correio de voz: quantidade |
|  | Mensagens de fax: quantidade |


| Símbolo | Função |
|---|-------------------------------------|
|  | Chamadas abertas: quantidade |

Clicando no símbolo, é possível saltar para os respetivos detalhes.

Se o seu estado de presença não for **Escritório**, é apresentado o aviso correspondente.

Janela popup em caso de estado de presença atrasado

A janela popup é apresentada se o seu estado de presença não for **Escritório** e a hora de regresso programada já tiver sido ultrapassada. Caso a janela popup seja fechada, é novamente apresentada após uma hora, se o estado de presença continuar em atraso. Estão disponíveis as seguintes funções:

| Ícone | Função |
|---|---|
|  | Alterar o estado de presença para Escritório . |

6.9.1 Como activar ou desactivar a janela popup quando são recebidas chamadas

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Notificações**.
- 3) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para activar as janelas popup em caso de chamadas de entrada, activar a caixa de selecção **Indicar símbolo da barra de tarefas nas chamadas de entrada**.
 - Para desactivar as janelas popup em caso de chamadas de entrada, desactivar a caixa de selecção **Indicar símbolo da barra de tarefas nas chamadas de entrada**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

6.9.2 Como activar ou desactivar a abertura da janela principal quando são recebidas chamadas

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Notificações**.
- 3) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para activar a abertura da janela principal em caso de chamadas de entrada, activar a caixa de selecção **Abrir contacto do Outlook/ myPortal for Desktop para chamadas de entrada**.
 - Para desactivar a abertura da janela principal em caso de chamadas de entrada, desactivar a caixa de selecção **Abrir contacto do Outlook/ myPortal for Desktop para chamadas de entrada**.

- 4) Clicar em **Guardar**.

6.9.3 Como ativar ou desativar o fecho de janelas popup no final da chamada

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clique em **As minhas preferências > Notificações**.
- 3) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para ativar o fecho de janelas popup no final da chamada, ativar a caixa de selecção **Fechar símbolo da barra de tarefas quando terminar as chamadas**.
 - Para desativar o fecho de janelas popup no final da chamada, desativar a caixa de selecção **Fechar símbolo da barra de tarefas quando terminar as chamadas**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

6.9.4 Como ativar ou desativar a janela popup quando são efetuadas chamadas

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clique em **As minhas preferências > Notificações**.
- 3) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para ativar as janelas popup em caso de chamadas de entrada, ativar a caixa de selecção **Indicar símbolo da barra de tarefas nas chamadas de entrada**.
 - Para desativar as janelas popup em caso de chamadas de saída, desativar a caixa de selecção **Indicar símbolo da barra de tarefas nas chamadas de saída**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

6.9.5 Como activar ou desactivar a janela popup quando há uma nova mensagem de correio de voz

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Notificações**.
- 3) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para activar as janelas popup em caso de novas mensagens de voz, activar a caixa de selecção **Indicar ícone na barra de ferramentas quando chega um novo correio de voz**.
 - Para desactivar as janelas popup em caso de novas mensagens de voz, desactivar a caixa de selecção **Indicar ícone na barra de ferramentas quando chega um novo correio de voz**.

- 4) Clicar em **Guardar**.

6.9.6 Como ativar ou desativar o myAttendant automaticamente em primeiro plano quando é recebida uma mensagem de correio de voz nova

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clique em **As minhas preferências > Notificações**.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Para o myAttendant ser automaticamente apresentado em primeiro plano quando é recebida uma mensagem de correio de voz, ativar a caixa de seleção **Apresentar janela popup, quando receber uma mensagem de correio de voz nova**.
 - Para o myAttendant não ser automaticamente apresentado em primeiro plano quando é recebida uma mensagem de correio de voz, desativar a caixa de seleção **Apresentar janela popup, quando receber uma mensagem de correio de voz nova**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

6.9.7 Como ativar ou desativar a janela popup para Mensagens de Chat

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração**.
- 2) Clique em **As minhas preferências > Notificações**.
- 3) Selecione uma das seguintes opções:
 - Para ativar as janelas popup em caso de novas mensagens de chat recebidas, ative a caixa de seleção **Apresentar pop-up quando recebo uma mensagem de chat**.

Se estiver selecionada, quando receber mensagens de chat, a janela **Mensagem instantânea** aparece no ecrã, caso a janela esteja fechada ou em segundo plano, e não esteja a escrever no teclado. Caso contrário, aparece uma sobreposição no ecrã no canto inferior direito do ecrã quando recebe mensagens de chat em qualquer uma das seguintes condições:

- A janela **Mensagem instantânea** é minimizada na barra de tarefas.
- Não existe nenhuma conversa selecionada na janela **Mensagem instantânea**.
- Existe uma conversa selecionada na janela **Mensagem instantânea**, mas a mensagem de chat recebida é de outra conversa.
- Está a escrever no teclado mas não na janela **Mensagem instantânea**.
- O utilizador inicia sessão no myPortal for Desktop e são recebidas mensagens de chat que não foram vistas ou que não foram atendidas.

- Para desativar as janelas popup em caso de novas mensagens de chat recebidas, desative a caixa de seleção **Apresentar pop-up quando recebo uma mensagem de chat**.

Se não estiver selecionada, ao receber mensagens de chat, a janela **Mensagem instantânea** aparece no ecrã.

- 4) Clique em **Guardar**.

6.9.8 Como abrir janelas popup de eventos não atendidos usando teclas de atalho

É possível utilizar uma tecla de atalho para reabrir a vista geral de um evento não atendido.

Pré-requisitos

A tecla de atalho configurada só abre o popup da vista geral se houver notificações a apresentar, ou seja, pelo menos 1 mensagem de correio de voz ou 1 mensagem de fax ou 1 chamada aberta.

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Teclas de atalho**.
- 3) Introduzir a tecla de atalho pretendida no campo **Apresentar popup da vista geral** e, em seguida, selecionar a caixa de verificação **Ativar tecla de atalho** junto do campo.
- 4) Clique em **Guardar**.

O popup da vista geral é apresentado quando a tecla de atalho é premida.

6.10 Conferências

Numa conferência, vários participantes (incluindo externos) podem conversar telefonicamente uns com os outros ao mesmo tempo. Com a gestão de conferências, é possível realizar diferentes tipos de conferências de uma forma rápida e simples ou programá-las com antecipação.

Tipos de conferências

Os diferentes tipos de conferências disponibilizam as seguintes opções:

| | AdHoc | Meet-Me | Permanente | Permanente Aberta |
|------------|---|--|---|---|
| Utilização | <ul style="list-style-type: none"> • Controlada pelo telefone • Controlada por aplicações | <ul style="list-style-type: none"> • Controlada por aplicações | <ul style="list-style-type: none"> • Controlada por aplicações | <ul style="list-style-type: none"> • Controlada por aplicações |
| Iniciar | <ul style="list-style-type: none"> • Manual | <ul style="list-style-type: none"> • Programada | <ul style="list-style-type: none"> • Manual | <ul style="list-style-type: none"> • Manual |
| Fim | <ul style="list-style-type: none"> • Manual | <ul style="list-style-type: none"> • Programada • Manual | <ul style="list-style-type: none"> • Manual | <ul style="list-style-type: none"> • Manual |

Unified Communications

| | AdHoc | Meet-Me | Permanente | Permanente Aberta |
|--|---|--|--|--|
| Duração da reserva dos canais da conferência | <ul style="list-style-type: none"> Predefinição: 1 hora | <ul style="list-style-type: none"> Programada | <ul style="list-style-type: none"> Até à desativação ou eliminação da conferência | <ul style="list-style-type: none"> Até à desativação ou eliminação da conferência |
| Extensão | - | x | - | - |
| Recorrência | <ul style="list-style-type: none"> Manual | <ul style="list-style-type: none"> Programada | - | - |
| Direção do estabelecimento de ligação do ponto de vista do sistema | <ul style="list-style-type: none"> De saída | <ul style="list-style-type: none"> De saída De entrada | <ul style="list-style-type: none"> De entrada | <ul style="list-style-type: none"> De entrada |
| Grupo de participantes | <ul style="list-style-type: none"> Fixo | <ul style="list-style-type: none"> Fixo | <ul style="list-style-type: none"> Fixo | <ul style="list-style-type: none"> Abertas |
| Autenticação dos participantes na conferência | - | <ul style="list-style-type: none"> ID da conferência individual (opcional) Palavra-passe (opcional) | <ul style="list-style-type: none"> ID da conferência individual (opcional) Palavra-passe (opcional) | <ul style="list-style-type: none"> ID da conferência comum (opcional) |
| Gravação, desde que ativada no sistema | <ul style="list-style-type: none"> Manual (On Demand Conference Recording) | <ul style="list-style-type: none"> Automática (Auto Conference Recording) Manual (On Demand Conference Recording) | <ul style="list-style-type: none"> Automática (Auto Conference Recording) Manual (On Demand Conference Recording) | <ul style="list-style-type: none"> Automática (Auto Conference Recording) Manual (On Demand Conference Recording) |
| Convite por e-mail com: | <ul style="list-style-type: none"> Nome da conferência Ligação para sessão de Web Collaboration | <ul style="list-style-type: none"> Nome da conferência Número de acesso telefónico ID da conferência Palavra-passe Data e hora de início e fim da conferência Ligação para sessão de Web Collaboration | <ul style="list-style-type: none"> Nome da conferência Número de acesso telefónico ID da conferência Palavra-passe Ligação para sessão de Web Collaboration | <ul style="list-style-type: none"> Nome da conferência Número de acesso telefónico ID da conferência Palavra-passe |
| Compromisso do Outlook como anexo de e-mail (.ics) | - | x | - | - |

Conferência controlada por aplicações

Os participantes podem iniciar, controlar e gerir uma conferência com a administração de conferências do myPortal for Desktop, myAttendant ou myPortal for Outlook. É necessária uma licença para a utilização da administração de conferências.

Conferência telefónica

Os participantes podem iniciar uma conferência controlada por telefone e, em seguida, controlá-la por telefone:

- Efetuar uma chamada para os participantes pretendidos e estabelecer ligação com a conferência
- Expandir uma ligação de consulta para uma conferência
- Expandir uma segunda chamada para uma conferência

Sala de conferência virtual

Na sala de conferência virtual, é possível acompanhar em tempo real uma conferência com os respetivos participantes num ambiente gráfico e também geri-la, caso seja controlador da conferência. A sala de conferência virtual mostra o número de telefone, nome e presença dos participantes na conferência, desde que estes dados estejam disponíveis.

| Símbolo | Significado |
|---|----------------------------------|
|  | Conferência |
|  | Conferência AdHoc |
|  | Programar chamada de saída |
|  | Conferência Meet Me |
|  | Conferência permanente |
|  | Conferência Permanente Aberta |
|  | Sem participantes na conferência |
|  | Controlador da conferência |
|  | A conferência está a ser gravada |
|  | Parar gravação da conferência |

Cada seta entre o sistema de comunicação e os participantes ou o controlador da conferência indica a direção do estabelecimento da ligação do ponto de vista do sistema de comunicação.

- **De saída:**

O sistema de comunicação efetua a chamada. Porém, no caso de participantes internos, só se o participante não tiver ativado nenhum desvio para a caixa de correio de voz.

- **De entrada:**

O participante ou o controlador da conferência acede através de um número de acesso telefónico.

Durante a participação numa conferência, a realização ou o atendimento de outra chamada faz com que o participante seja desligado da conferência.

Número de acesso telefónico

O administrador pode alterar os números de acesso telefónico para as salas de conferência especificados durante a instalação básica. O número de acesso telefónico de uma conferência pode ser apresentado.

Controlador da conferência

Salvo indicação em contrário, o iniciador de uma conferência é automaticamente controlador da conferência. Este utilizador pode (consoante o tipo de conferência):

- Adicionar ou eliminar participantes:
 - Os participantes eliminados não permanecem na conferência.
- Desligar ou voltar a ligar participantes:
 - Os participantes desligados podem permanecer na conferência. Enquanto o controlador da conferência liga um participante, todos os outros participantes na conferência continuam ligados entre si. Se apenas estiver ligado um participante, esse participante ouve música em espera.
- Gravar a conferência
 - Não é possível gravar as conferências em que participa uma extensão retida.
- Especificar outra extensão interna do mesmo nó como controlador da conferência
- Sair da conferência sem a terminar:
 - O participante interno há mais tempo na conferência passa automaticamente a ser o controlador da conferência.
- Terminar a conferência

Sinal de conferência

Ao ligar ou desligar um participante, os outros participantes na conferência ouvem o sinal de conferência. O administrador pode ativar ou desativar o sinal de conferência.

Participantes na conferência

Os participantes na conferência podem sair da conferência ou voltar a aceder telefonicamente à mesma (conferência Meet Me e permanente). Enquanto a conferência apenas tiver um participante, este ouve música em espera. O administrador pode especificar se são permitidos vários participantes externos nas conferências. O número máximo de participantes externos está condicionado, entre outros fatores, pelo número de linhas de rede disponíveis.

Fim automático sem controlador da conferência

Caso apenas fiquem participantes externos numa conferência, após um determinado período os participantes na conferência ouvirão um sinal de aviso. Findo um período de tempo adicional, o sistema de comunicação termina automaticamente a conferência. O administrador pode modificar estes tempos.

Notificação por e-mail e compromisso do Outlook

O sistema pode notificar os participantes na conferência automaticamente por e-mail e, no caso de conferências Meet Me, também através do envio de um compromisso do Outlook como anexo de e-mail (.ics):

| Evento | Participantes na conferência notificados | Compromisso do Outlook |
|---------------------------|--|---------------------------------|
| Nova conferência | Todos | Criação automática |
| Eliminação da conferência | | Eliminação automática |
| Adiamento da conferência | | Atualização automática |
| Adição de participantes | Visados | Criação automática (visados) |
| Remoção de participantes | | Eliminação automática (visados) |

Para tal, é necessário que o administrador tenha configurado o envio por e-mail. Além disso, é necessário que um participante interno tenha especificado o seu endereço de e-mail. No caso de participantes externos, o iniciador da conferência tem de introduzir os seus endereços de e-mail.

Nota: Em relação à notificação por e-mail, não é possível obter informação sobre eventuais erros de envio ou mensagens de ausência, pois as mensagens de e-mail são enviadas diretamente do sistema devido à integração do Web Collaboration.

Outras chamadas

Durante a participação numa conferência, a realização ou o atendimento de outra chamada faz com que o participante seja desligado da conferência.

Parquear, comunicação alternada

Numa conferência, as funcionalidades de parquear e comunicação alternada não estão disponíveis.

Taxação de chamadas

Os custos são imputados ao participante que estabeleceu a chamada sujeita a taxação. Com a transferência para outro controlador da conferência de saída, a taxação de chamadas é igualmente transferida para o novo controlador.

Transmissão de vídeo

É necessário terminar uma eventual transmissão de vídeo em curso antes da participação numa conferência.

6.10.1 Conferência ad hoc

Uma conferência ad-hoc ocorre espontaneamente e é iniciada manualmente pelo controlador da conferência. O controlador da conferência pode guardar conferências ad hoc, para voltar a realizá-las posteriormente.

Iniciar a conferência

O sistema abre automaticamente a janela com a sala de conferência virtual em todos os participantes internos, desde que o participante na conferência tenha iniciado o myPortal for Desktop com a interface do utilizador, myAttendant ou o myPortal for Outlook. O sistema telefona simultaneamente a todos os participantes. Ao entrarem na conferência, os participantes ouvem uma mensagem de acolhimento com o nome do controlador da conferência.

Gravação da conferência

O controlador da conferência pode gravar manualmente a conferência para si e para todos os participantes na conferência internos ligados, desde que a gravação de chamadas esteja ativada no sistema. Os participantes pertencentes ao mesmo nó recebem a gravação na caixa de correio de voz, ao passo que os participantes de outros nós recebem a gravação por e-mail. A duração da gravação só está limitada pela capacidade de armazenamento disponível do sistema.

Terminar a conferência


O controlador da conferência pode terminar a conferência no cliente ou desligando a ligação telefónica. Em alternativa, a conferência é terminada após a saída de todos os participantes.

Expandir uma chamada para uma conferência

Uma extensão interna que se encontre numa chamada pode transformar a chamada numa conferência ad hoc e acrescentar outras extensões à conferência. Para isso, a extensão tem de possuir uma licença UC Suite Conference.

6.10.1.1 Como configurar e iniciar uma conferência ad hoc

Passo a passo


- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Clicar no símbolo **+**. A janela **myMeetings** abre-se com o utilizador como controlador da conferência.
- 4) Adicionar participantes na conferência, se necessário
- 5) Selecionar na janela **myMeetings**, **Gostaria de iniciar agora a chamada** na lista pendente.
- 6) Clique em **Início**. O sistema telefona para o utilizador e para todos os outros participantes.
- 7) Para utilizar o OpenScape Web Collaboration nesta conferência, clicar em **Iniciar colaboração**.

6.10.1.2 Como apresentar uma conferência própria ad hoc

Pré-requisitos





Existe uma conferência ad hoc guardada.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências Ad-hoc.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.

6.10.1.3 Como determinar o controlador de uma conferência

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Para visualizar informações sobre a sua própria conferência, clicar no símbolo **Informação**.
É apresentado o separador **Informações**.
 - O nome e o apelido do controlador de conferência encontram-se no lado direito do símbolo .
 - As ligações para telefonar diretamente ou conversar com o controlador da conferência encontram-se no lado direito dos símbolos  e , respetivamente.

6.10.1.4 Como determinar a número de acesso telefónico de uma conferência

Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência.

Sobre esta tarefa

Nota: Os participantes podem obter o número de acesso telefónico a partir da mensagem de e-mail com o convite para a conferência.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.

- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Clicar no símbolo **Informações**.
É apresentado o separador **Informações**.
- 6) O número de marcação pode ser encontrado em **Marcação direta da conferência** na parte superior do separador **Informações**.
- 7) Clicar em **Fechar**.

6.10.1.5 Como determinar a ID de uma conferência


Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência.

Sobre esta tarefa

Nota: Os participantes podem obter a ID da conferência a partir da mensagem de e-mail com o convite para a conferência.

Passo a passo


- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Clicar no símbolo **Informações**.
É apresentado o separador **Informações**.
- 6) A ID da conferência pode ser encontrada em **ID da conferência** na parte superior do separador **Informações**.
- 7) Clicar em **Fechar**.

6.10.1.6 Como adicionar participantes à conferência

Pré-requisitos

Numa sala de conferência virtual, está aberta uma conferência e o utilizador é o controlador da conferência.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na conferência pretendida.

5) Adicionar participantes à conferência de uma das seguintes formas:

- A partir de um diretório:

Arrastar com o rato um participante dos **Diretórios** para a janela **myMeetings**.

- A partir de um resultado da procura:


Efetuar uma procura nos diretórios e, em seguida, arrastar com o rato um participante da lista apresentada para a janela **myMeetings**.


- No separador Participantes:

Clicar no símbolo  se o separador **Participantes** não aparecer no lado direito da janela **myMeetings**.

Introduzir um dos seguintes detalhes para o participante no campo de pesquisa **Digite um nome ou número** do separador **Participantes**: **nome** ou **número de telefone** em formato canónico ou de marcação. Mover o rato sobre o nome ou número de telefone pretendido e clicar no símbolo **+** no lado direito do nome ou número de telefone.

- Qualquer participante:

Clicar no símbolo  na janela **myMeetings**. Introduzir um dos seguintes detalhes para o participante no campo **Digite um nome ou número** da janela **myMeetings**: **nome** ou **número de telefone** em formato canónico ou de marcação e, em seguida, clicar em **Guardar**.

- 6) Para seleccionar um número de extensão específico para o participante, mover o rato acima do participante relevante no separador **Participantes** e clicar no símbolo .

Aparece a janela de **Informação do Participante**.

- 7) Seleccionar o número da extensão desejada na lista suspensa **Número de telefone** e clicar em **OK**.

6.10.1.7 Como desligar participantes da conferência

Pré-requisitos

Numa sala de conferência virtual, está ativa uma conferência e o utilizador é o controlador da conferência.

Passo a passo

Mover o rato sobre o participante relevante da conferência ligado (não no separador dos participantes, mas na área central da janela **myMeetings** onde aparecem os participantes ligados) e clicar no símbolo **Desligar**.

A ligação ao participante é desligada, mas o participante permanece na conferência.

6.10.1.8 Como voltar a ligar o participante da conferência

Pré-requisitos

Numa sala de conferência virtual, está ativa uma conferência e o utilizador é o controlador da conferência.

