



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Business

myPortal for Outlook

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.....	12
2.1 Tipos de temas.....	12
2.2 Convenções de apresentação.....	12
3 Introdução.....	14
3.1 myPortal for Outlook.....	14
3.2 Elementos da interface de utilizador.....	14
3.3 Ajuda online.....	17
4 Instalação e inicialização do myPortal for Outlook.....	18
4.1 Como instalar o myPortal for Outlook.....	18
4.2 Como iniciar o myPortal for Outlook.....	18
4.3 Como desinstalar o myPortal for Outlook.....	20
4.4 Actualizações automáticas.....	20
4.4.1 Como efetuar uma atualização automática.....	21
5 Primeiros passos.....	22
5.1 Como seleccionar o idioma da interface do utilizador.....	23
5.2 Como seleccionar a língua da caixa de correio de voz.....	23
5.3 Como gravar o seu anúncio de nome.....	23
5.4 Como gravar uma saudação pessoal.....	24
5.5 Como especificar o endereço de e-mail.....	25
5.6 Como criar a barra de favoritos.....	25
5.7 Como Desancorar a Barra de Ferramentas.....	25
6 Unified Communications.....	26
6.1 Presença e serviço CallMe.....	26
6.1.1 Estado de presença.....	26
6.1.1.1 Como alterar o estado de presença para Ausente.....	31
6.1.1.2 Como alterar o estado de presença para Escritório.....	31
6.1.1.3 Como activar ou desactivar a reposição automática do estado de presença.....	32
6.1.1.4 Como alterar a visibilidade do estado de presença para outros utilizadores.....	32
6.1.1.5 Como ativar ou desativar a atualização automática do estado de presença através de compromissos do Outlook.....	33
6.1.1.6 Como ativar ou desativar a criação automática de compromissos do Outlook em caso de ausência.....	33
6.1.1.7 Como activar ou desactivar a janela popup em caso de alteração do estado de presença.....	34
6.1.1.8 Como ativar os indicadores Longe do computador.....	34
6.1.1.9 Como ativar a alteração automática do estado de presença.....	35
6.1.2 Serviço CallMe.....	35
6.1.2.1 Como activar o serviço CallMe.....	36
6.1.3 Reencaminhamento de chamadas em função do estado.....	37
6.1.3.1 Como configurar o desvio de chamadas em função do estado.....	37
6.1.4 Desvio de chamadas baseado em regras.....	38
6.1.4.1 Como adicionar regras para o desvio de chamadas.....	39
6.1.4.2 Como editar regras para o desvio de chamadas.....	39
6.1.4.3 Como copiar regras para o desvio de chamadas.....	40
6.1.4.4 Como mudar o nome de regras para o desvio de chamadas.....	40
6.1.4.5 Como eliminar regras para o desvio de chamadas.....	41

6.1.4.6	Como alterar a sequência de regras de desvio de chamadas.....	41
6.2	Directórios e diário.....	41
6.2.1	Directórios.....	41
6.2.1.1	Como procurar em directórios.....	44
6.2.1.2	Como efectuar uma Pesquisa Rápida utilizando uma tecla de atalho.....	45
6.2.1.3	Como ordenar um directório.....	46
6.2.1.4	Como filtrar o Directório Interno.....	46
6.2.1.5	Como aplicar zoom a uma entrada.....	46
6.2.1.6	Como ativar ou desativar a consulta dos nomes dos chamadores nos contactos do Outlook.....	47
6.2.2	Lista de favoritos.....	47
6.2.2.1	Como activar ou desactivar a apresentação da lista de favoritos.....	49
6.2.2.2	Como adicionar um grupo à lista de favoritos.....	49
6.2.2.3	Como mudar o nome de um grupo na lista de favoritos.....	49
6.2.2.4	Como apagar um grupo da lista de favoritos.....	50
6.2.2.5	Como adicionar um contacto à lista de favoritos.....	50
6.2.2.6	Como apagar um contacto da lista de favoritos.....	50
6.2.2.7	Como alterar a ordenação da lista de favoritos.....	51
6.2.2.8	Como especificar o número de telefone predefinido de um contacto favorito.....	51
6.2.2.9	Como activar ou desactivar a apresentação da lista de favoritos.....	51
6.2.2.10	Como activar ou desactivar a ocultação automática da lista de favoritos.....	52
6.2.2.11	Como activar ou desactivar os favoritos sempre em cima.....	52
6.2.2.12	Como activar ou desactivar a ocultação da lista de favoritos ao sair.....	53
6.2.2.13	Como mostrar a Lista de favoritos no Outlook.....	53
6.2.2.14	Como chamar um contacto da lista de favoritos.....	53
6.2.2.15	Como ver o número de telefone de um contacto na Lista de favoritos.....	54
6.2.2.16	Como enviar e-mail a um contacto da Lista de favoritos.....	54
6.2.2.17	Como conversar com um contacto da Lista de favoritos.....	54
6.2.2.18	Como apresentar contactos recentes na Lista de favoritos.....	55
6.2.2.19	Como ver a presença de um contacto na Lista de favoritos.....	55
6.2.3	Diário.....	55
6.2.3.1	Como ordenar o diário.....	58
6.2.3.2	Como agrupar entradas do diário.....	59
6.2.3.3	Como apagar entradas de diário.....	59
6.2.3.4	Como alterar o período de retenção das entradas do diário.....	60
6.2.3.5	Como adicionar um contacto do diário aos contactos do Outlook.....	60
6.2.3.6	Como configurar a exportação do diário.....	61
6.2.3.7	Como exportar o diário manualmente.....	61
6.2.3.8	Como efetuar uma rechamada para um contacto a partir do diário.....	61
6.2.3.9	Como procurar entradas do diário.....	62
6.2.3.10	Como enviar um Aviso de chamador do Diário.....	62
6.2.3.11	Como Marcar uma Conversa como Concluídas.....	62
6.3	Chamadas.....	63
6.3.1	Formatos de números de telefone.....	63
6.3.2	Funções de chamadas.....	64
6.3.2.1	Como atender uma chamada.....	65
6.3.2.2	Como capturar uma chamada para outra extensão.....	65
6.3.2.3	Como desviar uma chamada para a caixa de correio de voz.....	65
6.3.2.4	Como iniciar uma chamada manualmente.....	65
6.3.2.5	Como efetuar uma chamada a partir de um directório.....	66
6.3.2.6	Como efetuar uma chamada a partir da lista de favoritos.....	66
6.3.2.7	Como efetuar uma chamada a partir do diário.....	66
6.3.2.8	Como transferir uma chamada.....	66
6.3.2.9	Como reter uma chamada.....	67
6.3.2.10	Como gravar uma chamada ou conferência.....	67
6.3.2.11	Como iniciar o Web Collaboration a partir de uma chamada.....	67
6.3.2.12	Como enviar os dados da chamada a uma extensão por e-mail.....	68