Passo a passo

Mova o rato sobre o participante da conferência relevante (no separador dos participantes) que pretende voltar a ligar e clique no símbolo de **Marcar**.

6.10.1.9 Como eliminar um participante da conferência

Pré-requisitos

Numa sala de conferência virtual, está aberta uma conferência e o utilizador é o controlador da conferência.

Passo a passo

Existe uma opção no menu de contexto do participante respetivo:

- Clicar no símbolo **Remover**.

A ligação ao participante é desligada e o participante é eliminado da conferência.

6.10.1.10 Como Expandir uma Chamada para uma Conferência Ad-hoc

Pré-requisitos

O utilizador encontra-se numa chamada.

A janela popup nas chamadas de entrada ou de saída está ativada.

A extensão possui uma licença UC Suite Conference.

Passo a passo

1) Durante a chamada, na janela popup **Chamada de entrada de ...** ou **Chamada de saída para...**, clicar no símbolo **myMeetings**. A janela **myMeetings** abre-se com o utilizador como controlador da conferência.

2) Adicionar participantes à conferência de uma das seguintes formas:

- A partir de um diretório:

Arrastar com o rato um participante dos **Diretórios** para a janela **Conferência AdHoc**. Selecionar um número de extensão na lista suspensa **Número a Contactar** na janela **Selecionar número de contacto do participante** e clicar em **OK**.

- A partir de um resultado da procura:

Efetuar uma procura nos diretórios e, em seguida, arrastar com o rato um participante da lista apresentada para a janela **Conferências Ad Hoc**. Selecionar um número de extensão na lista suspensa **Número a Contactar** na janela **Selecionar número de contacto do participante** e clicar em **OK**.

- Qualquer participante:

Na janela **Conferência AdHoc**, clicar em **Participantes > Adicionar participantes**. Introduzir as seguintes informações para o participante na área **Adicionar participantes**: Introduzir o **Nome** e **Número de telefone** no formato canónico ou no formato de marcação e clicar em **OK**.

6.10.1.11 Como terminar uma conferência Ad Hoc

Pré-requisitos

Numa sala de conferência virtual, está ativa uma conferência e o utilizador é o controlador da conferência.

Sobre esta tarefa

Nota: É sempre possível terminar uma conferência ad hoc desligando a ligação telefónica.

Passo a passo


- 1) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings** e, em seguida, clicar em **Parar**.
Aparece a janela popup Parar conferência.
- 2) Para terminar a conferência agora mesmo, ativar a opção **Gostaria de parar esta conferência agora**.
- 3) Também é possível prolongar a duração da conferência. Para efetuar esta ação:
 - a) Desativar a opção **Gostaria de parar esta conferência agora**.
 - b) Em **Prolongar tempo de conferência**, introduzir o tempo em que se pretender prolongar a conferência e, em seguida, clicar em **OK**

6.10.1.12 Como repetir uma conferência ad hoc

Pré-requisitos

Existe uma conferência ad hoc guardada com um nome.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências Ad Hoc.
- 4) Clicar na conferência pretendida.
- 5) Clique em **Início**. O sistema de comunicação telefona para o utilizador e para os participantes.

6.10.1.13 Como apagar uma conferência ad hoc

Pré-requisitos

Existe uma conferência ad hoc guardada com um nome.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.

- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências Ad-hoc.
- 4) Clicar no contacto pessoal que pretende eliminar.
- 5) Clicar no símbolo **Remove** que se encontra na lateral do nome da conferência sob o separador **myMeetings**. Caso a conferência tenha sido iniciada, é interrompida.
- 6) Clicar em **OK**.

6.10.2 Conferência Meet Me

Uma conferência Meet Me ocorre numa data futura e tem uma duração fixa, podendo repetir-se à mesma hora.

Uma conferência Meet Me permanece ativa durante todo o período programado, independentemente de haver utilizadores ligados. O controlador da conferência guarda uma conferência Meet Me no seu próprio nome.

Opções de configuração de uma conferência Meet Me

O iniciador da conferência pode especificar as seguintes propriedades:

- Hora de início e de fim
- Recorrência
- Obrigatoriedade da presença do controlador da conferência
- Obrigatoriedade da autenticação dos participantes ao entrarem na conferência (através da introdução da ID da conferência e da palavra-passe através do teclado do telefone).

Nota: Os utilizadores Mobility entry têm de introduzir o código de marcação posterior MF antes da respetiva autenticação.

A palavra-passe predefinida para conferências é 123456. O controlador da conferência pode alterá-la individualmente para os participantes.

- Língua dos anúncios e convites por e-mail (por predefinição, é o idioma da caixa de correio de voz).
- Direção da ligação a estabelecer para cada participante (padrão: **de saída**).

Iniciar a conferência

À hora programada, o sistema abre automaticamente a janela com a sala de conferência virtual para todos os participantes internos, desde que tenham iniciado o myPortal for Desktop com a interface do utilizador ou o myPortal for Outlook. Caso seja obrigatória a presença do controlador da conferência, o sistema telefona primeiro para o controlador da conferência. E só após a sua autenticação iniciará uma chamada simultânea para todos os outros participantes na conferência. Os participantes da conferência com desvio ativo para a caixa de correio de voz ou cujo estado de presença sinalize que estão ausentes, não são chamados. Consoante o estabelecimento da ligação configurado, o sistema telefona aos participantes ou estes podem efetuar a chamada de acesso à conferência. O sistema anuncia cada participante que se junta à conferência por nome, da seguinte forma: "... aderiu à conferência", desde que o iniciador tenha registado o anúncio do seu nome.

Nota: Para os participantes ouvirem o anúncio com o seu nome no início de uma conferência Meet Me sem autenticação, é necessário que já tenham participado anteriormente numa conferência com autenticação.

Acesso telefónico

Qualquer participante pode aceder à conferência durante o período programado através de um número de acesso telefónico, independentemente da direção de estabelecimento da ligação especificado para o participante. Em caso de acesso telefónico fora do período programado, ouve-se um anúncio com a correspondente informação.

Impor autenticação com a tecla Estrela (*)

O controlador da conferência pode configurar a conferência para que os participantes na conferência tenham de efetuar uma autenticação premindo, no mínimo, a tecla *. Deste modo, garante-se que apenas se ligam à conferência participantes efetivamente presentes e não uma caixa de correio de voz.

Prolongamento da conferência

Dez minutos antes do final programado da conferência, os participantes na conferência ouvem um anúncio a avisar que se aproxima o final da conferência e que a conferência pode ser prolongada premindo um determinado dígito. Qualquer participante pode prolongar a conferência premindo o dígito respetivo. O controlador da conferência pode prolongar a conferência no myPortal for Outlook em qualquer altura.

Gravação da conferência

O controlador da conferência pode gravar automática ou manualmente a conferência para si e para todos os participantes na conferência internos ligados, desde que a gravação de chamadas esteja ativada no sistema. Os participantes pertencentes ao mesmo nó recebem a gravação na caixa de correio de voz, ao passo que os participantes de outros nós recebem a gravação por e-mail. A duração da gravação só está limitada pela capacidade de armazenamento disponível do sistema.

Terminar a conferência


A conferência termina à hora programada ou antes, caso o controlador da conferência a termine.

6.10.2.1 Como configurar uma conferência Meet Me

Pré-requisitos

O administrador do sistema configurou um número de acesso telefónico para conferências.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.

- 3) Clicar no símbolo **+**. A janela **myMeetings** abre-se com o utilizador como controlador da conferência.
- 4) Acrescentar quaisquer participantes da conferência conforme necessário.
- 5) Seleccionar, na janela **myMeetings**, **Gostaria que uma chamada fosse iniciada automaticamente** na lista pendente.
- 6) Introduzir o **Nome da conferência**.
- 7) Introduzir a **Data de início**.
- 8) Introduzir a **Hora de início**.
- 9) Introduzir a **Hora de fim**.
- 10) Se a conferência tiver de ocorrer repetidamente, seleccionar a **Recorrência Diária**, a **Recorrência Semanal** ou a **Recorrência Mensal** a partir da respetiva lista pendente. Caso contrário, seleccione **Ocorre apenas uma vez**.
- 11) Procedimento para eliminar um compromisso de conferência de uma série de conferências:
 - a) Clique no símbolo **Editar** que se encontra no lado direito da lista pendente mencionada no passo anterior.
 - b) Clicar em **Exceções**.
 - c) Clique em **Adicionar**.
 - d) Na lista suspensa **Data/hora original**, seleccionar o compromisso respetivo.
 - e) Seleccionar **Remover esta recorrência**.
 - f) Clicar em **OK**.
 - g) Clicar em **Fechar**.
 - h) Clicar em **OK**.
- 12) Procedimento para reagendar um compromisso de conferência de uma série de conferências:
 - a) Clique no símbolo **Editar** que se encontra no lado direito da lista pendente mencionada no passo anterior.
 - b) Clicar em **Exceções**.
 - c) Clique em **Adicionar**.
 - d) Na lista suspensa **Data/hora original**, seleccionar o compromisso respetivo.
 - e) Clicar em **Reagendar esta recorrência**.
 - f) Seleccionar uma **Nova data agendada**.
 - g) Seleccionar uma nova **Hora de início**.
 - h) Clicar em **OK**.
 - i) Clicar em **Fechar**.
 - j) Clicar em **OK**.
- 13) Clicar em **Avançado**.
- 14) Seleccionar o **Idioma da conferência** pretendido para os anúncios e convites por e-mail (por predefinição, é o idioma da caixa de correio de voz).
- 15) Ative a caixa de seleção **Esta conferência é uma conferência ativa**.
- 16) Se quiser ordenar a autenticação dos participantes da conferência utilizando palavras-passe, seleccione a caixa de verificação **Solicitar uma palavras-passe quando o participante entrar**.
- 17) Caso a conferência só possa decorrer com a participação do controlador da conferência, ativar a caixa de seleção **Esta conferência requer que o controlador esteja presente**.


- 18) Para os convites por e-mail serem enviados automaticamente aos participantes na conferência, ativar a caixa de seleção **Enviar automaticamente convite para a conferência por e-mail aos participantes na conferência**.
- 19) Para o sistema gravar a conferência automaticamente, ativar a caixa de seleção **Gravar esta conferência automaticamente**.
- 20) Para utilizar o Web Collaboration com esta conferência, ativar a caixa de seleção **Início automático da teleconferência com o Web Collaboration**.
- 21) Para utilizar o Web Collaboration com esta conferência, ativar a caixa de seleção **Início automático da teleconferência com o Web Collaboration**.
- 22) Se deseja forçar a autenticação dos participantes da conferência pressionando a tecla * (estrela), marque a caixa de seleção **Forçar o participante chamado a inserir "*" (estrela) para ingressar na conferência**.

Nota: Esta opção é recomendada, se os participantes na conferência não tiverem de efetuar a autenticação com palavra-passe. Deste modo, garante-se que apenas se ligam à conferência participantes efetivamente presentes e não uma caixa de correio de voz.

- 23) Para adicionar um texto introdutório à mensagem de e-mail com o convite ou no separador **Informação**, introduzi-lo em **Notas**.
- 24) Clicar em **Guardar**.
- 25) Procedimento para alterar a direção do estabelecimento da ligação para um participante:
 - a) Clicar no símbolo **Participantes** se o separador **Participantes** não aparecer.
 - b) Clicar no símbolo **i** do participante relevante da conferência. Aparece a janela de **Informação do Participante**.
 - c) Em **Direção**, clicar em **De saída** ou em **De entrada** para alterar a direção.


6.10.2.2 Como apresentar uma conferência própria Meet Me

Passo a passo




- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências Meet Me.
- 4) Clicar na respetiva conferência programada sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Para apresentar as programações gerais da conferência, clicar no símbolo **Editar**.

6.10.2.3 Como determinar o controlador de uma conferência

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Para visualizar informações sobre a sua própria conferência, clicar no símbolo **Informação**.

É apresentado o separador **Informações**.

- O nome e o apelido do controlador de conferência encontram-se no lado direito do símbolo .
- As ligações para telefonar diretamente ou conversar com o controlador da conferência encontram-se no lado direito dos símbolos  e , respetivamente.

6.10.2.4 Como determinar a número de acesso telefónico de uma conferência


Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência.

Sobre esta tarefa

Nota: Os participantes podem obter o número de acesso telefónico a partir da mensagem de e-mail com o convite para a conferência.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Clicar no símbolo **Informações**.
É apresentado o separador **Informações**.
- 6) O número de marcação pode ser encontrado em **Marcação direta da conferência** na parte superior do separador **Informações**.
- 7) Clicar em **Fechar**.

6.10.2.5 Como determinar a ID de uma conferência


Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência.

Sobre esta tarefa


Nota: Os participantes podem obter a ID da conferência a partir da mensagem de e-mail com o convite para a conferência.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Clicar no símbolo **Informações**.
É apresentado o separador **Informações**.
- 6) A ID da conferência pode ser encontrada em **ID da conferência** na parte superior do separador **Informações**.
- 7) Clicar em **Fechar**.


6.10.2.6 Como apresentar mais informações sobre a sua própria conferência

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Para visualizar informações sobre a sua própria conferência, clicar no símbolo **Informação**.
É apresentado o separador **Informações**.
 - Para mais informações sobre a conferência, ver a área **Notas**.

6.10.2.7 Como determinar a data e a hora programadas de uma conferência Meet Me

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências Meet Me.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.

5) Para visualizar informações sobre a sua própria conferência Meet Me, clicar no símbolo **Informação**.

É apresentado o separador **Informações**.


- A frequência da conferência Meet Me pode ser consultada na área **Agendada**.
- A data e a hora da próxima conferência Meet Me podem ser consultadas na área **Próxima recorrência**.

6.10.2.8 Como alterar a palavra-passe de um participante de uma conferência Meet Me

Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências Meet Me.
- 4) Clicar na respetiva conferência Meet Me sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Clicar no símbolo **Participantes** se o separador **Participantes** não aparecer.
- 6) Clicar no símbolo **i** do participante relevante da conferência.
Aparece a janela de **Informação do Participante**.
- 7) No campo **Palavra-passe**, introduzir a palavra-passe do teletrabalhador.
- 8) Clicar em **OK**.
- 9) Clicar em **Guardar**.
- 10) Clicar em **Fechar**.

6.10.2.9 Como visualizar uma conferência Meet Me, permanente ou aberta como controlador de conferência

Passo a passo


- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar em **Gerir as minhas conferências**.
- 3) Clicar no separador **Conferências às quais pertence**.
- 4) Em **Nome da conferência**, clicar numa conferência e de seguida em **Ver**.

6.10.2.10 Como prolongar uma conferência Meet Me

Pré-requisitos

Numa sala de conferência virtual, está ativa uma conferência e o utilizador é o controlador da conferência.


Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências Meet Me.
- 4) Clicar na respetiva conferência Meet Me sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Clicar no símbolo **Mais** e, depois, em **Prolongar Conferência**. Aparece a janela de **Prolongar Tempo de Conferência**.
- 6) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Clicar num dos itens **10 minutos**, **20 minutos**, **30 minutos** ou **1 hora**.
 - Clicar em **Mais**, introduzir em **Prolongar em** o tempo pretendido em minutos e clicar em **OK**.

6.10.2.11 Como reprogramar uma conferência Meet Me**Pré-requisitos**

O utilizador é o controlador da conferência.


Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências Meet Me.
- 4) Clicar na respetiva conferência Meet Me sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Clique no símbolo **Editar**.
- 6) Selecionar uma nova **Data de início**.
- 7) Selecionar uma nova **Hora de início**.
- 8) Selecionar uma nova **Hora de fim**.
- 9) Clicar em **Avançado**.
- 10) Ativar a caixa de seleção **Enviar automaticamente convite para a conferência por e-mail aos participantes na conferência**.
- 11) Clicar em **Guardar**.

6.10.2.12 Como reprogramar um compromisso de conferência de uma série de conferências Meet Me**Pré-requisitos**

O utilizador é o controlador da conferência Meet Me.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.

- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências Meet Me.
- 4) Clicar na respetiva conferência Meet Me sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Clique no símbolo **Editar**.
- 6) Clique no símbolo **Editar** que se encontra no lado direito da lista pendente inferior.
- 7) Clicar em **Exceções**.
- 8) Clique em **Adicionar**.
- 9) Na lista suspensa **Data/hora original**, selecionar o compromisso de conferência respetivo.
- 10) Selecionar **Reprogramar esta recorrência**.
- 11) Selecionar uma **Nova data agendada**.
- 12) Selecionar uma nova **Hora de início**.
- 13) Clicar em **OK**.
- 14) Clicar em **Fechar**.
- 15) Clicar em **OK**.
- 16) Clicar em **Avançado**.
- 17) Para adicionar um texto introdutório à mensagem de e-mail com o convite, clicar no campo de introdução **Notas** e introduzir o texto pretendido.
- 18) Clicar em **Guardar**.

6.10.2.13 Como especificar outro controlador da conferência


Pré-requisitos

Numa sala de conferência virtual, está aberta uma conferência e o utilizador é o controlador da conferência.

O novo controlador da conferência é uma extensão interna do mesmo nó.

Nota: Só é possível especificar lá outro controlador da conferência para uma eventual sessão de Web Collaboration relacionada.

Passo a passo


- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na conferência pretendida sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Passar o rato sobre o participante relevante da conferência que pretende definir como controlador da conferência (no separador participantes) e clicar no símbolo **i**.
Aparece a janela de **Informação do Participante**.
- 6) Ativar a caixa de seleção **Definir como controlador da conferência**.
- 7) Clicar em **OK**.

6.10.2.14 Como apagar uma conferência Meet Me

Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências Meet Me.
- 4) Clicar no contacto pessoal que pretende eliminar.
- 5) Clicar no símbolo **Remove** que se encontra na lateral do nome da conferência sob o separador **myMeetings**. Caso a conferência tenha sido iniciada, é interrompida.
- 6) Clicar em **OK**.

6.10.2.15 Como terminar uma conferência Meet Me

Pré-requisitos

Numa sala de conferência virtual, está ativa uma conferência e o utilizador é o controlador da conferência.

Sobre esta tarefa

Nota: É sempre possível terminar uma conferência Meet Me desligando a ligação telefónica.

Passo a passo


- 1) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings** e, em seguida, clicar em **Parar**.
Aparece a janela popup Parar conferência.
- 2) Para terminar a conferência agora mesmo, ativar a opção **Gostaria de parar esta conferência agora**.
- 3) Também é possível prolongar a duração da conferência. Para efetuar esta ação:
 - a) Desativar a opção **Gostaria de parar esta conferência agora**.
 - b) Em **Prolongar tempo de conferência**, introduzir o tempo em que se pretender prolongar a conferência e, em seguida, clicar em **OK**

6.10.2.16 Como Apagar um compromisso de conferência de uma série de conferências Meet Me

Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência Meet Me.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências Meet Me.
- 4) Clicar na respetiva conferência Meet Me sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Clique no símbolo **Editar**.
- 6) Clique no símbolo **Editar** que se encontra no lado direito da lista pendente inferior.
- 7) Clicar em **Exceções**.
- 8) Clique em **Adicionar**.
- 9) Na lista suspensa **Data/hora original**, seleccionar o compromisso de conferência respetivo.
- 10) Clicar em **Remover esta recorrência**.
- 11) Clicar em **OK**.
- 12) Clicar em **Fechar**.
- 13) Clicar em **OK**.
- 14) Clicar em **Avançado**.
- 15) Para adicionar um texto introdutório à mensagem de e-mail com o convite, clicar no campo de introdução **Notas** e introduzir o texto pretendido.
- 16) Clicar em **Guardar**.

6.10.3 Conferência permanente

Uma conferência permanente não tem limites temporais. Os participantes podem aceder telefonicamente em qualquer altura.

O controlador da conferência guarda uma conferência permanente no seu próprio nome. A conferência é mantida até ser apagada.

Opções de configuração de uma conferência permanente

O iniciador da conferência pode especificar as seguintes propriedades:

- Obrigatoriedade da autenticação dos participantes ao entrarem na conferência (através da introdução da ID da conferência e da senha através do teclado do telefone).

Nota: Os utilizadores Mobility entry têm de introduzir o código de marcação posterior MF antes da respectiva autenticação.

A senha predefinida para as conferências é 123456. O controlador da conferência pode alterá-la individualmente para os participantes.

- Língua dos anúncios e convites por e-mail (por predefinição, é a língua da caixa de correio de voz)

Iniciar a conferência

Assim que o primeiro participante aceder telefonicamente, o sistema de comunicação abre automaticamente a janela com a sala de conferência virtual em todos os participantes internos, desde que o participante na conferência tenha iniciado o myPortal for Desktop com a interface do utilizador clássica ou o myPortal for Outlook. Todos os participantes na conferência acedem telefonicamente pelos seus meios. O sistema anuncia a chegada de cada participante através do seguinte anúncio: "... acedeu à conferência."

Acesso telefónico

Através do número de acesso telefónico, os participantes podem aceder telefonicamente à conferência em qualquer altura.

Gravação da conferência


O controlador da conferência pode gravar automática ou manualmente a conferência para si e para todos os participantes na conferência internos ligados, desde que a gravação de chamadas esteja activada no sistema. Os participantes pertencentes ao mesmo nó recebem a gravação na caixa de correio de voz, ao passo que os participantes de outros nós recebem a gravação por e-mail. A duração da gravação só está limitada pela capacidade de armazenamento disponível do sistema.

6.10.3.1 Como configurar uma conferência permanente

Pré-requisitos

O administrador do sistema configurou um número de acesso telefónico para conferências.


Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Clicar no símbolo **+**. A janela **myMeetings** abre-se com o utilizador como controlador da conferência.
- 4) Acrescentar quaisquer participantes da conferência conforme necessário.
- 5) Selecionar na janela **myMeetings**, **Gostaria de criar uma sala de conferências que esteja sempre disponível** a partir da lista pendente.
- 6) Introduzir o **Nome da conferência**.
- 7) Clicar em **Avançado**.
- 8) Selecionar o **Idioma da conferência** pretendido para os anúncios e convites por e-mail (por predefinição, é o idioma da caixa de correio de voz).
- 9) Ativar a caixa de seleção **Esta conferência está ativa**.
- 10) Se quiser ordenar a autenticação dos participantes da conferência utilizando palavras-passe, seleccione a caixa de verificação **Solicitar uma palavras-passe quando o participante entrar**.
- 11) Para os convites por e-mail serem enviados automaticamente aos participantes na conferência, ativar a caixa de seleção **Enviar automaticamente convite para a conferência por e-mail aos participantes na conferência**.

- 12) Para o sistema gravar a conferência automaticamente, ativar a caixa de seleção **Gravar esta conferência automaticamente**.
- 13) Para utilizar o Web Collaboration com esta conferência, ativar a caixa de seleção **Início automático da teleconferência com o Web Collaboration**.
- 14) Para adicionar um texto introdutório à mensagem de e-mail com o convite ou no separador **Informação**, introduzi-lo em **Notas**.
- 15) Clicar em **Guardar**.


6.10.3.2 Como apresentar uma conferência própria permanente

Passo a passo




- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias conferências permanentes.
- 4) Clicar na respetiva conferência permanente sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Para apresentar as programações gerais da conferência, clicar no símbolo **Editar**.

6.10.3.3 Como determinar o controlador de uma conferência

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Para visualizar informações sobre a sua própria conferência, clicar no símbolo **Informação**.

É apresentado o separador **Informações**.

- O nome e o apelido do controlador de conferência encontram-se no lado direito do símbolo .
- As ligações para telefonar diretamente ou conversar com o controlador da conferência encontram-se no lado direito dos símbolos  e , respetivamente.

6.10.3.4 Como determinar a número de acesso telefónico de uma conferência


Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência.

Sobre esta tarefa

Nota: Os participantes podem obter o número de acesso telefónico a partir da mensagem de e-mail com o convite para a conferência.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Clicar no símbolo **Informações**.
É apresentado o separador **Informações**.
- 6) O número de marcação pode ser encontrado em **Marcação direta da conferência** na parte superior do separador **Informações**.
- 7) Clicar em **Fechar**.

6.10.3.5 Como determinar a ID de uma conferência


Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência.

Sobre esta tarefa

Nota: Os participantes podem obter a ID da conferência a partir da mensagem de e-mail com o convite para a conferência.


Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Clicar no símbolo **Informações**.
É apresentado o separador **Informações**.
- 6) A ID da conferência pode ser encontrada em **ID da conferência** na parte superior do separador **Informações**.
- 7) Clicar em **Fechar**.

6.10.3.6 Como apresentar mais informações sobre a sua própria conferência

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.


- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Para visualizar informações sobre a sua própria conferência, clicar no símbolo **Informação**.
É apresentado o separador **Informações**.
 - Para mais informações sobre a conferência, ver a área **Notas**.

6.10.3.7 Como alterar a palavra-passe de um participante de uma conferência permanente

Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias conferências permanentes.
- 4) Clicar na respetiva conferência permanente sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Clicar no símbolo **Participantes** se o separador **Participantes** não aparecer.
- 6) Clicar no símbolo **i** do participante relevante da conferência.
Aparece a janela de **Informação do Participante**.
- 7) No campo **Palavra-passe**, introduzir a palavra-passe do teletrabalhador.
- 8) Clicar em **OK**.
- 9) Clicar em **Guardar**.
- 10) Clicar em **Fechar**.

6.10.3.8 Como especificar outro controlador da conferência

Pré-requisitos


Numa sala de conferência virtual, está aberta uma conferência e o utilizador é o controlador da conferência.

O novo controlador da conferência é uma extensão interna do mesmo nó.

Nota: Só é possível especificar lá outro controlador da conferência para uma eventual sessão de Web Collaboration relacionada.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.


- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na conferência pretendida sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Passar o rato sobre o participante relevante da conferência que pretende definir como controlador da conferência (no separador participantes) e clicar no símbolo **i**.
Aparece a janela de **Informação do Participante**.
- 6) Ativar a caixa de seleção **Definir como controlador da conferência**.
- 7) Clicar em **OK**.

6.10.3.9 Como apagar uma conferência permanente

Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias conferências permanentes.
- 4) Clicar no contacto pessoal que pretende eliminar.
- 5) Clicar no símbolo **Remove** que se encontra na lateral do nome da conferência permanente sob o separador **myMeetings**. Caso a conferência tenha sido iniciada, é interrompida.

6.10.4 Conferência Permanente Aberta

Uma conferência aberta destina-se a um determinado número de participantes. Qualquer utilizador que disponha dos dados de acesso pode aceder telefonicamente.

O controlador da conferência guarda uma conferência permanente no seu próprio nome. A conferência é mantida até ser apagada.

Opções de configuração de uma conferência permanente aberta

O iniciador da conferência pode especificar as seguintes propriedades:

- Número de participantes na conferência (máx. 16).

- Obrigatoriedade da autenticação dos participantes ao entrarem na conferência (através da introdução da ID da conferência e da palavra-passe através do teclado do telefone).

Nota: Os utilizadores Mobility entry têm de introduzir o código de marcação posterior MF antes da respetiva autenticação.

A palavra-passe predefinida para conferências é 123456. O controlador da conferência pode alterá-la individualmente para os participantes.

- ID da conferência comum para todos os participantes na conferência.
- Língua dos anúncios e convites por e-mail (por predefinição, é o idioma da caixa de correio de voz).

Iniciar a conferência

Todos os participantes na conferência acedem telefonicamente pelos seus meios. O sistema anuncia a adesão de cada participante interno que entra na conferência através do seguinte anúncio: "... participa na conferência."

Acesso telefónico

Através do número de acesso telefónico, os participantes podem aceder telefonicamente à conferência em qualquer altura.

Gravação da conferência


O controlador da conferência pode gravar automática ou manualmente a conferência para si e para todos os participantes na conferência internos ligados, desde que a gravação de chamadas esteja ativada no sistema. Os participantes pertencentes ao mesmo nó recebem a gravação na caixa de correio de voz, ao passo que os participantes de outros nós recebem a gravação por e-mail. A duração da gravação só está limitada pela capacidade de armazenamento disponível do sistema.

6.10.4.1 Como configurar uma conferência permanente aberta

Pré-requisitos

O administrador do sistema configurou um número de acesso telefónico para conferências.


Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Clicar no símbolo **+**. A janela **myMeetings** abre-se com o utilizador como controlador da conferência.
- 4) Acrescentar quaisquer participantes da conferência conforme necessário.
- 5) Selecionar na janela **myMeetings**, **Gostaria de criar uma sala de conferências que esteja disponível para qualquer pessoa** a partir da lista pendente.
- 6) Introduzir o **Nome da conferência**.

- 7) Em **Número de canais**, introduzir o número máximo de participantes na conferência
- 8) Para adicionar um texto introdutório à mensagem de e-mail com o convite ou no separador **Informação**, introduzi-lo em **Notas**.
- 9) Clicar em **Avançado**.
- 10) Selecionar o **Idioma da conferência** pretendido para os anúncios e convites por e-mail (por predefinição, é o idioma da caixa de correio de voz).
- 11) Ativar a caixa de seleção **Esta conferência está ativa**.
- 12) Para o sistema gravar a conferência automaticamente, ativar a caixa de seleção **Gravar esta conferência automaticamente**.
- 13) Procedimento para especificar a ID da conferência:
 - a) Ativar a caixa de seleção **Utilizador cria a ID da conferência**.
 - b) No campo de introdução, introduzir a **ID da conferência** pretendida (4-8 caracteres).
- 14) Clicar em **Guardar**.





6.10.4.2 Como apresentar a sua própria conferência permanente aberta

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias conferências permanentes abertas.
- 4) Clicar na respetiva conferência permanente aberta sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Para apresentar as programações gerais da conferência, clicar no símbolo **Editar**.

6.10.4.3 Como determinar o controlador de uma conferência

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Para visualizar informações sobre a sua própria conferência, clicar no símbolo **Informação**.
É apresentado o separador **Informações**.
 - O nome e o apelido do controlador de conferência encontram-se no lado direito do símbolo .
 - As ligações para telefonar diretamente ou conversar com o controlador da conferência encontram-se no lado direito dos símbolos  e , respetivamente.

6.10.4.4 Como determinar a número de acesso telefónico de uma conferência


Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência.

Sobre esta tarefa

Nota: Os participantes podem obter o número de acesso telefónico a partir da mensagem de e-mail com o convite para a conferência.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Clicar no símbolo **Informações**.
É apresentado o separador **Informações**.
- 6) O número de marcação pode ser encontrado em **Marcação direta da conferência** na parte superior do separador **Informações**.
- 7) Clicar em **Fechar**.

6.10.4.5 Como determinar a ID de uma conferência


Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência.

Sobre esta tarefa


Nota: Os participantes podem obter a ID da conferência a partir da mensagem de e-mail com o convite para a conferência.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Clicar no símbolo **Informações**.
É apresentado o separador **Informações**.
- 6) A ID da conferência pode ser encontrada em **ID da conferência** na parte superior do separador **Informações**.
- 7) Clicar em **Fechar**.

6.10.4.6 Como apresentar mais informações sobre a sua própria conferência

Passo a passo


- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias Conferências.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Para visualizar informações sobre a sua própria conferência, clicar no símbolo **Informação**.
É apresentado o separador **Informações**.
 - Para mais informações sobre a conferência, ver a área **Notas**.

6.10.4.7 Como apagar uma conferência permanente aberta

Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias conferências permanentes abertas.
- 4) Clicar no contacto pessoal que pretende eliminar.
- 5) Clicar no símbolo **Remove** que se encontra na lateral do nome da conferência sob o separador **myMeetings**. Caso a conferência tenha sido iniciada, é interrompida.
- 6) Clicar em **OK**.

6.10.5 Chamada de saída programada

Uma chamada de saída programada é iniciada pelo programador de chamadas depois de confirmar a execução da chamada através de uma janela popup, que aparece na data e hora programadas.

Se o programador de chamadas estiver ocupado no momento em que a chamada de saída programada deve ser efetuada, o sistema de comunicações adia a chamada de saída programada até o utilizador estar novamente livre. Além disso, o programador de chamadas é informado de qualquer chamada de saída programada pendente ao iniciar e sair do myPortal for Desktop, a fim de excluir essas chamadas ou guardá-las com um novo horário programado.

Opções de configuração de uma chamada de saída programada

O iniciador da chamada de saída programada pode especificar as seguintes propriedades:

- Hora inicial

- Adicionar participantes

Programar chamada de saída e licenciamento

- Se o utilizador não tiver uma licença de conferência ativa, só poderá ver a opção: **Programar chamada de saída**.
- Por outro lado, se o utilizador tiver uma licença de conferência ativa, poderá ver opções adicionais: Conferência **Ad Hoc**, **Meet Me**, **Permanente**, **Permanente aberta**.

Quando a chamada de saída programada tem mais do que um participante (excluindo o programador de chamadas), o sistema redireciona a janela **myMeetings** para iniciar uma conferência **Ad hoc**.

Iniciar a chamada de saída programada

O sistema abre uma janela popup na data e hora programadas para o programador de chamadas. A partir desta janela popup, o programador de chamadas pode iniciar a chamada de saída programada, clicando no símbolo **Marcar**.

Acesso telefónico


Se o programador de chamada clicar no símbolo de **Marcar**, o participante na chamada de saída programada pode utilizar o símbolo de **Atender** da janela popup da **Chamada de entrada** para responder à chamada de saída programada.

Gravação da chamada de saída programada

Os programadores de chamadas podem gravar uma chamada de saída programada, desde que a gravação em direto de chamadas tenha sido ativada no sistema. A duração da gravação só está limitada pela capacidade de armazenamento disponível do sistema.

6.10.5.1 Como configurar uma chamada de saída programada

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Clicar no símbolo **+**. A janela **myMeetings** abre-se com o utilizador como programador de chamadas.
- 4) Adicionar um único participante na chamada.
- 5) Seleccionar na janela **myMeetings**, **Gostaria que me lembrassem de efetuar uma chamada mais tarde** na lista pendente.
- 6) Introduzir a **Data de Lembrete**.
- 7) Introduzir a **Hora de Lembrete**.
- 8) Para adicionar um texto introdutório à mensagem de e-mail com o convite ou no separador **Informação**, introduzi-lo em **Notas**.
- 9) Clicar em **Guardar**.

Aparecerá uma janela popup na data e hora programadas. A partir deste ecrã, o programador de chamadas pode iniciar a chamada de saída programada,

clitando no símbolo de **Marcar** ou eliminá-la, clicando no símbolo de **Remover**. Além disso, nesta janela, o programador de chamadas pode editar os parâmetros desta chamada de saída programada, clicando no símbolo **Editar**. Por fim, existem também as opções de adiar a chamada de saída programada e abrir a janela **myMeetings** com os símbolos **Suspende** e **Diário**, respetivamente.

Nota: Quando a chamada de saída programada tem mais do que um participante (excluindo o programador de chamadas), o sistema redireciona a janela **myMeetings** para iniciar uma conferência **Ad Hoc**, **Meet Me**, **Permanente** ou **Permanente aberta**. Caso contrário, a chamada de saída programada é iniciada.

6.10.5.2 Como configurar uma chamada de saída programada para uma entrada do diário

Passo a passo

- 1) Clicar no separador ou na janela **Diário**.
- 2) Clicar num dos grupos: **Aberto**, **Todas as chamadas**, **Perdidas**, **Atendidas**, **Internas**, **Externas**, **Entradas**, **Saídas**.
- 3) Fazer duplo clique no triângulo à esquerda do grupo pretendido, para expandir as entradas de diário correspondentes.
- 4) Clicar na entrada respetiva.
- 5) No menu de contexto, selecionar **Programar chamada de saída**.
A janela **myMeetings** abre-se com o utilizador definido como programador de chamadas, o contacto selecionado como participante e a opção **Gostaria que me lembrassem de efetuar uma chamada mais tarde** na lista pendente.
- 6) Introduzir a **Data de Lembrete**.
- 7) Introduzir a **Hora de Lembrete**.
- 8) Para adicionar um texto introdutório à mensagem de e-mail com o convite, introduzi-lo em **Notas**.
- 9) Clicar em **Guardar**.
- 10) Fechar a janela **myMeetings**.


Aparecerá uma janela popup na data e hora programadas. A partir deste ecrã, o programador de chamadas pode iniciar a chamada de saída programada, clicando no símbolo de **Marcar** ou eliminá-la, clicando no símbolo de **Remover**. Além disso, nesta janela, o programador de chamadas pode editar os parâmetros desta chamada de saída programada, clicando no símbolo **Editar**. Por fim, existem também as opções de adiar a chamada de saída programada e abrir a janela **myMeetings** com os símbolos **Suspende** e **Diário**, respetivamente.

6.10.5.3 Como apresentar a chamada de saída programada

Pré-requisitos


É o programador de chamadas.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias chamadas de saída programadas.
- 4) Clicar na respetiva chamada de saída programada sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Para apresentar as programações gerais da chamada de saída programada, clicar no símbolo **Editar**.


6.10.5.4 Como apresentar mais informações sobre a sua própria chamada de saída programada

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias chamadas de saída programadas.
- 4) Clicar na respetiva chamada de saída programada sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Para visualizar informações sobre a sua própria chamada de saída programada, clicar no símbolo **Informação**.
É apresentado o separador **Informações**.
 - Mais informações sobre a chamada de saída programada podem ser encontradas na área **Notas**.

6.10.5.5 Como determinar a data e hora programadas de uma chamada de saída programada

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias chamadas de saída programadas.
- 4) Clicar na respetiva conferência sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.


- 5) Para visualizar informações sobre a sua própria chamada de saída programada, clicar no símbolo **Informação**.
É apresentado o separador **Informações**.
 - A data e a hora da chamada de saída programada podem ser encontradas na área **Programada**.

6.10.5.6 Como reprogramar uma chamada de saída programada

Pré-requisitos

É o programador de chamadas.

Passo a passo


- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias chamadas de saída programadas.
- 4) Clicar na respetiva chamada de saída programada sob o separador **myMeetings**, a fim de ser exibida no ecrã.
- 5) Clique no símbolo **Editar**.
- 6) Seleccionar uma nova **Data de Lembrete**.
- 7) Seleccionar uma nova **Hora de Lembrete**.
- 8) Para adicionar um texto introdutório à mensagem de e-mail com o convite, introduzi-lo em **Notas**.
- 9) Clicar em **Guardar**.

6.10.5.7 Como apagar uma chamada de saída programada

Pré-requisitos

É o programador de chamadas.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo  se o separador **myMeetings** não aparecer.
- 3) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias chamadas de saída programadas.
- 4) Clicar na chamada de saída programada que pretende apagar.
- 5) Clicar no símbolo **Apagar** que se encontra ao lado do nome da chamada de saída programada no separador **myMeetings** e, em seguida, clicar em **OK**.

6.11 Web Collaboration

Os clientes PC de UC myPortal for Desktop (Windows) e myPortal for Outlook suportam a integração conveniente do produto Web Collaboration para uma colaboração multimédia simultânea em chamadas telefónicas e conferências. Proporciona acesso rápido a funções como partilha do ambiente de trabalho e

aplicações, partilha de ficheiros, navegação assistida, quadros brancos, envio de URLs, conversação por mensagens instantâneas e conversação por vídeo com várias extensões.

Web Collaboration pode ser iniciado por uma extensão durante uma chamada telefónica através da janela popup do cliente PC de UC ou pelo controlador da conferência durante uma conferência activa. Esse processo abre a sessão de Web Collaboration. Não é necessária uma instalação local do Web Collaboration no cliente PC de UC. Se estiver instalado no cliente PC de UC um programa de e-mail, é possível enviar aos interlocutores na chamada um e-mail com a hiperligação para o Web Collaboration Client. Para mais informações sobre o Web Collaboration, consultar a documentação do Web Collaboration.

Ao criar ou editar uma conferência, o controlador da conferência pode planear também uma sessão de Web Collaboration. Ao apagar ou concluir uma conferência, a correspondente sessão de Web Collaboration é automaticamente apagada.

Nota: Para os clientes PC de UC poderem iniciar automaticamente uma sessão de Web Collaboration, é necessário desactivar a autenticação de proxy caso estes tenham acesso à Internet através de um servidor proxy.

Tipos de ligações suportados

A integração de Web Collaboration suporta chamadas telefónicas, conferências controladas por telefone e os seguintes tipos de conferências controladas por aplicações:

- Conferência ad hoc
- Conferência programada
- Conferência permanente

Integração de Web Collaboration

Para a integração de Web Collaboration é necessário indicar ao sistema de comunicação o endereço do servidor de Web Collaboration. O fabricante disponibiliza o Web Collaboration Server na Internet como um serviço (Public Server). Em alternativa, pode também tratar-se de um servidor na rede do cliente ou num parceiro (Custom Server). Caso o servidor se encontre na rede do cliente, em geral comunica com o sistema de comunicação via http através da porta TCP 5004. Na solução alojada na Internet (Public Server), é utilizada para a comunicação uma ligação https segura, pois o número de licença e a senha são transmitidos através desta ligação. Por predefinição, é utilizada a porta TCP 5100.