6.3.2.13	Como contactar subscritores indisponíveis por e-mail.....	68
6.3.2.14	Como terminar uma chamada.....	68
6.3.3	Marcador Desktop.....	69
6.3.3.1	Como efectuar uma chamada com a marcação através da área de transferência ou do ambiente de trabalho.....	70
6.3.3.2	Como configurar a marcação através do ambiente de trabalho e a marcação através da área de transferência.....	70
6.4	Conferências.....	71
6.4.1	Conferência Ad Hoc.....	75
6.4.1.1	Como configurar uma conferência Ad Hoc.....	76
6.4.1.2	Como apresentar informações sobre a sua conferência Meet Me.....	77
6.4.1.3	Como adicionar participantes à conferência.....	77
6.4.1.4	Como desligar participantes da conferência.....	77
6.4.1.5	Como voltar a ligar o participante da conferência.....	78
6.4.1.6	Como Expandir uma Chamada numa Conferência.....	78
6.4.1.7	Como especificar outro controlador da conferência.....	79
6.4.1.8	Como parar uma conferência.....	79
6.4.1.9	Como repetir uma conferência.....	80
6.4.1.10	Como apagar uma conferência.....	80
6.4.2	Conferência Meet Me.....	80
6.4.2.1	Como configurar uma conferência Meet Me.....	82
6.4.2.2	Como adicionar participantes à conferência.....	83
6.4.2.3	Como apresentar informações sobre a sua conferência Meet Me.....	83
6.4.2.4	Como determinar a número de acesso telefónico de uma conferência.....	84
6.4.2.5	Como determinar a ID para uma conferência.....	84
6.4.2.6	Como alterar a palavra-passe de conferência de um participante.....	84
6.4.2.7	Como prolongar uma conferência Meet Me.....	85
6.4.2.8	Como remover um compromisso de conferência de uma série de conferências.....	85
6.4.2.9	Como reagendar um compromisso de conferência de uma série de conferências.....	86
6.4.3	Conferência permanente.....	86
6.4.3.1	Como configurar uma conferência permanente.....	87
6.4.3.2	Como adicionar participantes à conferência.....	88
6.4.3.3	Como especificar outro controlador da conferência.....	88
6.4.3.4	Como determinar a número de acesso telefónico de uma conferência.....	89
6.4.3.5	Como determinar a ID para uma conferência.....	89
6.4.3.6	Como alterar a palavra-passe de conferência de um participante.....	90
6.4.4	Conferência Permanente Aberta.....	90
6.4.4.1	Como configurar uma conferência permanente aberta.....	91
6.4.4.2	Como adicionar participantes à conferência.....	92
6.4.4.3	Como especificar outro controlador da conferência.....	92
6.4.4.4	Como determinar a número de acesso telefónico de uma conferência.....	93
6.4.4.5	Como determinar a ID para uma conferência.....	93
6.4.4.6	Como alterar a palavra-passe de conferência de um participante.....	94
6.4.5	Chamada de saída programada.....	94
6.4.5.1	Como configurar uma chamada de saída programada.....	95
6.4.5.2	Como configurar uma chamada de saída programada para um contacto da lista de favoritos.....	96
6.4.5.3	Como configurar uma chamada de saída programada para uma entrada do diário.....	96
6.4.5.4	Como apresentar a chamada de saída programada.....	97
6.4.5.5	Como apresentar mais informações sobre a sua própria chamada de saída programada.....	97
6.4.5.6	Como determinar a data e hora programadas de uma chamada de saída programada.....	98
6.4.5.7	Como reprogramar uma chamada de saída programada.....	98
6.4.5.8	Como apagar uma chamada de saída programada.....	98
6.5	Web Collaboration.....	99
6.5.1	Como iniciar uma sessão de Web Collaboration.....	100
6.5.2	Como terminar uma sessão de Web Collaboration.....	101
6.6	Mensagens de voz e fax.....	101