Nota: Para utilizar o Web Collaboration, o sistema de comunicação necessita de uma ligação à Internet (encaminhador predefinido e servidor DNS). Ligações através de proxy não são suportadas.

Os participantes na conferência internos com clientes PC de UC são automaticamente ligados à sessão de Web Collaboration respectiva quando a conferência é iniciada. O FastViewer é automaticamente descarregado e aberto

em segundo plano, o que pode demorar alguns segundos. Os participantes na conferência externos com endereço de e-mail conhecido recebem por e-mail a hiperligação para acederem à sessão de Web Collaboration.

Nota: Quando concluírem uma sessão de Web Collaboration, os utilizadores de MAC OS têm de fechar manualmente a caixa de diálogo de sessão terminada.

No caso de uma conferência programada, é possível estabelecer ligação à sessão de Web Collaboration até 5 minutos antes do início programado da conferência.

Mensagens instantâneas e Web Collaboration

As mensagens instantâneas do sistema e as mensagens instantâneas de Web Collaboration são independentes entre si: as mensagens instantâneas de um cliente de UC não aparecem numa sessão de Web Collaboration do próprio utilizador e vice-versa.

6.11.1 Como iniciar uma sessão de Web Collaboration

Pré-requisitos

O acesso ao Web Collaboration Server está configurado no sistema de comunicação.

Está instalado um programa de e-mail no PC cliente.

A janela popup nas chamadas de entrada ou de saída está activada.

Está em curso uma chamada ou participa numa conferência como controlador da conferência.

Passo a passo

- 1) Clique em **Iniciar Colaboração** símbolo na **sobreposição no ecrã** da chamada de entrada ou na **sobreposição do ecrã ...** da chamada de saída.

A sessão de Web Collaboration (fastviewer) é iniciada. Além disso, também é aberto o programa de e-mail e é criada uma mensagem de email com a hiperligação para o Web Collaboration Client.

Nota: O corpo do e-mail que inclui o convite para a colaboração na web é padrão e não pode ser alterado.

- 2) Adicionar o(s) endereços de e-mail e enviar a mensagem de e-mail.
- 3) Assim que um interlocutor iniciar o Web Collaboration Client, é adicionado à sessão de Web Collaboration.

6.11.2 Como terminar uma sessão de Web Collaboration

Pré-requisitos

A janela popup nas chamadas de entrada ou de saída está activada.

Está em curso uma chamada ou uma conferência.

Foi iniciada uma sessão de Web Collaboration.

Passo a passo

Clique no símbolo **Parara colaboração** na sobreposição de ecrã **Chamada de entrada** ou da **Chamada de saída ...** .

A sessão de Web Collaboration (fastviewer) é iniciada. Além disso, também é aberto o programa de e-mail e é criada uma mensagem de email com a hiperligação para o Web Collaboration Client.

Nota: O corpo do e-mail que inclui o convite para a Web Collaboration é padrão e não pode ser alterado.

6.12 Mensagens de voz e fax

Os serviços de mensagens de voz e de fax integrados no sistema permitem aos utilizadores receber e gerir mensagens de voz e de fax através do myPortal for Desktop e do myPortal for Outlook. Com o Fax Printer, os utilizadores podem enviar mensagens de fax.

6.12.1 Caixa de correio de voz

A caixa de correio de voz grava mensagens de correio de voz e chamadas gravadas. É possível aceder a estas mensagens utilizando myPortal for Outlook.

É possível visualizar ou alterar as definições pessoais da caixa de correio de voz, por exemplo, selecionar o idioma da caixa de correio de voz, determinar o número de telefone da caixa de correio de voz, selecionar o modo de gravação ou anúncio, controlar o anúncio do estado de presença, gravar anúncios ou importar anúncios. Ao importar anúncios, o sistema efetua automaticamente uma limitação de nível e normalização, para cumprir os requisitos de "EUA/TIA 968 Sinal Power Limitations".

Nota: Para os chamadores terem acesso à caixa de correio de voz em caso de **Ocupado** e **Chamada não respondida**, o administrador tem de configurar uma transferência de chamadas para a caixa de correio de voz. Em alternativa, o utilizador pode configurar no seu telefone um desvio diferido.

Determinar o número de telefone da caixa de correio de voz

É possível determinar através de que extensão é possível ter acesso à caixa de correio de voz de qualquer telefone, por exemplo, para ouvir mensagens de voz através do menu telefónico ou alterar o estado de presença.

Seleção do modo de gravação ou anúncio

No modo de gravação, os chamadores podem deixar uma mensagem de voz como se fosse um atendedor automático, ao passo que no modo de anúncio

apenas ouvem um anúncio do utilizador. Esta definição pode ser especificada separadamente para cada estado de presença.

Anúncios

É possível gravar ou importar os seguintes tipos de anúncio:

- Anúncio de nome:

O anúncio de nome é utilizado em conferências para as quais o utilizador tenha convidado outras pessoas e para anunciar o utilizador quando entra numa conferência. Além disso, o anúncio de nome gravado também é utilizado como saudação, caso o anúncio do estado de presença tenha sido ativado para o chamador e o estado de presença não seja **Escritório**, **CallMe** ou **Não incomodar**.

- Saudação pessoal geral

Este é o anúncio que os chamadores ouvem no modo de funcionamento normal, se não tiver sido ativado um estado de presença (estado **Escritório** ou **CallMe**). Ao acederem à caixa de correio de voz, por exemplo, "Neste momento, não é possível atender a sua chamada...".

- Saudação pessoal para **Ocupado**:

Este é o anúncio que os chamadores ouvem no modo de funcionamento normal (ou seja, sem perfis personalizados da Operadora automática pessoal) ao acederem à caixa de correio de voz em caso de ocupado. Por exemplo: "Neste momento, não é possível atender a sua chamada ...". Caso não seja gravada nenhuma saudação pessoal para **Ocupado**, os chamadores ouvem a saudação pessoal geral.

- Saudação pessoal para **Chamada não respondida**:

Este é o anúncio que os chamadores ouvem no modo de funcionamento normal (ou seja, sem perfis personalizados da Operadora automática pessoal) em caso de desvio diferido ou reencaminhamento manual para a caixa de correio. Por exemplo: "Neste momento, não é possível atender a sua chamada ...". Caso não seja gravada nenhuma saudação pessoal para **Chamada não respondida**, os chamadores ouvem a saudação pessoal geral.

- Anúncios pessoais para perfis personalizados da Operadora automática pessoal:

Estes anúncios não são utilizados pela caixa de correio de voz no modo de funcionamento normal, apenas em articulação com a Operadora automática pessoal.

Nota: É necessário tomar as medidas prévias necessárias para garantir que a utilização de anúncios ou da música em espera não viola direitos de autor.

A caixa de correio de voz pode gerar anúncios relacionados com o estado de presença (com exceção de **Escritório**, **CallMe** e **Não incomodar**) com indicação da hora de regresso prevista, por exemplo: "xxx está numa reunião até às catorze e trinta de hoje". É possível ativar ou desativar separadamente os anúncios do estado de presença para determinados chamadores e para todos os chamadores externos.

No modo de funcionamento normal, a caixa de correio de voz reproduz os anúncios pela seguinte ordem (da esquerda para a direita):

| Perfil | Anúncio de nome | Anúncio do estado de presença | Saudação pessoal |
|-------------------------------|---|---|---|
| Ocupado | - | - | para Ocupado (caso não gravado: geral) |
| Chamada não respondida | - | - | para Chamada não respondida (caso não gravado: geral) |
| Reunião | x (caso tenha sido ativado o anúncio do estado de presença para o chamador respetivo) | x (caso tenha sido ativado o anúncio do estado de presença para o chamador respetivo) | geral |
| Doente | | | |
| Pausa | | | |
| Ausente | | | |
| Férias | | | |
| Hora do almoço | | | |
| Casa | | | |
| Não incomodar | - | - | geral |

Exemplo: Anúncio do estado de presença para o chamador ativado

| Perfil | Anúncio de nome | Anúncio do estado de presença | Saudação pessoal |
|----------------|------------------|--|--|
| Reunião | "Natalie Dubios" | "está numa reunião até hoje, às catorze e trinta". | "Neste momento, não é possível atender a sua chamada..." |

Exemplo: Anúncio do estado de presença para o chamador desativado

| Perfil | Anúncio de nome | Anúncio do estado de presença | Saudação pessoal |
|----------------|-----------------|-------------------------------|--|
| Ausente | - | - | "Neste momento, não é possível atender a sua chamada..." |

Operadora automática central

Com a Operadora automática central, o administrador do sistema de comunicação pode dar aos chamadores opções de reencaminhamento para números de telefone especificados pelo administrador dependentes da hora ou para a caixa de correio de voz do utilizador. Tal como na Operadora automática pessoal, os chamadores efetuam a seleção através da marcação de dígitos no telefone. Através da Operadora automática central, podem ser reproduzidos outros anúncios após os atrás descritos.

Anúncio do estado de presença

É possível especificar se os chamadores ouvem o anúncio do estado de presença ao acederem à caixa de correio de voz do utilizador. É possível autorizar ou suprimir este anúncio para todos os chamadores externos ou apenas para determinados chamadores.

Consulta das mensagens de correio de voz pelo posto de operadora

Com o myAttendant, é possível conceder ou retirar a permissão ao posto de operadora para aceder às mensagens de voz e fax. Neste último caso, o posto de operadora apenas consegue determinar quantas mensagens existem.

Evitar o pedido de palavra-passe

Se efetuar uma chamada para a caixa de correio de voz a partir de um dos números de telefone adicionais, é possível evitar o pedido de palavra-passe se essa opção tiver sido configurada pelo administrador. A definição também se aplica ao serviço de notificação telefónica da caixa de correio de voz.

Língua da caixa de correio de voz

É possível especificar em que idioma a caixa de correio de voz reproduz o menu e os anúncios do sistema.

6.12.1.1 Como determinar o número de telefone da caixa de correio de voz

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clique em **Dados pessoais > Os meus dados pessoais**.
- 3) O número da caixa de correio de voz encontra-se no campo **Número da caixa de correio de voz**.
- 4) Clicar em **Fechar** e em seguida em **OK**.

6.12.1.2 Como seleccionar o modo de gravação ou anúncio

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clique em **Comunicações > Definições da caixa de correio de voz**.
- 3) Na área **Definições da caixa de correio de voz**, selecione na lista suspensa do estado de presença respetivo um dos seguintes valores:
 - Para os chamadores poderem deixar mensagens na caixa de correio de voz, selecione **Ativa**.
 - Para os chamadores apenas poderem ouvir anúncios da caixa de correio de voz e não poderem deixar mensagens, selecione **Inativa**.

Nota: Quando o perfil é ativado, o chamador pode deixar uma mensagem na caixa de correio de voz mesmo se **Gravação de correio de voz** estiver definido para **Inativa**.

- 4) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como editar o perfil do COorreio de Voz para o AutoAttendant pessoal](#) na página 127

6.12.1.3 Como gravar um anúncio

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Perfis de correio de voz** e, em seguida, em qualquer um dos perfis.
- 3) Clicar em **Gravar**.
- 4) Na lista, clicar no anúncio com a designação pretendida.
- 5) Clicar em **Gravar**. A caixa de correio de voz efetua uma chamada para o telefone do utilizador.
- 6) Atender a chamada da caixa de correio de voz.
- 7) Ditar o texto do anúncio após o sinal acústico.

Dica: Se utilizar anúncios ou música de outra origem: Antes da utilização, confirmar que não são violados direitos de autor.

- 8) Clicar em **Parar**.
- 9) Para ouvir o anúncio ao telefone, clicar em **Reprodução**. Para interromper o ciclo de reprodução, clicar em **Parar**.
- 10) Para voltar a gravar o anúncio, clicar novamente em **Gravar**.
- 11) Clicar em **Guardar**.

6.12.1.4 Como importar um anúncio

Pré-requisitos

O ficheiro de áudio está disponível como ficheiro PCM com as seguintes propriedades: 8 kHz, 16 bit, mono.

Dica: Antes da utilização, confirmar que não são violados direitos de autor.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Perfis de correio de voz** e, em seguida, em qualquer um dos perfis.
- 3) Clicar em **Gravar**.
- 4) Clicar em **Descarregar**.
- 5) Selecionar o ficheiro pretendido e clicar em **Abrir**.
- 6) Ler e clicar **OK** na janela de **Aviso !!!**
- 7) Clicar em **OK**.

- 8) Clicar em **Fechar** e em seguida em **Guardar**.

Nota: Ao importar anúncios, o sistema efetua automaticamente uma limitação de nível e normalização, para cumprir o requisito de "EUA/TIA 968 Signal Power Limitations".

6.12.1.5 Como apagar anúncios

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Perfis de correio de voz** e, em seguida, em qualquer um dos perfis.
- 3) Clicar em **Gravar**.
- 4) Na lista, clicar no anúncio com a designação pretendida.
- 5) Clicar em **Eliminar**.
- 6) Clicar em **Fechar** e em seguida em **Guardar**.

6.12.1.6 Como activar ou desactivar o anúncio do estado de presença para chamadores externos

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Sensibilidade > Presença do correio de voz**.
- 3) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para activar o anúncio da caixa de correio de voz do estado de presença para chamadores externos, activar a caixa de selecção **A minha presença será reproduzida a chamadores externos quando estes chegam à minha caixa de correio de voz**.
 - Para desactivar o anúncio da caixa de correio de voz do estado de presença para chamadores externos, desactivar a caixa de selecção **A minha presença será reproduzida a chamadores externos quando estes chegam à minha caixa de correio de voz**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

6.12.1.7 Como activar ou desactivar o anúncio do estado de presença para chamadores específicos

Pré-requisitos

Para o anúncio do estado de presença poder ser desactivado para um determinado número de telefone, este tem de ser transmitido com a chamada.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Sensibilidade > Presença do correio de voz**.

3) Seleccionar uma das seguintes opções:

- Para suprimir o anúncio da caixa de correio de voz do estado de presença para um número de telefone, clicar em **Adicionar**, introduzir no campo de introdução o número de telefone pretendido e clicar em **OK**.

Nota: É possível utilizar os seguintes caracteres como marcadores de posição, para especificar intervalos de números: ? para qualquer dígito e * para qualquer número de dígitos.

- Para autorizar o anúncio da caixa de correio de voz do estado de presença para um número de telefone, clicar na entrada pretendida e em **Eliminar**.

4) Clicar em **Guardar**.

6.12.1.8 Como permitir ou impedir a consulta das mensagens de voz e fax pelo posto de operadora

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Sensibilidade > Segurança e acesso**.
- 3) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para permitir a consulta das mensagens de voz e fax pelo posto de operadora, activar a caixa de selecção **Os recepcionistas podem ouvir o meu correio de voz e ler as minhas mensagens de fax**.
 - Para impedir a consulta das mensagens de voz e fax pelo posto de operadora, desactivar a caixa de selecção **Os recepcionistas podem ouvir o meu correio de voz e ler as minhas mensagens de fax**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

6.12.1.9 Como seleccionar o idioma da caixa de correio de voz

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clique em **Comunicações > Definições da caixa de correio de voz**.
- 3) Na lista suspensa, seleccionar o **Idioma da caixa de correio de voz**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

6.12.2 Gestão das mensagens de correio de voz

As mensagens de correio de voz podem ser ouvidas, reencaminhadas, movidas para uma pasta diferente, guardadas como ficheiro WAV, sendo ainda possível efetuar uma chamada para o remetente.




Pasta para mensagens de correio de voz

o myPortal for Desktop organiza as mensagens de correio de voz nas seguintes pastas:

- **Caixa de entrada**
- **Reproduzida**
- **Guardada**
- **Apagada**

Apresentação das mensagens de correio de voz

Os símbolos que se seguem sinalizam diferentes tipos de mensagens de correio de voz:

| Símbolo | Tipo de mensagem de correio de voz |
|---|--|
| - | Mensagem de correio de voz para uma extensão |
|  | Mensagem de correio de voz para um grupo |
|  | Chamada gravada |
|  | Conferência Gravada |

A vista de lista das mensagens de correio de voz apresenta os seguintes detalhes:

- Símbolo do tipo de mensagem de correio de voz
- **Data**
- **Hora**
- **Grupo**, se disponível
- **Número de chamada**, se disponível
- **Apelido**, se disponível

No caso das conferências gravadas: Nome da conferência, se disponível, caso contrário o apelido do segundo participante na conferência, se disponível

- **Nome Próprio**, se disponível
- **Empresa**, se disponível
- **Prioridade**

Sinalização por cores: Urgente (vermelho), Privado (azul), Normal (preto). Ao ouvir a caixa de entrada da caixa de correio de voz, o anúncio informa sobre o número de mensagens por prioridade.

- **Duração**

Período de retenção para mensagens de correio de voz

O sistema de comunicação apaga automaticamente as mensagens de correio de voz que ultrapassarem o período de retenção configurável pelo administrador.

Mensagens de correio de voz para grupos

O administrador pode configurar grupos para mensagens de correio de voz com um número de telefone próprio. O sistema de comunicação reencaminha as mensagens enviadas para o grupo para cada um dos membros do grupo. Assim que um utilizador escutar uma mensagem nova, a mensagem é

sinalizada como lida em todos os membros do grupo. Se um membro do grupo eliminar uma mensagem, esse registo será igualmente apagado nos restantes membros do grupo.

Ouvir mensagens de correio de voz

As mensagens de correio de voz podem ser ouvidas no telefone ou no PC. Quando uma nova mensagem de voz é ouvida pela primeira vez, o sistema de comunicação move-a automaticamente da pasta da **Caixa de entrada** para a pasta **Reproduzida**.

Efetuar uma chamada para o remetente de uma mensagem de correio de voz

É possível efetuar uma chamada para o remetente de uma mensagem de correio de voz.

Reencaminhar uma mensagem de correio de voz

É possível reencaminhar uma mensagem de correio de voz para extensões internas.

Como mover uma mensagem de correio de voz

É possível mover uma mensagem de correio de voz para uma pasta diferente.

Como guardar uma mensagem de correio de voz como ficheiro

Nota: O sistema de comunicação guarda as mensagens de correio de voz por um período limitado, que é definido pelo administrador por pasta. Findo esse período, o sistema de comunicação apaga automaticamente as mensagens de correio de voz.

É possível guardar uma mensagem de correio de voz como ficheiro WAV no sistema de ficheiros do PC, para a arquivar de forma permanente ou para a enviar por e-mail para qualquer destinatário.

Acessibilidade do menu de gestão do correio de voz

Para aceder e gerir as mensagens de correio de voz através da sua aplicação cliente, é essencial ter uma licença de correio de voz pessoal atribuída diretamente à sua conta. Tenha em atenção que o simples facto de pertencer a um grupo de correio de voz não confere as permissões necessárias para ouvir ou gerir mensagens de voz na aplicação. Esta funcionalidade está exclusivamente disponível para utilizadores individuais a quem foi concedida uma licença de correio de voz pessoal.

6.12.2.1 Como ouvir uma mensagem de correio de voz através do telefone

Pré-requisitos

O estado de presença é **Escritório** ou **CallMe**.

Passo a passo

1) Clicar no separador ou na janela **Mensagens de correio de voz**.

- 2) Clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Caixa de entrada**.
- 3) Clicar na mensagem de correio de voz pretendida.
- 4) Clique em **Reproduzir através do telefone**.

Passos seguintes

Atender a chamada da caixa de correio de voz.

6.12.2.2 Como ouvir uma mensagem de correio de voz no PC

Pré-requisitos

O PC está equipado com uma placa de som corretamente configurada e altifalantes ou auscultadores.

Sobre esta tarefa

Nota: Caso utilize o iTunes no Mac OS para reproduzir os seus ficheiros multimédia, a biblioteca do iTunes incorpora automaticamente as mensagens de voz ouvidas. Em determinadas circunstâncias, podem ser automaticamente enviadas para o iCloud e para outros dispositivos quando é efetuada uma sincronização e devem, por isso, ser apagadas manualmente.

Passo a passo

- 1) Clicar no separador ou na janela **Mensagens de correio de voz**.
- 2) Clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Caixa de entrada**.
- 3) Clicar na mensagem de correio de voz pretendida.
- 4) Clique em **Reproduzir através do altifalante**.
- 5) Na janela popup, clicar em **Reproduzir**.

6.12.2.3 Como rechamar o remetente de uma mensagem de correio de voz

Pré-requisitos

O número de telefone do autor da chamada foi transmitido.

Passo a passo

- 1) Clicar no separador ou na janela **Mensagens de correio de voz**.
- 2) Clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Reproduzida**.
- 3) Clicar na mensagem de correio de voz pretendida.
- 4) Clicar em **Chamada para o remetente** e, caso estejam disponíveis vários números de telefone para seleção, clicar em seguida no número de telefone pretendido.

6.12.2.4 Como reencaminhar uma mensagem de correio de voz

Passo a passo

- 1) Clicar no separador ou na janela **Mensagens de correio de voz**.
- 2) Clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Reproduzida**.
- 3) Clicar na mensagem de correio de voz pretendida.
- 4) No menu de contexto, clicar em **Reencaminhar mensagem**.
- 5) Para ordenar a lista de destinatários, clicar num dos títulos das colunas **Extensão** ou **Nome**, para ordenar os destinatários por ordem alfanumérica crescente segundo este critério
- 6) Para inverter a sequência de ordenação da lista de destinatários, clicar novamente no título da coluna.
- 7) Activar a(s) caixa(s) de selecção do(s) destinatário(s) pretendido(s).
- 8) Procedimento para gravar um comentário:
 - a) Clicar em **Comentário**.
 - b) Clicar em **Início**. A caixa de correio de voz efectua uma chamada para o telefone do utilizador.
 - c) Atender a chamada da caixa de correio de voz.
 - d) Ditar o seu comentário após o sinal acústico.
 - e) Clicar em **Parar**.
 - f) Para ouvir o comentário ao telefone, clicar em **Ouvir**. Para interromper o ciclo de reprodução, clicar em **Parar**.
 - g) Para voltar a gravar o comentário, clicar novamente em **Gravar**.
- 9) Clicar em **Reencaminhar**.

6.12.2.5 Como mover uma mensagem de correio de voz

Passo a passo

- 1) Clicar no separador ou na janela **Mensagens de correio de voz**.
- 2) Clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Reproduzida**.
- 3) Clicar na mensagem de correio de voz pretendida.
- 4) Seleccionar a pasta pretendida no menu de contexto **Mover mensagem para >**

6.12.2.6 Como guardar uma mensagem de correio de voz como ficheiro WAV

Passo a passo

- 1) Clicar no separador ou na janela **Mensagens de correio de voz**.
- 2) Clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Reproduzida**.
- 3) Clicar na mensagem de correio de voz pretendida.
- 4) No menu de contexto, clicar em **Guardar como WAV**.
- 5) Selecionar uma pasta na janela **Guardar**, introduzir o nome do ficheiro pretendido no campo de introdução e clicar em **Guardar**.

6.12.2.7 Como ordenar mensagens de correio de voz

Passo a passo

- 1) Clicar no separador ou na janela **Mensagens de correio de voz**.
- 2) Clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Reproduzida**.
- 3) Clicar num dos títulos de coluna: **Tipo**, **Data**, **Hora**, **Nome do grupo**, **Número de chamada**, **Apelido**, **Nome**, **Nome da empresa**, **Prioridade** ou **Duração** para ordenar as mensagens de voz por este critério em ordem alfanumérica ascendente.
- 4) Para inverter a sequência de ordenação, clicar novamente no título da coluna.

6.12.2.8 Como apagar uma mensagem de correio de voz

Passo a passo



- 1) Clicar no separador ou na janela **Mensagens de correio de voz**.
- 2) Clicar numa das categorias: **Caixa de entrada**, **Reproduzida** ou **Guardada**.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Clicar na mensagem de correio de voz pretendida.
 - Realçar as mensagens de correio de voz pretendidas.
- 4) Selecionar no menu de contexto **Mover mensagem para > Mover para Apagadas**.
- 5) Para eliminar de forma permanente:
 - a) Clicar na pasta **Apagadas**.
 - b) Selecionar as mensagens de correio de voz pretendidas.
 - c) Selecionar no menu de contexto **Mover mensagem para > Apagar mensagem permanentemente**.

6.13 Mensagens

As mensagens permitem chat com outros interlocutores. O sistema de comunicação suporta mensagens instantâneas com utilizadores de UC Suite e Multi-chat (ou a combinação de ambos).

As mensagens instantâneas enviadas e recebidas são apresentadas ao utilizador e aos interlocutores como um diálogo.

O estado da extensão relevante é indicada no canto superior esquerdo da janela **Mensagem instantânea**.

| Ícone | Estado |
|---|----------------|
|  | Em sessão |
|  | Saiu da sessão |

Caso um interlocutor esteja offline, a mensagem instantânea é processada de diferentes formas consoante o destinatário selecionado:

| Destinatários | Comportamento |
|-----------------------|---|
| Extensões individuais | A mensagem instantânea é apresentada quando o utilizador voltar a efetuar início de sessão. |
| Grupo nos Favoritos | A mensagem instantânea nunca é apresentada às extensões offline. |

Mensagens instantâneas externas

É possível chat com *um* interlocutor externo (por exemplo, um utilizador do Google Talk).

Multi User Chat

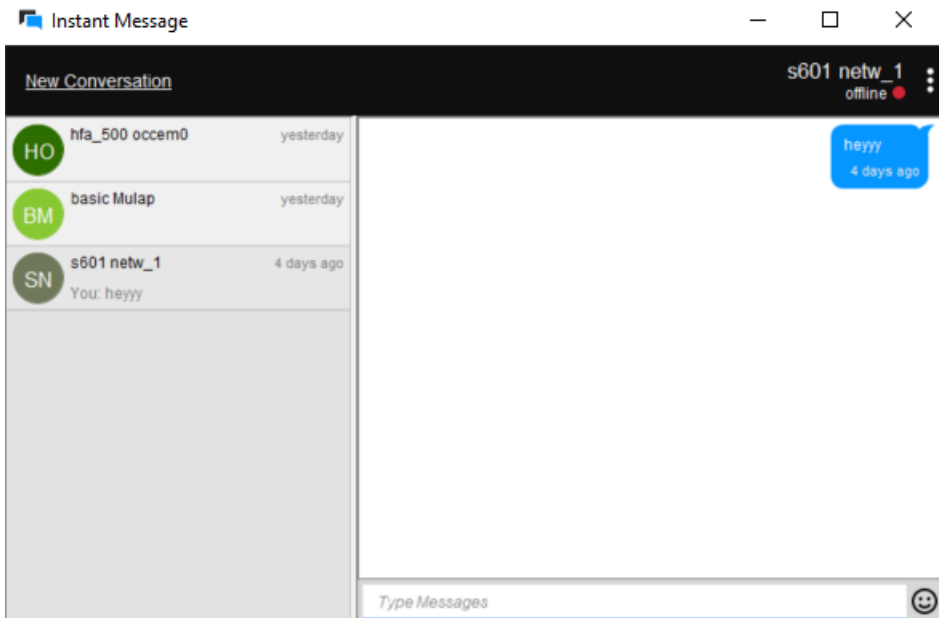
Multi User Chat (conversação com vários utilizadores) designa a troca de mensagens instantâneas com vários interlocutores. Neste caso, o sistema de comunicação também só suporta, no máximo, um interlocutor externo.

Mensagens instantâneas e Web Collaboration

As mensagens instantâneas do sistema e as mensagens instantâneas de Web Collaboration são independentes entre si: as mensagens instantâneas de um cliente UC não aparecem numa sessão de Web Collaboration do próprio utilizador e vice-versa.

Janela de mensagem instantânea

A janela **Mensagem instantânea** divide-se nas seguintes áreas:



- Área do utilizador
Esta área à esquerda da janela mostra todos os parceiros de comunicação participantes como um símbolo ou com uma imagem, se disponível.

- Área de mensagens

Esta área no centro da janela, mostra o estado de presença atual e as mensagens instantâneas de todos os assinantes de chat.

Também pode consultar:

- Quando alguém está a digitar uma mensagem para si através de um indicador no canto inferior esquerdo da janela de conversação.
- Quais as mensagens visualizadas por alguém com uma legenda "Visto por".

Nota: O estado de presença de um interlocutor externo só é apresentado, se for consultado através do menu de contexto por meio da função de assinatura junto do interlocutor externo e este autorizar a consulta.

- Área de introdução

Esta área na parte inferior da janela, contém o campo de entrada para as mensagens instantâneas.

6.13.1 Como enviar uma mensagem instantânea ("conversação")

No diretório interno, é possível enviar mensagens instantâneas a uma ou várias extensões, ou seja, conversar com as extensões.

Pré-requisitos

O envio de mensagens instantâneas não foi bloqueado pelo administrador do sistema de comunicação.

Passo a passo

- 1) Clique em **Mensagens**.
Aparece a janela **Mensagens instantâneas**.
- 2) Selecione **Nova Conversa** e procure o utilizador com quem deseja conversar.
- 3) Para adicionar mais interlocutores à conversação (para criar uma conversa de grupo), arraste-os dos **Diretórios** para a janela **Mensagens instantâneas**.
- 4) Introduza o texto pretendido na janela **Introduzir Mensagens** na área prevista para esse fim.
- 5) Prima **Enter** no seu teclado para enviar a mensagem.

Tarefas relacionadas

[Como procurar extensões](#) na página 34

6.13.2 Como Eliminar uma Mensagem Instantânea

Pode eliminar uma única mensagem ou todas as mensagens que tenha enviado numa conversa.

Pré-requisitos


As mensagens instantâneas estão ativadas no sistema.

Passo a passo


1) Clique em **Mensagens**.

Aparece a janela **Mensagens instantâneas**.

2) Selecione uma conversa e:

a) Para eliminar uma única mensagem que tenha enviado, passe o cursor sobre a mensagem e clique em 

A mensagem é eliminada para todos os participantes.

b) Para eliminar todas as suas mensagens na conversa, clique em  e selecione **Eliminar Mensagens**.

Todas as suas mensagens são eliminadas para todos os participantes.

Nota: A opção **Eliminar Mensagens** também está disponível ao clicar com o botão direito do rato sobre a conversa na lista de conversas.

6.13.3 Como Sair de uma Conversa de Mensagem Instantânea

Pode deixar uma conversa em qualquer altura.

Sobre esta tarefa

Quando se deixa uma conversa com apenas uma pessoa, a conversa é permanentemente apagada para ambos.

Quando se deixa uma conversa com várias pessoas, a conversa é retirada da sua lista de conversas, mas os outros participantes podem continuar a utilizá-la.

Antes de deixar uma conversa, pode eliminar todas as suas mensagens nela contidas.

Passo a passo

1) Clique em **Mensagens**.

Aparece a janela **Mensagens instantâneas**.

2) Selecione a conversa que deseja deixar, clique em  e selecione **Sair**.

Aparece uma janela pop-up.

3) Se a conversa for com apenas uma pessoa, clique em **OK**.

4) Se a conversa for com várias pessoas, faça uma das seguintes opções:

a) Clique em **OK**, se quiser eliminar todas as suas mensagens na conversa antes de sair.

b) Clique em **Não**, se quiser que as suas mensagens permaneçam na conversa.

Nota: A opção **Sair** também está disponível clicando com o botão direito do rato sobre a conversa na lista de conversas.

7 Funções do posto de operadora







Nesta secção são descritas as funções do posto de operadora do myAttendant, assim como a gestão de extensões e o Centro de mensagens.

7.1 Funções de operadora

As funções de operadora permitem controlar as chamadas de entrada. É possível atender chamadas, transferi-las para uma extensão, retê-las ou parqueá-las. Estas funções são executadas na área **Controlo de chamadas** da janela principal.

Chamadas ativas

Na área **Chamadas ativas** é apresentada a lista das chamadas de entrada atualmente ativas. Apenas o campo **ID** é preenchido se a chamada for de um chamador desconhecido para o qual ainda não há dados armazenados no sistema. É possível preencher os restantes campos com as respetivas informações e guardá-las no diretório externo. Caso os dados já estejam guardados, são apresentados para cada chamada os seguintes detalhes:

| Coluna | Ícone | Descrição |
|--|---|--|
| ID da chamada | | Identificação exclusiva que o sistema atribui automaticamente a cada chamada. Esta identificação pode ser atribuída a um chamador, para que em futuras chamadas recebidas deste número consiga identificar o chamador. |
| Chegada a | | Indica quando a chamada foi recebida pela primeira vez e um ícone indica o estado da chamada. |
| |  | A tocar |
| |  | Ao telefone |
| |  | Parqueada |
| |  | Retido |
| |  | Transferência |
| |  | A marcar |
| | - | Chamada em espera |
| CLI | | Indica o número de telefone do chamador. |
| Apelido, nome próprio e empresa | | Caso os chamadores estejam guardados, indica dados detalhados (Nome próprio, Apelido, Empresa). Caso a ID do chamador esteja atribuída, por exemplo, a um cliente cujos dados estejam guardados no diretório externo, são apresentados nos campos "Nome" e "Número de telefone/ Empresa" os correspondentes dados quando são recebidas chamadas desse cliente. |

| Coluna | Ícone | Descrição |
|---------------------|-------|--|
| Chamada para | | Indica o destinatário da chamada. Esta função é especialmente útil quando são recebidas várias chamadas em simultâneo no myAttendant. |
| Estado | | Mostra o estado de uma chamada, por exemplo, A tocar, A falar, etc. Clicar com o botão direito do rato numa chamada abrirá funções que podem ser aplicadas à chamada, como: retirar chamada do parque - quando uma chamada está parqueada. desligar - se estiver numa chamada. |

Largura das colunas ajustável na área "Chamadas ativas"

Na área **Chamadas ativas**, é possível ajustar a largura das colunas. O myAttendant memoriza a largura das colunas programada e, quando o utilizador voltar a iniciar sessão, abrirá a janela com a mesma configuração.

Chamadas retidas/transferidas/parqueadas

Na área **Chamadas retidas/transferidas/parqueadas** é apresentada a lista de chamadas de entrada que foram transferidas, parqueadas ou que se encontram retidas. São apresentados os detalhes do chamador de cada ligação, tal como na área **Chamadas ativas**.

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 12

7.1.1 Como atender uma chamada

Passo a passo

- 1) Clique com o botão direito do rato na chamada com o estado **A tocar** na área **Chamadas ativas** do Controlo de chamadas.
- 2) Clicar em
 - **Atender chamada**
 - Prima **0** no teclado numérico

Nota: Premir a barra de espaços activará o botão atualmente em foco, por exemplo, Atender ou Desligar durante uma chamada.

Está a falar com o autor da chamada.

7.1.2 Como parquear uma chamada

Parqueando uma chamada, a chamada é movida para uma posição de parque disponível até a extensão chamada voltar a estar disponível.

Pré-requisitos

É necessário que a chamada tenha sido atendida.

Passo a passo

- 1) Na área **Chamadas activas** do Controlo de ligações, clicar com o botão direito do rato na chamada.
- 2) Clicar em **Parquear chamada**.

A chamada é movida para a área "**Chamadas retidas/transferidas/parqueadas**" do Controlo de ligações. É indicado o estado da chamada **Parqueada** e a respectiva posição no parque.

7.1.3 Como retirar uma chamada do parque

Retirando uma chamada do parque, a chamada parqueada é retomada.

Passo a passo

- 1) Clicar com o botão direito do rato na chamada parqueada.
- 2) Clicar em **Retirar chamada do parque**.

7.1.4 Como reter uma chamada

Uma chamada de entrada é retida quando o utilizador pretende efetuar uma chamada para outro utilizador.

Passo a passo

- 1) No Controlo de ligações, clicar com o botão direito do rato na chamada respetiva.
- 2) Clicar em
 - **Colocar Chamada em Espera**
 - Prima - no teclado numérico.

A chamada é movida para a área "Chamadas retidas/transferidas/parqueadas" do Controlo de ligações. O estado da chamada é apresentado como "Retido".

7.1.5 Como retomar uma chamada

Com "Continuar a chamada", retoma-se uma chamada retida.

Passo a passo

- 1) Clicar com o botão direito do rato na chamada retida.
- 2) Clicar em
 - **Continuar a chamada**
 - Prima - no teclado numérico.

7.1.6 Como transferir uma chamada

Pré-requisitos

A chamada foi atendida.

Passo a passo

- 1) Clicar na chamada.
- 2) Opções disponíveis:
 - Mantendo premido o botão do rato, arrastar a chamada para o botão de utilizador da extensão pretendida e soltar o botão do rato ("drag & drop")
 - Prima **+** no teclado numérico.

Nota: A transferência numa única etapa (transferência cega) não está disponível para chamadas em espera. A transferência de uma chamada em espera por arrastamento & sobre um botão BLF não responde. Da mesma forma, o botão de transferência está inativo. É sempre possível consultar o destino da transferência ou transferir diretamente (às cegas) uma chamada ativa.

- 3) Responder à seguinte pergunta apresentada na janela popup **A outra extensão deseja falar?** com **Sim**.

7.1.7 Como gravar e reproduzir uma chamada

Pré-requisitos

O utilizador está numa chamada com um interlocutor.

Passo a passo

- 1) Clicar em **F12**(Gravar). A chamada é gravada.
- 2) Após o fim da chamada, é apresentada uma janela popup:
 - Clicar **Ouvir**. A chamada gravada é reproduzida através dos altifalantes do PC.
 - ou
 - Clicar em **Fechar**. A chamada gravada é guardada no centro de mensagens sob o nome da conta do utilizador, em Mensagens de voz, e assinalada com um ponto vermelho. O ponto vermelho identifica chamadas gravadas.

Dica: O número de telefone da chamada gravada é guardado no diário.

7.1.8 Como desligar uma chamada (desligar)

A função "Desligar" é utilizada para desligar uma chamada em curso.

Passo a passo

- 1) Clique com o botão direito do rato na chamada com o estado "Em conversa" no Controlo de Chamadas.
- 2) Selecionar
 - **Desligar chamada** a partir das opções apresentadas ou
 - pressione a tecla `Enter`.

Nota: Premir a barra de espaços activará o botão atualmente em foco, por exemplo, Atender ou Desligar durante uma chamada.

7.1.9 Como contactar subscritores indisponíveis por e-mail

Pré-requisitos

A janela popup nas chamadas de entrada ou de saída está ativada.

Passo a passo

- 1) Clicar no símbolo **Responder com mensagem** no ecrã pop up **Chamada de entrada e Chamada de saída para ...**.
- 2) É aberto o Outlook com uma mensagem de e-mail. O destinatário do e-mail está pré-preenchido com o endereço de e-mail do chamador.

Nota: Em **Configuração > As minhas preferências > Diversos > Responder com mensagem**, é possível definir um texto que é automaticamente apresentado como texto do e-mail.

- 3) Se necessário, alterar o assunto e completar o texto do e-mail predefinido.
- 4) Clicar em **Enviar**.

7.1.10 Como enviar os dados da chamada a uma extensão por e-mail

Pré-requisitos

A janela popup nas chamadas de entrada ou de saída está ativada.

Se as janelas pop para chamadas não estiverem ativos, esta funcionalidade está disponível através do botão de função **F2 - Aviso de chamador**.

Passo a passo

- 1) Clicar no símbolo **Aviso de chamador** na janela popup **Chamada de entrada e Chamada de saída para ...**.
- 2) É aberto o Outlook com uma mensagem de e-mail. Os dados de contacto da chamada estão no texto do e-mail.
- 3) Introduzir o destinatário de e-mail pretendido.
- 4) Se necessário, alterar o assunto e adicionar um texto informativo sobre os dados de contacto.
- 5) Clicar em **Enviar**.

7.1.11 Como iniciar uma chamada manualmente

Passo a passo

1) Selecionar uma das seguintes opções:

- Introduzir na lista suspensa para números de telefone o número no formato canónico ou no formato de marcação.
- Introduzir na lista suspensa de números de telefone as letras iniciais de um nome (no mínimo 3 letras). São apresentados numa lista todos os nomes que começam com as letras introduzidas. Selecionar o nome pretendido.
- Selecionar um número de telefone ou um nome na lista suspensa de números de telefone.

2) Clicar em **Marcar** ou premir a tecla `Enter`.

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 12

7.2 Gestão de extensões

Para gerir extensões no myAttendant estão disponíveis os botões de utilizador, o diretório interno, o diretório externo e diretório pessoal. As extensões internas são designadas na interface do utilizador como utilizadores e as extensões externas como contactos.

Botões de utilizador

Os botões de utilizador encontram-se no separador **Predefinição** e fazem parte da janela principal de myAttendant.

Por predefinição, os botões de utilizador estão ordenados alfabeticamente por apelido.

Num separador de botões de utilizador estão disponíveis 100 botões de utilizador.

É possível alterar o número de botões de utilizador disponíveis por separador. Ver também [Como alterar o número de botões do utilizador](#) na página 115.

É possível configurar vários separadores de botões de utilizador, cujos nomes podem ser selecionados livremente.

É possível atribuir extensões internas, externas e contactos pessoais (utilizadores) aos botões de utilizador.

Preencher os botões de utilizador com extensões internas

Após a criação de um grupo novo, os correspondentes botões de utilizador podem ser preenchidos com extensões internas do sistema de comunicação.

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 12

7.2.1 Como atribuir botões de utilizador a várias extensões

Com recurso ao diretório interno e externo, é possível atribuir botões de utilizador a várias extensões.

Passo a passo

- 1) Navegar para um separador de **Botões de Utilizador** .
- 2) Clicar com o botão direito do rato num botão de utilizador vazio e seleccionar **Adicionar utilizador**.
- 3) Na janela pop-up, seleccione o diretório que pretende e procure o subscritor.
- 4) Clicar em **Adicionar**.

7.2.2 Como ordenar extensões

Passo a passo

- 1) Navegar para um separador de **Botões de Utilizador** .
- 2) Clicar com o botão direito do rato num botão de utilizador.
- 3) Efetuar a ordenação:
 - Clique no botão direito do rato **Ordenar > Nome próprio** ou
 - Clique no botão direito do rato **Ordenar > Apelido**.

Dica: Poderá ter de fornecer a palavra-passe de **configuração**, para que esta operação se aplique.

7.2.3 Como apagar um registo de extensão

É possível eliminar extensões internas e externas dos botões de utilizador. A extensão não é apagada do directório respectivo.

Passo a passo

- 1) Clicar no separador dos botões de utilizador.
- 2) Clicar na extensão que pretende apagar.
- 3) Clicar com o botão do rato e seleccionar **Eliminar utilizador**.

7.2.4 Como criar um novo separador de botões de utilizador

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **myAttendant > Configuração do grupo**.
- 3) Clicar em **Novo** e atribuir um nome ao separador.
- 4) Clicar em **OK**.
- 5) Seleccionar o registo recém-criado para o separador e clicar em **Prench. autom....**

- 6) Na lista suspensa **Criar grupos com base em**, seleccionar Departamento ou Local.
- 7) Na lista suspensa **Ordenar grupos por**, seleccionar Apelido ou Nome próprio.
- 8) Clicar no botão de opção **Anexar os novos grupos ao final dos meus grupos existentes**.
- 9) Clicar em **OK**.
- 10) Clicar em **Guardar**.

7.2.5 Como alterar o número de botões do utilizador

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Diversos**.
- 3) Selecione o número desejado de botões de utilizador por botão de utilizador a partir da lista pendente **Número de Botões da operadora**.
As opções disponíveis são as seguintes:
 - 50
 - 100
 - 150
 - 200
 - 300
- 4) Clicar em **Guardar**.

7.2.6 Como criar uma nova estrutura de botões de utilizador

Sobre esta tarefa

Nota: Com a criação de uma nova estrutura dos separadores de botões de utilizador, a estrutura existente é apagada.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **myAttendant > Configuração do grupo**.
- 3) Clicar em **Novo** e atribuir um nome ao separador.
- 4) Clicar em **OK**.
- 5) Seleccionar o registo recém-criado para o separador.
- 6) Clicar em **Preencher automaticamente**.

Nota: No separador, é possível administrar 90 registos de extensões. Os registos sem nome são listados no final do último separador. A ordenação pode ser efectuada por telefones IP com nomes, telefones IP sem nomes, números de fax com nomes e números de fax sem nomes.

- 7) Na lista suspensa **Criar grupos com base em**, seleccionar Departamento ou Local.
- 8) Na lista suspensa **Ordenar grupos por**, seleccionar Apelido ou Nome próprio.
- 9) Clicar no botão de opção **Recriar a minha estrutura de grupos**.
- 10) Clicar em **OK**.
- 11) Segue-se uma pergunta de segurança. Clicar em **Sim**.
- 12) Clicar em **Guardar**.

7.2.7 Como copiar botões de utilizador de outro utilizador

Pré-requisitos

Permitir que outros utilizadores copiem o meu esquema BLF tem de estar ativado pelo utilizador a partir do qual pretende copiar os botões.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clique em **myAttendant > Configuração do grupo**.
- 3) Clique em **Copiar do utilizador**.
É apresentada uma nova janela.
- 4) Na lista suspensa **Do utilizador**, seleccione o utilizador que tem os botões que pretende copiar.
Ao seleccionar o utilizador, é apresentado um resumo dos grupos.

Nota: Os utilizadores que não têm grupos não estão disponíveis para seleção e não aparecerão na lista suspensa.

- 5) Clicar em **OK**.
- 6) Clicar em **Guardar**.

Os grupos e botões do BLF são copiados para o utilizador local, substituindo qualquer configuração de grupo que o utilizador local possa já ter.

Nota: Não tem a opção de copiar os contactos pessoais do utilizador.

7.2.8 Como ordenar separadores de botões de utilizador

É possível alterar a sequência de ordenação pela qual os separadores dos botões de utilizador são apresentados.

Pré-requisitos

Existem vários separadores com botões de utilizador configurados.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.

- 2) Clicar em **myAttendant > Configuração do grupo**.
- 3) No campo **Nome do grupo**, clicar num grupo.
- 4) Clicar no botão **Mover para cima** ou **Mover para baixo**.
- 5) Se necessário, repetir os passos 3 e 4.
- 6) Clicar em **Guardar**.

7.2.9 Como apagar separadores de botões de utilizador

Não é possível restaurar separadores apagados.

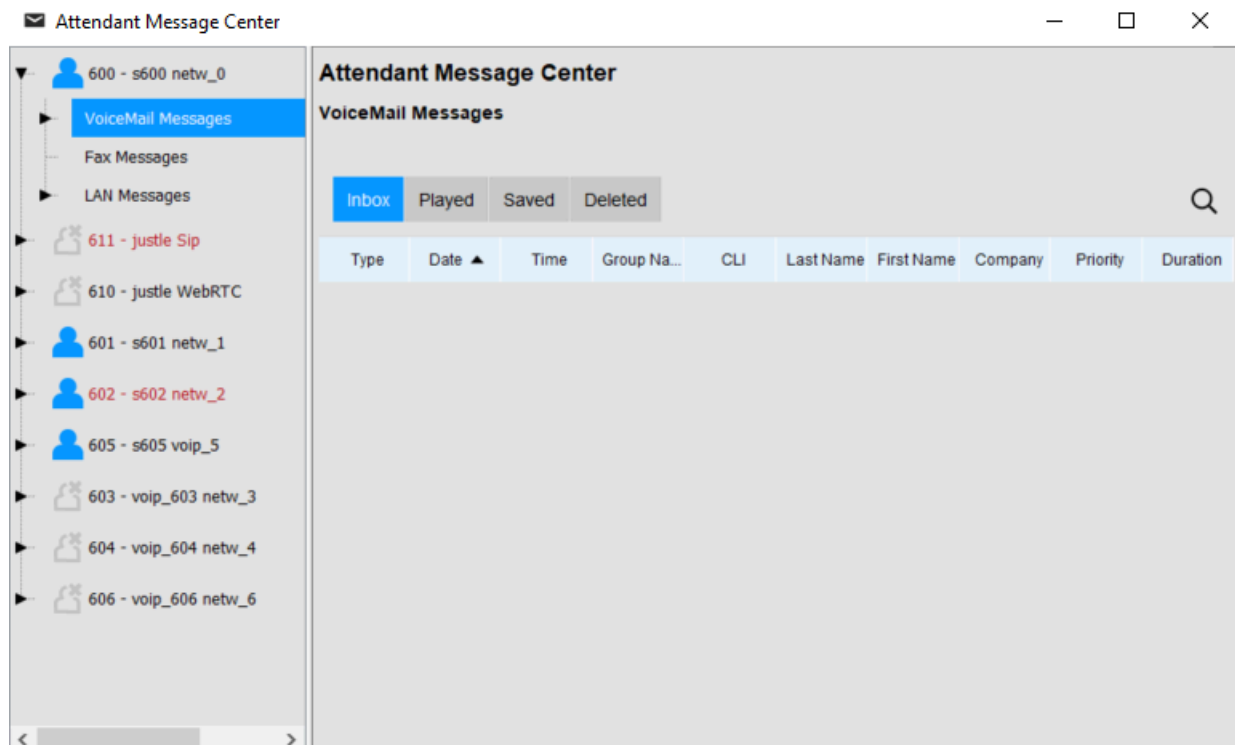
Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **myAttendant > Configuração do grupo**.
- 3) Seleccionar o grupo no campo **Nome do grupo**.
- 4) Clicar em **Eliminar**.
- 5) Clicar em **Guardar**.

7.3 Centro de mensagens

Todas as mensagens de voz, faxes e mensagens instantâneas e SMS são guardadas e geridas através do **Centro de Mensagens**.

É possível gerir mensagens de outras extensões. É necessário que as extensões concedam autorização para esse efeito.



No lado esquerdo da janela, a seguir designado por lista de extensões, são listadas todas as extensões do sistema de comunicação, bem como o respetivo

estado de presença ou ausência. Em primeiro lugar, é apresentado o estado da própria extensão com uma vista geral de mensagens expandida. Seguem-se as outras extensões por ordem alfabética.

Consoante a seleção na vista geral de mensagens, as informações sobre as mensagens são apresentadas em forma de tabela na janela da direita, a seguir designada por detalhes de mensagens, e podem ser aí selecionadas para edição.

Opções de edição dos diferentes tipos de mensagens:

- As **mensagens de voz (ou seja, mensagens de correio de voz)** podem ser reproduzidas, apagadas e reencaminhadas,
- As **mensagens LAN** podem ser lidas, editadas e apagadas,
- As mensagens **SMS** podem ser lidas, escritas e enviadas para subscritores internos.
- As **mensagens de fax** podem ser reencaminhadas.

Mensagens LAN

As mensagens LAN só podem ser criadas por utilizadores do myAttendant. São uma espécie de "quadro" para o utilizador tomar notas (sobre extensões específicas). Estas mensagens pode ser visualizadas, alteradas ou apagadas, mas não podem ser enviadas a outras extensões.

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 12

7.3.1 Como iniciar o Centro de mensagens através da tecla de função

Passo a passo

Clicar em **Centro de mensagens do posto da operadora**.

Nota: Caso o centro de mensagens já esteja aberto e em segundo plano, é necessário trazê-lo para primeiro plano utilizando Alt+Tab. Num PC, só pode estar aberto um Centro de mensagens.

7.3.2 Como iniciar o Centro de mensagens através do botão direito do rato

Passo a passo

- 1) Na janela principal do myAttendant, clicar com o botão direito do rato no botão de utilizador da extensão para a qual pretende iniciar o Centro de mensagens da operadora. É apresentada uma janela popup.
- 2) Na janela pop-up, clicar em **Centro de mensagens da operadora**.

Nota: Caso o Centro de mensagens da operadora já esteja aberto e em segundo plano, é necessário trazê-lo para primeiro

plano utilizando Alt+Tab. Num PC, só pode estar aberto um Centro de mensagens da operadora.

7.3.3 Como apresentar a vista geral de mensagens

Passo a passo

- 1) Clicar em **Centro de mensagens do posto da operadora**.
- 2) Na lista de extensões, clicar numa extensão.

7.3.4 Como ouvir mensagens de correio de voz

Pré-requisitos

Para ouvir mensagens de outras extensões, é necessário que estas tenham concedido autorização para edição.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Centro de mensagens do posto da operadora**.
- 2) Na lista de extensões, clicar no triângulo à frente de uma extensão.
- 3) Clicar no triângulo à frente do item **Mensagens de correio de voz**.
A janela Detalhes da Mensagem mostra as mensagens de correio de voz nas seguintes categorias: **Caixa de entrada**, **Reproduzido**, **Guardado**, **Apagado** e **Total**.
- 4) Clicar numa destas categorias:
- 5) Clicar numa mensagem de correio de voz com o botão direito do rato. Clicar em **Reproduzir a mensagem**.
- 6) Clicar numa das categorias:
 - **Através do telefone**
 - **Através do altifalante**

7.3.5 Como mover mensagens de correio de voz

Pré-requisitos

Para editar mensagens de outras extensões, é necessário que estas tenham concedido autorização para edição.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Centro de mensagens do posto da operadora**.
- 2) Na lista de extensões, clicar no triângulo à frente de uma extensão.
- 3) Clicar no triângulo à frente do item **Mensagens de correio de voz**.
A janela Detalhes da Mensagem mostra as mensagens de correio de voz nas seguintes categorias: **Caixa de entrada**, **Reproduzido**, **Guardado**, **Apagado** e **Total**.
- 4) Clicar numa mensagem de correio de voz com o botão direito do rato. Clicar em **Mover mensagem para**.

5) Clicar numa das categorias:

- **Caixa de entrada**
- **Reproduzido**
- **Guardada**
- **Eliminado**

7.3.6 Como reencaminhar mensagens de correio de voz

Pré-requisitos

Para editar mensagens de outras extensões, é necessário que estas tenham concedido autorização para edição.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Centro de mensagens do posto da operadora**.
- 2) Na lista de extensões, clicar no triângulo à frente de uma extensão.
- 3) Clicar no triângulo à frente do item **Mensagens de correio de voz**.
A janela Detalhes da Mensagem mostra as mensagens de correio de voz nas seguintes categorias: **Caixa de entrada**, **Reproduzido**, **Guardado**, **Apagado** e **Total**.
- 4) Clicar numa mensagem de correio de voz com o botão direito do rato. Clicar em **Reencaminhar mensagem**.

7.3.7 Como guardar mensagens de correio de voz

Pré-requisitos

Para editar mensagens de outras extensões, é necessário que estas tenham concedido autorização para edição.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Centro de mensagens do posto da operadora**.
- 2) Na lista de extensões, clicar no triângulo à frente de uma extensão.
- 3) Clicar no triângulo à frente do item **Mensagens de correio de voz**.
A janela Detalhes da Mensagem mostra as mensagens de correio de voz nas seguintes categorias: **Caixa de entrada**, **Reproduzido**, **Guardado**, **Apagado** e **Total**.
- 4) Clicar numa destas categorias:
- 5) Clicar numa mensagem de correio de voz com o botão direito do rato. Clicar em **Guardar como WAV**.

7.3.8 Como mover mensagens de fax

Pré-requisitos

Para editar mensagens de outras extensões, é necessário que estas tenham concedido autorização para edição. A extensão precisa de ter uma licença Fax.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Centro de mensagens do posto da operadora**.
- 2) Na lista de extensões, clicar no triângulo à frente de uma extensão.
- 3) Clicar em **Mensagens de fax**.
A janela Detalhes da Mensagem mostra as mensagens de correio de voz nas seguintes categorias: **Caixa de entrada, Ler, Eliminado, Envio de itens** ou **Envio de itens**.
- 4) Clicar num dos grupos de fax apresentados.
Na janela Detalhes de mensagens, são apresentadas as mensagens de fax do grupo de fax.
- 5) Clicar numa mensagem de fax com o botão direito do rato.
- 6) Clicar em **Mover mensagem para**.
- 7) Clicar numa das categorias disponíveis:
 - **Caixa de entrada**
 - **Reproduzida**
 - **Guardada**
 - **Apagada**

7.3.9 Como reencaminhar mensagens de fax

Pré-requisitos

Para editar mensagens de outras extensões, é necessário que estas tenham concedido autorização para edição. A extensão precisa de ter uma licença Fax.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Centro de mensagens do posto da operadora**.
- 2) Na lista de extensões, clicar no triângulo à frente de uma extensão.
- 3) Clicar em **Mensagens de fax**.
A janela Detalhes da Mensagem mostra as mensagens de correio de voz nas seguintes categorias: **Caixa de entrada, Ler, Eliminado, Envio de itens** ou **Envio de itens**.
- 4) Clicar num dos grupos de fax apresentados.
Na janela Detalhes de mensagens, são apresentadas as mensagens de fax do grupo de fax.
- 5) Clicar numa mensagem de fax com o botão direito do rato. Clicar em **Reencaminhar mensagem**.
A janela Reencaminhar mensagem abre-se, permitindo-lhe pesquisar e adicionar contactos como destinos.
- 6) Clicar em **OK**.

7.3.10 Como guardar mensagens de fax

Pré-requisitos

Para editar mensagens de outras extensões, é necessário que estas tenham concedido autorização para edição. A extensão precisa de ter uma licença Fax.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Centro de mensagens do posto da operadora**.
- 2) Na lista de extensões, clicar no triângulo à frente de uma extensão.
- 3) Clicar em **Mensagens de fax**.
A janela Detalhes da Mensagem mostra as mensagens de correio de voz nas seguintes categorias: **Caixa de entrada**, **Ler**, **Eliminado**, **Envio de itens** ou **Envio de itens**.
- 4) Clicar num dos grupos de fax apresentados.
Na janela Detalhes de mensagens, são apresentadas as mensagens de fax do grupo de fax.
- 5) Clicar numa mensagem de fax com o botão direito do rato.
- 6) Clicar em **Guardar como**.
- 7) Selecionar uma localização e escrever um nome de ficheiro.
- 8) Clicar em **Guardar**.

7.3.11 Como ver mensagens de fax

Pré-requisitos

Para editar mensagens de outras extensões, é necessário que estas tenham concedido autorização para edição. A extensão precisa de ter uma licença Fax.

Passo a passo


- 1) Clicar em **Centro de mensagens do posto da operadora**.
- 2) Na lista de extensões, clicar no triângulo à frente de uma extensão.
- 3) Clicar em **Mensagens de fax**.
A janela Detalhes da Mensagem mostra as mensagens de fax nas seguintes categorias: **Caixa de entrada**, **Ler**, **Eliminado**, **Envio de itens** ou **Envio de itens**.
- 4) Clicar num dos grupos de fax apresentados.
Se uma mensagem de fax for parcialmente recebida, é apresentado um sinal de exclamação junto ao número de páginas recebidas, indicando que a mensagem não está completa.
Na janela Detalhes de mensagens, são apresentadas as mensagens de fax do grupo de fax.
- 5) Clicar numa mensagem de fax com o botão direito do rato.
- 6) Clicar em **Ver Fax**.
A mensagem de fax é apresentada na nova janela.

7.3.12 Como efetuar uma chamada para o remetente de uma mensagem de fax

Pré-requisitos

Para editar mensagens de outras extensões, é necessário que estas tenham concedido autorização para edição. A extensão precisa de ter uma licença Fax.

Passo a passo


- 1) Clicar em **Centro de mensagens do posto da operadora**.
- 2) Na lista de extensões, clicar no triângulo à frente de uma extensão.
- 3) Clicar em **Mensagens de fax**.
A janela Detalhes da Mensagem mostra as mensagens de correio de voz nas seguintes categorias: **Caixa de entrada**, **Ler**, **Eliminado**, **Envio de itens** ou **Envio de itens**.
- 4) Clicar num dos grupos de fax apresentados.
Na janela Detalhes de mensagens, são apresentadas as mensagens de fax do grupo de fax.
- 5) Clicar numa mensagem de fax com o botão direito do rato.
- 6) Clicar em .
O remetente da mensagem de fax está a receber uma chamada.

7.3.13 Como apagar mensagens de fax

Pré-requisitos

Para editar mensagens de outras extensões, é necessário que estas tenham concedido autorização para edição. A extensão precisa de ter uma licença Fax.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Centro de mensagens do posto da operadora**.
- 2) Na lista de extensões, clicar no triângulo à frente de uma extensão.
- 3) Clicar em **Mensagens de fax**.
A janela Detalhes da Mensagem mostra as mensagens de correio de voz nas seguintes categorias: **Caixa de entrada**, **Ler**, **Eliminado**, **Envio de itens** ou **Envio de itens**.
- 4) Clicar num dos grupos de fax apresentados.
Na janela Detalhes de mensagens, são apresentadas as mensagens de fax do grupo de fax.
- 5) Clicar numa mensagem de fax com o botão direito do rato.
- 6) Clicar em **Mover mensagem para**.
- 7) Clicar em  **Apagado**

7.3.14 Como visualizar o relatório de envio de uma mensagem de fax

Pré-requisitos

Para editar mensagens de outras extensões, é necessário que estas tenham concedido autorização para edição. A extensão precisa de ter uma licença Fax.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Centro de mensagens do posto da operadora**.
- 2) Na lista de extensões, clicar no triângulo à frente de uma extensão.

- 3) Clicar em **Mensagens de fax**.
A janela Detalhes da Mensagem mostra as mensagens de correio de voz nas seguintes categorias: **Caixa de entrada**, **Ler**, **Eliminado**, **Envio de itens** ou **Envio de itens**.
- 4) Clicar no grupo de fax **Itens enviados**.
Na janela Detalhes de mensagens, são apresentadas as mensagens de fax do grupo de fax.
- 5) Clicar numa mensagem de fax com o botão direito do rato.
- 6) Clicar em **Propriedades**.
A janela Trabalhos em spool abre-se, mostrando informações sobre a mensagem de fax.
- 7) Clicar na mensagem de fax e clicar em **Relatório de transmissão**.
A janela **Visualizador do myReports** abre-se no seu navegador predefinido.

7.3.15 Como ordenar as mensagens de fax

Passo a passo

- 1) Clicar em **Centro de mensagens do posto da operadora**.
- 2) Na lista de extensões, clicar no triângulo à frente de uma extensão.
- 3) Clicar em **Mensagens de fax**.
A janela Detalhes da Mensagem mostra as mensagens de correio de voz nas seguintes categorias: **Caixa de entrada**, **Ler**, **Eliminado**, **Envio de itens** ou **Envio de itens**.
- 4) Clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Ler**.
- 5) Clicar num dos títulos de coluna: **Data**, **Hora**, **Número de chamada**, **Apelido**, **Nome próprio**, **Nome da Empresa**, **Grupo de Fax** ou **Páginas** para ordenar as mensagens por ordem alfanumérica ascendente.
- 6) Para inverter a sequência de ordenação, clicar novamente no título da coluna.

7.3.16 Como editar mensagens LAN

Pré-requisitos

Para editar mensagens de outras extensões, é necessário que estas tenham concedido autorização para edição.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Centro de mensagens do posto da operadora**.
- 2) Na lista de extensões, clicar no triângulo à frente de uma extensão.
- 3) Clicar no triângulo à frente do símbolo **Mensagens LAN**.
- 4) Na janela da direita, clicar na mensagem respetiva.
- 5) É possível alterar (Update) ou eliminar a mensagem.

7.3.17 Como visualizar, alterar ou apagar mensagens LAN

Sobre esta tarefa

Dica: As mensagens LAN guardadas como módulos de texto não são apagadas. Só o texto introduzido diretamente na área Mensagens LAN é apagado.

Passo a passo

- 1) Iniciar o Centro de mensagens da operadora.
- 2) Na lista de extensões, clicar no triângulo à frente da extensão pretendida.
- 3) Clicar no triângulo à frente do símbolo **Mensagens LAN**. As mensagens LAN da extensão são apresentadas.
- 4) Na tabela, clicar na indicação da mensagem LAN pretendida.
- 5) Clicar em **Atualizar**, para alterar a mensagem LAN ou
- 6) clicar em **Apagadas**, para eliminar a mensagem LAN.

7.4 Operadora automática pessoal

A Operadora automática pessoal dá aos chamadores opções de reencaminhamento de chamadas de voz para números de telefone especificados pelo utilizador ou para a respetiva caixa de correio de voz, independentemente do estado de presença do utilizador. Os chamadores efetuam a seleção através da marcação de dígitos no telefone.

Perfis de correio de Voz para personalizados para a AutoAttendant pessoal

Para cada estado de presença existe um perfil personalizado, no qual é possível definir as opções à disposição dos chamadores. Cada perfil pode ser ativado ou desativado separadamente. Por predefinição, nenhum perfil está ativo. Se um perfil for desativado, aplica-se ao estado de presença respetivo o comportamento padrão da caixa de correio de voz.

Anúncios

Quando o perfil está ativado, a caixa de correio de voz reproduz os seguintes anúncios:

- Anúncio de nome:
Se o utilizador tiver ativado os anúncios dinâmicos, o anúncio de nome gravado pelo utilizador é utilizado como saudação, salvo se o seu estado de presença for **Escritório**, **CallMe** ou **Não Incomodar**.
- Anúncios dinâmicos:
Se o utilizador tiver ativado os anúncios dinâmicos, a caixa de correio de voz gera anúncios relacionados com o estado de presença (com exceção de **Escritório**, **CallMe** e **Não Incomodar**) com indicação da hora de regresso prevista, por exemplo "... está numa reunião até às catorze e trinta de hoje". A reprodução de anúncios dinâmicos pode ser ativada ou desativada separadamente para cada perfil. Caso os anúncios dinâmicos estejam ativados para um perfil, é possível ativar ou desativar

Funções do posto de operadora

separadamente os anúncios do estado de presença para determinados chamadores e para todos os chamadores externos.

- Anúncio pessoal para o perfil:

Antes de ativar um perfil, deve registrar um anúncio pessoal para este perfil que indique ao seu interlocutor os dígitos apropriados e as escolhas associadas, por exemplo: Para deixar uma mensagem, prima 1. Para falar com o meu representante, prima 2. Para reencaminhar esta chamada para o meu telemóvel, prima 3." Quando desativar os anúncios dinâmicos para o perfil, poderá achar útil iniciar o seu anúncio pessoal indicando o seu estado de Presença.

A caixa de correio de voz reproduz os anúncios para o perfil pela seguinte ordem (da esquerda para a direita):

| Perfil de correio de voz | Anúncio de nome | Anúncio dinâmico | Anúncio pessoal para o perfil |
|--------------------------|---|---|-------------------------------|
| Ocupado | - | x | x |
| Chamada não respondida | - | x | x |
| Reunião | x (caso os anúncios dinâmicos estejam ativados) | x (caso os anúncios dinâmicos estejam ativados) | x |
| Doente | | | |
| Pausa | | | |
| Ausente | | | |
| Feriado | | | |
| Hora do almoço | | | |
| Casa | | | |
| Não incomodar | - | - | x |

Exemplo: anúncio dinâmico ativado

| Perfil de correio de voz | Anúncio de nome | Anúncio dinâmico | Anúncio pessoal para o perfil |
|--------------------------|------------------|--|--|
| Reunião | "Natalie Dubois" | "está numa reunião até hoje, às catorze e trinta". | "Para deixar uma mensagem, prima 1. Para falar com o meu representante, prima 2" |

Exemplo: anúncio dinâmico desativado

| Perfil de correio de voz | Anúncio de nome | Anúncio dinâmico | Anúncio pessoal para o perfil |
|--------------------------|-----------------|------------------|---|
| Ausente | - | - | "Estou temporariamente fora. Para deixar uma mensagem, prima 1. Para falar com o meu representante, prima 2. Para reencaminhar esta chamada para o meu telemóvel, prima 3." |

Nota: No caso dos perfis "**Ocupado**" e "**Sem resposta**":

Sem o conjunto "**Saltar saudação dinâmica**", a caixa de correio de voz reproduz os seguintes anúncios:

Saudação dinâmica - anúncio de perfil - "deixe uma mensagem após o tom ..."

Com o conjunto "**Saltar saudação dinâmica**", a caixa de correio de voz reproduz os seguintes anúncios:

Anúncio de perfil - "deixe uma mensagem após o tom ..."

Ações

Ao editar o perfil, são especificadas as ações correspondentes aos dígitos indicados no anúncio.

- **Gravar**
O chamador pode deixar uma mensagem na caixa de correio de voz.
- **Transferência**
O chamador é reencaminhado para o destino especificado pelo utilizador.
- **- Nenhuma -**
Os anúncios deste perfil repetem-se.

7.4.1 Como editar o perfil do CORreio de Voz para o AutoAttendant pessoal

Pré-requisitos

Foi gravado um anúncio para o estado respetivo.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Perfis do correio de voz** e, em seguida, no perfil para o estado respetivo.

Funções do posto de operadora

- 3) Na linha com o dígito correspondente à **Ação** pretendida, selecionar uma das seguintes opções:
 - Para o chamador ser reencaminhado para a caixa de correio de voz após introduzir este dígito, selecionar **Gravar**.
 - Se os chamadores forem reencaminhados para outro destino após introduzir este dígito, selecionar **Transferir**.
 - Se não for realizada nenhuma ação após a introdução deste dígito, selecionar - **Nenhuma** -.
- 4) Se tiver selecionado **Transferir**, introduzir no campo **Destino** o número de telefone no formato canônico ou no formato de marcação.
- 5) Selecionar uma das seguintes opções para a função do perfil:
 - Para ativar o perfil, ativar a caixa de seleção **Perfil ativo**.
 - Para desativar o perfil, desativar a caixa de seleção **Perfil ativo**.
- 6) Selecionar uma das seguintes opções para o anúncio do estado de presença:
 - Para a caixa de correio de voz anunciar o estado de presença, desativar a caixa de seleção **Saltar a saudação dinâmica**.
 - Para a caixa de correio de voz não anunciar o estado de presença, ativar a caixa de seleção **Saltar a saudação dinâmica**.
- 7) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como selecionar o modo de gravação ou anúncio](#) na página 95

8 Configuração

Pode usar o myAttendant para configurar regras de reencaminhamento de chamadas, números de marcação direta para dentro, etc. As definições de configuração podem ser guardadas e restauradas.

Nota: Quando uma nova extensão é criada no sistema, ambos os campos de primeiro e último nome são sincronizados com o pacote UC Suite. Esta sincronização acontece quando o sistema é reiniciado ou quaisquer configurações alteradas para a estação no WBM. Se os campos de primeiro e último nome estiverem a cinzento, o administrador do sistema bloqueou a função que lhe permite editar o primeiro e último nome.

8.1 Como alterar dados pessoais

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clique em **Dados pessoais > Os meus dados pessoais**.
- 3) É possível introduzir ou alterar os seguintes dados:

- **Nome de utilizador**
- **Extensão**
- **Palavra-passe**
- **Nome próprio**
- **Apelido**
- **Número do correio de voz**
- **Número do telemóvel**
- **Número externo 1**
- **Número externo 2**
- **Número Casa**
- **Número de fax**
- **Número do assistente**
- **E-mail**

Nota: Se desejar alterar o seu nome próprio e apelido, essa alteração ser efetuada pelo administrador. Caso contrário, as alterações não serão mantidas após a sincronização. Uma sincronização ocorre quando o sistema é reiniciado ou quaisquer definições são alteradas pelo administrador.

- 4) Os dados a seguir referidos podem ser visíveis ou invisíveis para outros utilizadores, consoante a caixa de seleção **Visibilidade** esteja ativada ou não:
 - **Número do telemóvel**
 - **Número externo 1**
 - **Número externo 2**
 - **Número Casa**
- 5) Clicar em **Guardar**.

Configuração

Como inserir uma imagem pessoal

8.2 Como inserir uma imagem pessoal

Pré-requisitos

Dispõe de uma imagem sua num dos seguintes formatos de ficheiro: BMP, JPG/JPEG/JFIFI, PNG.

O tamanho do ficheiro de imagem não excede 10 MB.

Passo a passo

- 1) Clique em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Dados pessoais > A minha imagem**.
- 3) Clique em **Selecionar** para procurar a imagem no seu dispositivo.
- 4) Selecionar a nova imagem do perfil e clicar em **Abrir**.
- 5) Clique em **Guardar**.

8.3 Como alterar a palavra-passe

Sobre esta tarefa

Nota: A palavra-passe deve ser alterada após o primeiro início de sessão por motivos de segurança. Caso contrário, utilizadores não autorizados poderiam, por exemplo, potencialmente aceder aos seus dados utilizando a palavra-passe predefinida.

Nota: A palavra-passe também pode ser alterada através do menu telefónico da caixa de correio de voz.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clique em **Dados pessoais > Os meus dados pessoais**.
- 3) Em **Palavra-passe**, clicar em **Alterar**.
- 4) Introduzir a palavra-passe atual no campo **Atual**.
- 5) Introduzir a palavra-passe nova nos campos **Novo** e **Confirmar**.
 - a) a palavra-passe deve consistir apenas de dígitos e incluir pelo menos seis dígitos.
 - b) o número máximo de caracteres repetidos é dois e o número máximo de caracteres sequenciais é três.
 - c) o nome da conta (invertido ou não) não pode fazer parte da palavra-passe.
 - d) o utilizador é forçado a alterar a palavra-passe predefinida após a primeira utilização.
 - e) o número máximo de tentativas de login erradas é cinco.

Nota: A palavra-passe é válida para todos os clientes de UC Suite e para o acesso telefónico à caixa de correio de voz.

- 6) Clicar em **OK** e em seguida em **Guardar**.

8.4 Como especificar o endereço de e-mail

Pré-requisitos

O administrador do sistema de comunicação configurou o envio de e-mail.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Dados pessoais > Os meus dados pessoais**.
- 3) Em **E-mail**, introduzir o seu endereço de e-mail.
- 4) Clicar em **Guardar**.

8.5 Como especificar números de telefone adicionais

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Dados pessoais > Os meus dados pessoais**.
- 3) Num dos campos **Número do telemóvel**, **Número externo 1**, **Número externo 2**, **Número privado** ou **Número do assistente**, introduzir um número de telefone adicional no formato canónico ou no formato de marcação.
- 4) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para o **Número do telemóvel**, **Número externo 1**, **Número externo 2** ou **Número privado** não serem apresentados no directório interno, desactivar a caixa de selecção **Visibilidade** ao lado do número de telefone.
 - Para o **Número do telemóvel**, **Número externo 1**, **Número externo 2** ou **Número privado** serem apresentados no directório interno, activar a caixa de selecção **Visibilidade** ao lado do número de telefone.
- 5) Clicar em **Guardar**.

8.6 Programação das teclas de função de um telefone

O telefone está equipado com uma determinada quantidade de teclas de função. Algumas dessas teclas estão pré-programadas com funções. As funções das teclas pré-programadas e das restantes teclas de função podem ser adaptadas às necessidades do utilizador com o myAttendant.

Dica: Nos telefones com display, determinadas teclas de função podem ser também programadas directamente no telefone.

Configuração

Como alterar a palavra-passe

Programação múltipla das teclas de função

As teclas de função podem ser programadas em dois níveis: no primeiro nível podem ser programadas todas as funções disponíveis, no segundo nível podem ser programados números de telefone externos. Para utilizar o segundo nível, tem de estar configurada no telefone uma tecla de comutação de nível (tecla Shift). O LED da tecla de função é sempre atribuído ao primeiro nível.

8.6.1 Como programar as teclas de função do telefone

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
 - 2) Clicar em **As minhas preferências > Diversos**.
 - 3) Clique na linha **Iniciar** ao lado da linha Chaves telefónicas do Programa. Abre-se uma janela no navegador para a programação das teclas de função do telefone.
 - a) Quando aparecer um aviso como Há um problema com o certificado de segurança do site Web., clicar em **Continuar a carregar este site Web**.
 - 4) No ícone de telefone, clicar na área de teclas a editar.
 - 5) Na vista de detalhes da área do telefone, clicar no ícone de tecla no final da linha respetiva. O ícone da tecla torna-se vermelho, indicando que a tecla de função foi ativada para a programação.
 - 6) Selecionar a função pretendida na lista suspensa **Selecionar função**.
 - a) Caso uma função necessite de informações adicionais (parâmetros), selecionar estes detalhes ou introduzir os dados necessários.
-
- Dica:** Se selecionar a função **Comutação de nível** para uma tecla de função, o segundo nível estará disponível para a programação de números de telefone externos.
-
- 7) Clicar em **Guardar**.
 - 8) Se tiver sido selecionado um telefone com identificador de teclas automático (por ex., optiPoint 420 Standard), pode inserir o texto que deve aparecer na tela da tecla de função na coluna **Identificador**.
 - 9) Se configurou a **Tecla Shift** numa tecla de função, ativar a caixa de seleção **2. Nível**. Introduzir os números de telefone externos como descrito.
 - 10) Para programar outras teclas de função, repetir os passos 4 a 9.
 - 11) Fechar a janela do navegador para programação de teclas.
 - 12) Na janela **Configuração do myAttendant**, clicar em **Guardar**.

8.7 Como alterar a palavra-passe

Sobre esta tarefa

Nota: A palavra-passe deve ser alterada após o primeiro início de sessão por motivos de segurança. Caso contrário, terceiros poderiam aceder às mensagens de voz e fax do utilizador com a

palavra-passe padrão ou desviar o respetivo número de telefone para destinos externos sujeitos a custos por conta do utilizador.

Nota: A palavra-passe também pode ser alterada através do menu telefónico da caixa de correio de voz.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clique em **Dados pessoais > Os meus dados pessoais**.
- 3) Em **Palavra-passe**, clicar em **Alterar**.
- 4) Introduzir a palavra-passe atual no campo **Atual**.
- 5) Introduzir a palavra-passe nova nos campos **Novo** e **Confirmar**.
 - a) A palavra-passe só pode conter dígitos.
 - b) O número máximo de caracteres repetidos é dois e o número máximo de caracteres sequenciais é três.
 - c) O nome da conta (invertido ou não) não pode fazer parte da palavra-passe.
 - d) O utilizador é forçado a alterar a palavra-passe predefinida após a primeira utilização.
 - e) O número máximo de tentativas de login erradas é cinco.

Nota: A palavra-passe é válida para todos os clientes de UC Suite e para o acesso telefónico à caixa de correio de voz.

- 6) Clicar em **OK** e em seguida em **Guardar**.

8.8 Como alterar o seu nome de utilizador

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clique em **Dados pessoais > Os meus dados pessoais**.
- 3) No campo **Nome de início de sessão**, introduzir o nome de utilizador pretendido.

Nota: O **Nome de Início de Sessão** selecionado é válido para todos os clientes de UC Suite. Se quiser interligar o **myAttendant** com o **myPortal to go** e **myPortal @work** clientes UC, deve introduzir o seu próprio número interno como **Nome de início de sessão**

- 4) Clicar em **OK** e em seguida em **Guardar**.

Configuração

Como ativar ou desativar o início de sessão automático

8.9 Como ativar ou desativar o início de sessão automático

Sobre esta tarefa

Nota: O início de sessão automático só deve ser utilizado se mais ninguém tiver acesso ao seu PC. Caso contrário, poderiam aceder às suas mensagens de voz e fax ou desviar o respetivo número de telefone para destinos externos sujeitos a custos por sua conta.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **Sensibilidade > Segurança e acesso**.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Para ativar o início de sessão automático, ativar a caixa de seleção **Guardar minha palavra-passe e efetuar automaticamente o início de sessão no myAttendant**.
 - Para desativar o início de sessão automático, limpar a caixa de seleção **Guardar minha palavra-passe e efetuar automaticamente o início de sessão no myAttendant**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

8.10 Como permitir que outros utilizadores vejam os detalhes da sua chamada

É possível permitir que os utilizadores do directório vejam informações sobre a sua chamada activa actual, nomeadamente com quem está a falar, se é uma chamada de entrada ou saída e a duração da chamada. Por predefinição, esta opção está desactivada.

Pré-requisitos

O opção de activar esta facilidade é configurada pelo administrador do sistema.

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **Configuração**.
- 2) Clicar em **Sensibilidade > Segurança e acesso**.
- 3) Seleccionar a opção **Permitir que outros utilizadores vejam com quem estou a falar**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

8.11 Notificações

Pode pedir ao myAttendant para notificar sobre chamadas e outras ações.

A bandeja aparece no canto inferior direito do ecrã. Existem diferentes tipos de telas de bandeja. A bandeja aparece para chamadas e as mensagens mostram o número de telefone, o nome e a imagem do chamador, se possível.

Os botões na bandeja mudam, dependendo da situação. Pode controlar as funções na bandeja através do teclado (teclas de seta **TAB** ou e **Enter**).

Assim que mais de três telas de bandeja são abertas para chamadas, são automaticamente minimizadas e mostradas como ícones na barra de tarefas.

Você pode definir as seguintes configurações para as telas da bandeja:

- Exibir uma tela de bandeja nas chamadas recebidas
- Exibir uma tela de bandeja em chamadas de saída
- Exiba uma tela de bandeja ao terminar uma chamada
- Exiba uma tela de bandeja quando a sua presença de status mudar
- Exibir uma tela de bandeja na nova mensagem de correio de voz
- Exibir uma tela de bandeja na nova mensagem de fax
- Exiba uma tela de bandeja quando receber uma mensagem de chat
- Abrir janela de mensagens em novas mensagens de voz
- Abrir janela de mensagens em novas mensagens de fax
- Abrir aplicação em chamadas recebidas
- Exibir uma tela de bandeja para chamadas perdidas
- Ativar o modo de transferência rápida

O pop da bandeja também pode ser exibido numa nova interface de utilizador. Nesta interface, os símbolos descritos abaixo são agrupados de forma diferente e têm uma aparência ligeiramente diferente.



A interface do utilizador inclui também um campo chamado **Encaminhado de:**. Este campo é exibido na tela da bandeja quando a chamada de entrada é encaminhada por outro ramal. Desta forma, você pode ver o chamador original e a pessoa que encaminhou a chamada para você.





Se várias bandejas estiverem abertas, elas podem ser expandidas e recolhidas.

Nota: A barra de tarefas do Windows em um cliente de servidor Citrix só deve ser operada em 1 unidade de altura para que os pop-ups permaneçam visíveis e facilmente acessíveis

Tela de Bandeja em Chamadas de Entrada






Estão disponíveis as seguintes funções:








| Símbolo | Função |
|---|---|
|  | Responder |
|  | Encaminhar Encaminha a chamada para a caixa de correio de voz |

| Símbolo | Função |
|---|---|
|  | <p>Responder com mensagem</p> <p>E-mail para o chamador.</p> <p>Exemplo: Você não pode aceitar a chamada e deseja notificar o chamador (por exemplo, irá "ligar de volta").</p> <p>O campo destinatário do e-mail (Para:) é preenchido previamente com o endereço de e-mail do chamador, desde que o endereço possa ser determinado a partir de um contato. Além disso, você pode definir um texto que é exibido automaticamente como o texto do e-mail através de Configurar > Minhas Preferências > Diversos > Atender com mensagem.</p> |
|  | <p>Aviso do chamador</p> <p>Envie um e-mail para um assinante para encaminhar os dados do chamador para esse assinante.</p> <p>O destinatário do e-mail (Para... :) o campo não é pré-preenchido. Os dados de contacto do autor da chamada são transferidos para o texto do e-mail.</p> |
|  | <p>Mensagem instantânea</p> <p>Mensagem para o chamador.</p> |
|  | <p>Agendar Chamada de Retorno</p> <p>Configure a data e a hora, bem como um texto informativo para chamar o chamador novamente.</p> |

Tela de Bandeja Durante a Chamada


Estão disponíveis as seguintes funções:





| Símbolo | Função |
|---|--|
|  | <p>Desligar</p> |
|  | <p>Transferência</p> <p>Transfere a chamada após a entrada de um número a ser discado ou um nome a ser encontrado.</p> |
|  | <p>Em espera</p> <p>O parceiro de comunicação é colocado em espera para que você possa consultar alguém na sala ou ligar para algum outro assinante. O autor da chamada em espera não consegue ouvir as suas conversas.</p> |
|  | <p>Gravar (se habilitado no sistema)</p> |
|  | <p>Conferência</p> <p>A chamada pode ser expandida para uma conferência ad-hoc e outros participantes podem ser adicionados.</p> |

| Símbolo | Função |
|---|--|
|  | <p>Responder com mensagem</p> <p>E-mail para o parceiro de comunicação.</p> <p>O campo destinatário do e-mail (Para:) é preenchido previamente com o endereço de e-mail do parceiro de comunicação, desde que o endereço possa ser determinado a partir de um contato. Além disso, você pode definir um texto que é exibido automaticamente como o texto do e-mail através de Configurar > Minhas Preferências > Diversos > Atender com mensagem.</p> |
|  | <p>Aviso do chamador</p> <p>Envie um e-mail para um assinante para encaminhar os dados do parceiro de comunicação para esse assinante.</p> <p>Exemplo: Atendeu a chamada de um colega e quer notificá-lo.</p> <p>O destinatário do e-mail (Para... :) o campo não é pré-preenchido. Os dados de contacto do parceiro de comunicação são transferidos para o texto do e-mail.</p> |
|  | <p>Mensagem instantânea</p> <p>Mensagem para o parceiro de comunicação.</p> |
|  | <p>Agendar Chamada de Retorno</p> <p>Configure a data e a hora, bem como um texto informativo para ligar novamente para o parceiro de comunicação.</p> |
|  | <p>Iniciar colaboração</p> <p>Inicia o produto Web Collaboration separado para acesso a recursos como compartilhamento de desktop e aplicativos, compartilhamento de ficheiros e chat por vídeo.</p> |
|   | <p>Transferir / Pesquisar</p> <p>Se um número de telefone for inserido no campo na frente da seta, clicar na seta transferirá a chamada para esse número de telefone.</p> <p>Quando as letras iniciais de um nome são inseridas no campo à frente da seta, a seta muda para uma lupa. Clique na lupa abre a Pesquisa e os resultados das letras inseridas são exibidos.</p> |

Telas de bandeja em chamadas de saída

Estão disponíveis as seguintes funções:





| Símbolo | Função |
|---|-----------------|
|  | Desligar |

| Símbolo | Função |
|---|--|
|  | <p>Responder com mensagem</p> <p>E-mail para a parte chamada.</p> <p>Exemplo: Você não entra em contato com a parte chamada e deseja notificá-la por e-mail sobre algum problema relevante.</p> <p>O campo destinatário do e-mail (Para:) é preenchido previamente com o endereço de e-mail da parte chamada, desde que o endereço possa ser determinado a partir de um contato. Além disso, você pode definir um texto que é exibido automaticamente como o texto do e-mail através de Configurar > Minhas Preferências > Diversos > Atender com mensagem.</p> |
|  | <p>Aviso do chamador</p> <p>Envie um e-mail para um assinante para encaminhar os dados da parte chamada para esse assinante.</p> <p>Exemplo: Você não entra em contato com a pessoa chamada e deseja notificar um colega sobre isso.</p> <p>O destinatário do e-mail (Para... :) o campo não é pré-preenchido. Os dados de contacto da parte chamada são transferidos para o texto do e-mail.</p> |
|  | <p>Mensagem instantânea</p> <p>Mensagem para a parte chamada.</p> |
|  | <p>Agendar Chamada de Retorno</p> <p>Configure a data e a hora, bem como um texto informativo para ligar novamente para a parte chamada.</p> |

Tela de Bandeja para Novas Mensagens de Voz

O pop-up da tela também exibe a data e a hora em que a mensagem de correio de voz foi recebida. Estão disponíveis as seguintes funções:

| Símbolo | Função |
|---|---|
|  | Reproduzir mensagem pelo telefone |
|  | Reproduzir mensagem através de alto-falantes |
|  | Pausa |
|  | Parar |

| Símbolo | Função |
|---|--|
|  | Email Envie um e-mail para um assinante para encaminhar os dados da mensagem de voz para esse assinante. O destinatário do e-mail (Para... :) o campo não é pré-preenchido. Os dados de contacto da parte chamada são transferidos para o texto do e-mail. |
|  | Mensagem instantânea Mensagem para o parceiro de comunicação. |
|  | Retroceder |
|  | Avançar |


Tela de Bandeja para nova Mensagem de Fax

A tela também exibe a data e a hora em que a mensagem de fax foi recebida. Estão disponíveis as seguintes funções:

| Símbolo | Função |
|---|---------------|
|  | Ver |
|  | Fechar |



Tela de bandeja após o envio de uma mensagem de fax

Este pop-up de tela mostra a data e a hora, bem como o número de transmissões bem-sucedidas ou com falha. Este tipo de tela só aparece se o cliente UC estiver aberto ao enviar mensagens de fax. Estão disponíveis as seguintes funções:

| Símbolo | Função |
|---|---------------|
|  | Ver |
|  | Fechar |


Tela de Bandeja com Visão Geral ao Iniciar o Cliente UC

Ao iniciar o cliente UC, o pop de tela exibe uma visão geral (resumo) com o número de mensagens de voz e fax recebidas e as chamadas abertas. Estão disponíveis as seguintes funções:

| Símbolo | Função |
|---|---------------------------------|
|  | Mensagens de voz: número |
|  | Mensagens de fax: número |

Configuração

Como seleccionar a língua da interface do utilizador


| Símbolo | Função |
|---|---------------------------------|
|  | Chamadas abertas: número |

Pode avançar para os detalhes específicos clicando nos respetivos símbolos.

Se o seu estado de presença não for **Escritório**, receberá uma mensagem correspondente.

Tela de Bandeja no Status de Presença Atrasada

O pop de ecrã é exibido se o seu estado de presença não for **Escritório** e a hora agendada do seu regresso tiver passado. Se fechar o ecrã, este reaparecerá após uma hora se o seu estado de presença ainda estiver atrasado. Estão disponíveis as seguintes funções:

| Símbolo | Função |
|---|--|
|  | Altere o status de presença para Escritório . |

8.11.1 Como configurar notificações

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clique em **Minhas Preferências > Notificações**.
- 3) Marque a caixa de seleção para cada notificação que deseja receber.
- 4) Clicar em **Guardar**.

8.12 Como seleccionar a língua da interface do utilizador

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Aparência**.
- 3) Seleccionar a **Língua** pretendida.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Passos seguintes

Fechar o cliente e reiniciá-lo.

8.13 Como alterar a skin da interface do utilizador

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Aparência**.
- 3) Selecione a interface de utilizador **Skin** que pretende.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Passos seguintes

Fechar o cliente e reiniciá-lo.

8.14 Teclas de atalho

É possível configurar teclas de atalho para determinadas aplicações e, assim, simplificar a marcação a partir do ambiente de trabalho.

É possível definir teclas de atalho para as seguintes funções:

- Atender/desligar chamada
- Desviar/transferir chamada
- Apresentar popup da chamada no tabuleiro

8.14.1 Como configurar e activar teclas de atalho

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Teclas de atalho**.
- 3) Manter premido **CTRL+SHIFT** ou **CTRL+ALT** ou **SHIFT+ALT** e, em seguida, premir qualquer tecla, para a definir como tecla de atalho.
- 4) Activar a caixa de selecção **Tecla de atalho activada**, para activar a tecla de atalho configurada.
- 5) Clicar em **Guardar**.

8.15 Como alterar o endereço do servidor

Este procedimento altera o endereço IP do sistema de comunicação.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Diversos**.
- 3) Em **Endereço do servidor**, alterar o endereço predefinido.
- 4) Clicar em **Guardar**.

8.16 Como configurar a transferência de uma chamada

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Diversos**.
- 3) Na lista suspensa **Método de transferência**, seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para transferir a chamada directamente para uma extensão sem antes falar com a extensão, seleccionar **Transferência cega**.
 - Para falar com a extensão antes de transferir a chamada, seleccionar **Transferência supervisionada**.

Configuração

Como ativar ou desativar a marcação através da introdução do nome

- 4) Clique em **Guardar**.

8.17 Como ativar ou desativar a marcação através da introdução do nome

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Diversos**.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Para ativar a marcação através da introdução do nome, selecione a caixa **Ativar live search**.
 - Para desativar a marcação através da introdução do nome, deselegionar a caixa **Ativar live search**.
- 4) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Para a marcação através da introdução do nome também pesquisar contactos LDAP, ativar a caixa de seleção **Incluir contactos LDAP na live search**.
 - Para a marcação através da introdução do nome não pesquisar contactos LDAP, desativar a caixa de seleção **Incluir contactos LDAP na live search**.
- 5) Clicar em **Guardar**.

8.18 Como especificar números de marcação directa

Caso o myAttendant seja utilizado por várias empresas, por exemplo, o utilizador é informado através de números de telefone virtuais (IDs) da empresa para a qual a chamada se destina.

Pré-requisitos

É necessário especificar no sistema de comunicação um número de marcação directa para cada número de telefone virtual.

Nota: Esta função só deve ser executada por técnicos habilitados.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **myAttendant > Números de marcação directa**.
- 3) Clicar em **Adicionar** e introduzir no campo **Número de marcação directa** o número de telefone virtual e introduzir no campo **Nome de marcação directa** o nome da empresa respectiva.
- 4) Clicar em **OK** e em seguida em **Guardar**.

8.19 Configuração da cópia de segurança do myAttendant

É possível efectuar uma cópia de segurança de diferentes programações de configuração do myAttendant em ficheiros de cópia de segurança, que podem ser restaurados ou apagados.

8.19.1 Como criar uma cópia de segurança da configuração

É possível guardar as programações de configuração da sessão do myAttendant num ficheiro de cópia de segurança.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **myAttendant > Cópia de segurança**.
- 3) Clicar em **Criar cópia de segurança**.
- 4) Se necessário, introduzir um nome do ficheiro. Clicar em **OK**.
- 5) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como restaurar a configuração](#) na página 143

8.19.2 Como restaurar a configuração

Pré-requisitos

É necessário que tenha sido criado um ficheiro de cópia de segurança da configuração.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **myAttendant > Cópia de segurança e Restauo**.
- 3) Seleccionar um ficheiro de cópia de segurança.
- 4) Clicar em **Restaurar cópia de segurança**.
- 5) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como criar uma cópia de segurança da configuração](#) na página 143

[Como apagar o ficheiro de configuração](#) na página 143

8.19.3 Como apagar o ficheiro de configuração

Pré-requisitos

É necessário que tenha sido criado um ficheiro de cópia de segurança da configuração.

Configuração

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
 - 2) Clicar em **myAttendant > Cópia de segurança e Restauo**.
 - 3) Selecionar o ficheiro de cópia de segurança a eliminar.
 - 4) Clicar em **Apagar cópia de segurança**.
 - 5) Clicar em **Guardar**.
-

Tarefas relacionadas

[Como restaurar a configuração](#) na página 143

9 Anexo

O anexo contém informações de referência, como, por exemplo, uma relação de facilidades que podem ser utilizadas com telefones SIP.

9.1 Facilidades dos clientes PC de UC que podem ser utilizadas com telefones SIP

Segue-se uma lista das facilidades dos clientes PC de UC myAttendant, myPortal for Desktop e myPortal for Outlook que podem ser utilizadas com telefones SIP.

O telefone SIP utilizado deve cumprir os seguintes pré-requisitos:

- Suporta 3PCC segundo RFC 3725.
- Suporta a facilidade "Chamada em espera".
- A protecção de chamada em espera está desactivada.

Em alternativa, pode ser activada no sistema de comunicação a facilidade "Não incomodar" para as extensões com telefone SIP.

Nota: A plena funcionalidade da facilidade está dependente do telefone SIP utilizado e não pode ser assegurada.

Foi efectuado com êxito um teste das facilidades a seguir referidas com o OpenStage 15 S.

- Facilidades de ligação/chamada:
 - Chamar
 - Redireccionar chamada
 - Retomar chamada
 - Conferência controlada por aplicações
 - Reter
 - Comunicação alternada
 - Consulta
 - Desligar
 - Transferência
- Funcionalidades telefónicas:
 - Não incomodar
 - Desvio de chamadas

Índice remissivo

A

Actualizações automáticas [21](#)
 administração de conferências [56](#)
 anúncio [92](#)
 anúncio de nome [92](#), [125](#)
 anúncio dinâmico [125](#)
 anúncio pessoal [125](#)
 apresentação do ecrã
 minimizar e maximizar [15](#)
 apresentar nota [38](#)
 Apresentar nota [37](#)
 assinante externo
 adicionar [36](#)
 editar [36](#)
 remover [37](#)
 autenticação
 participante na conferência [55](#)
 AutoAttendant
 central [92](#)
 pessoal [92](#), [125](#)
 AutoAttendant pessoal [125](#)

B

botões de função [14](#)
 botões de utilizador [13](#), [113](#)
 layout [113](#)
 múltiplos [113](#)
 ordenar [113](#)
 ordenar assinantes [114](#)
 Botões de utilizador
 apagar [117](#)
 apagar extensão [114](#)
 copiar botões de utilizador [116](#)
 criar nova estrutura [115](#)
 criar novos [114](#)
 ordenar [116](#)

C

caixa de correio de voz [92](#), [125](#)
 CallMe [29](#)
 centro de mensagens
 iniciar [118](#), [118](#), [118](#)
 Chamada
 parquear [110](#)
 retirar do parque [110](#)
 combinação de teclas para marcação através do ambiente de trabalho [45](#)
 Conceito [11](#)
 conferência [55](#)
 fim automático sem controlador da conferência [56](#)
 conferência ad hoc [55](#), [60](#)

conferência controlada por aplicações [56](#)
 conferência meet me [55](#), [66](#), [85](#)
 conferência permanente [55](#)
 Conferência permanente [76](#)
 conferência permanente aberta [81](#)
 conferência telefónica [57](#)
 configuração
 palavra-passe [15](#)
 restaurar [143](#)
 Configuração
 criar cópia de segurança [143](#)
 Configurar a conectividade do Outlook [25](#)
 Configurar teclas de atalho [141](#)
 continuar a chamada [110](#)
 controlo de ligações [108](#)
 chamadas ativas [108](#)
 chamadas retidas/transferidas/parqueadas [109](#)
 Convenções de apresentação [11](#)
 convite
 conferência [55](#)
 correio de voz
 Caixa de entrada [119](#), [119](#), [120](#), [120](#)
 editar [119](#), [119](#), [120](#), [120](#)
 eliminado [119](#), [119](#), [120](#), [120](#)
 guardada [119](#), [119](#), [120](#), [120](#)
 reproduzido [119](#), [119](#), [120](#), [120](#)

D

dados pessoais, alterar [129](#)
 desligar a chamada [112](#)
 desvio de chamadas
 emergência [31](#)
 especificar [31](#)
 não atendidas [31](#)
 diário [39](#)
 agrupar entradas [39](#)
 ordenar [39](#)
 período de retenção [39](#)

E

e-mail
 convite para a conferência [55](#)
 efetuar chamada para o remetente
 mensagem de correio de voz [98](#)
 Endereço do servidor
 alterar [141](#)
 enviar uma mensagem instantânea [105](#)
 Especificar um número de marcação directa [142](#)
 estado de presença [28](#), [125](#)
 Estado de presença
 anúncios [92](#)

Extensões

- apresentar nota [37](#)

- Extensões Mobility entry em conferência [55](#)

F

- FastViewer [90](#), [90](#)

- ficheiro de configuração
 - eliminar [144](#)

- Ficheiro WAV

- mensagem de correio de voz [98](#)

- formato canónico de números de telefone [43](#)

- formato de números de telefone [43](#)

- formato de números de telefone para marcação [43](#)

- Função de operadora [108](#)

G

- grupo

- mensagem de correio de voz [98](#)

H

- histórico de chamadas [42](#)

I

- idioma

- caixa de correio de voz [92](#)

- início

- atender [109](#)

- gravar [111](#)

- não atendidas [39](#)

- programada [39](#)

- reter [110](#)

- transferência [111](#)

- inserir imagens [130](#)

- Instrução de acção [11](#)

J

- janela principal do Posto de operadora [13](#)

- janelas popup [14](#), [47](#), [134](#)

M

- marcação através da área de transferência [45](#)

- marcador Desktop [45](#)

- marcar um número de telefone [35](#), [113](#)

- mensagem de correio de voz

- eliminar [98](#)

- mover [98](#)

- ouvir [98](#)

- privado [98](#)

- reencaminhar [98](#)

- urgente [98](#)

- mensagem de correio de voz privada [98](#)

- mensagem de correio de voz urgente [98](#)

- mensagem de fax

- recuperar através da operadora [92](#)

- mensagem instantânea [103](#)

- mensagens [103](#)

- gerir [117](#)

- mensagens de correio de voz [118](#)

- mensagens de fax [118](#)

- editar [121](#), [121](#), [122](#), [122](#), [123](#), [123](#), [123](#), [123](#), [124](#)

- mover [121](#), [123](#)

- reencaminhar [121](#)

- mensagens instantâneas [118](#), [118](#)

- Mensagens LAN

- editar [124](#)

- eliminar [124](#)

- enviar [125](#)

- ler [124](#)

- modo de anúncio [92](#)

- modo de gravação [92](#)

- myAttendant

- arranque [19](#)

- Primeira colocação em serviço [18](#)

N

- nota

- adicionar [37](#)

- notificação

- configurar [140](#)

- número de acesso telefónico

- conferência [55](#)

- número de telefone

- caixa de correio de voz [92](#)

O

- ordenar

- mensagem de correio de voz [98](#)

P

- palavra-passe

- caixa de correio de voz [92](#)

- pasta

- mensagem de correio de voz [98](#)

- perfil da Operadora automática pessoal [125](#)

- perfil personalizado [125](#)

- prioridade [98](#)

- Programação de teclas [131](#)

R

- rechamada

- diário [39](#)

- Regras de chamadas

- activar [32](#)

- apagar [32](#)

- criar [31](#)

editar [31](#)
mudar o nome [32](#)

S

sala de conferência virtual [55](#)
saudação pessoal [92](#)
saudação pessoal geral [92](#)
Seleccionar a língua [22](#)
Serviço CallMe [29](#)
SMS [118](#)
subscriber
 adicionar uma nota [37](#)
 mostrar nota [38](#)
 ordenar [35](#)
 procurar [34](#)
subscritores (múltiplos)
 atribuir botões de utilizador [114](#)

T

Teclas de atalho [141](#)
Telefone SIP
 facilidades dos clientes PC de UC [145](#)
Teletrabalho [29](#)
Temas, tipos de [11](#)
trabalhar com dois monitores [15](#)

V

vista geral de mensagens [118](#)
vista geral de mensagens, apresentar [119](#)

W

Web Collaboration [90](#), [90](#), [90](#)