6.6.1 Caixa de correio de voz.....	102
6.6.1.1 Como determinar o número de telefone da caixa de correio de voz.....	105
6.6.1.2 Como seleccionar o modo de gravação ou anúncio.....	105
6.6.1.3 Como gravar um anúncio.....	106
6.6.1.4 Como importar um anúncio.....	107
6.6.1.5 Como apagar anúncios.....	107
6.6.1.6 Como activar ou desactivar o anúncio do estado de presença para chamadores externos.....	108
6.6.1.7 Como activar ou desactivar o anúncio do estado de presença para chamadores específicos.....	108
6.6.1.8 Como permitir ou impedir a consulta das mensagens de voz e fax pelo posto de operadora.....	109
6.6.1.9 Como seleccionar o idioma da caixa de correio de voz.....	109
6.6.2 Gestão das mensagens de correio de voz.....	110
6.6.2.1 Como ouvir uma mensagem de correio de voz através do telefone.....	112
6.6.2.2 Como ouvir uma mensagem de correio de voz no PC.....	112
6.6.2.3 Como rechamar o remetente de uma mensagem de correio de voz.....	112
6.6.2.4 Como reencaminhar uma mensagem de correio de voz.....	113
6.6.2.5 Como mover uma mensagem de correio de voz.....	113
6.6.2.6 Como guardar uma mensagem de correio de voz como ficheiro WAV.....	113
6.6.2.7 Enviar uma mensagem de correio de voz como e-mail.....	113
6.6.2.8 Criar um contacto do Outlook a partir do remetente de uma mensagem de correio de voz.....	114
6.6.2.9 Como ordenar mensagens de correio de voz.....	114
6.6.2.10 Como apagar uma mensagem de correio de voz.....	114
6.6.3 Caixa de fax.....	115
6.6.3.1 Como determinar o número de fax próprio.....	115
6.6.4 Gestão das mensagens de fax.....	116
6.6.4.1 Como visualizar uma mensagem de fax.....	117
6.6.4.2 Como efetuar uma chamada para o remetente de uma mensagem de fax.....	117
6.6.4.3 Como reencaminhar uma mensagem de fax.....	118
6.6.4.4 Como mover uma mensagem de fax.....	118
6.6.4.5 Como guardar uma mensagem de fax.....	118
6.6.4.6 Enviar uma mensagem de fax como e-mail.....	119
6.6.4.7 Como ordenar as mensagens de fax.....	119
6.6.4.8 Como visualizar a vista geral das mensagens de fax a enviar.....	119
6.6.4.9 Como cancelar o envio de uma mensagem de fax.....	119
6.6.4.10 Como visualizar a vista geral das mensagens de fax enviadas.....	120
6.6.4.11 Como visualizar o relatório de envio de uma mensagem de fax.....	120
6.6.4.12 Como apagar uma mensagem de fax.....	120
6.6.5 Enviar mensagens de fax.....	121
6.6.6 Serviço de notificação de novas mensagens.....	121
6.6.6.1 Como ativar ou desativar a notificação por e-mail.....	122
6.6.6.2 Como ativar ou desativar a notificação telefónica.....	123
6.6.6.3 Como ativar ou desativar a notificação por SMS.....	124
6.7 Mensagem instantânea.....	124
6.7.1 Mensagem instantânea.....	124
6.7.1.1 Como enviar uma mensagem instantânea.....	126
6.7.1.2 Como Eliminar uma Mensagem Instantânea.....	127
6.7.1.3 Como Sair de uma Conversa de Mensagem Instantânea.....	127
6.8 Operadora automática.....	128
6.8.1 Operadora automática pessoal.....	128
6.8.1.1 Como editar o perfil da AutoAttendant pessoal.....	131
7 Configuração.....	132
7.1 Como editar o seu nome.....	133
7.2 Como especificar o endereço de e-mail.....	133
7.3 Como especificar números de telefone adicionais.....	133
7.4 Como disponibilizar a minha imagem.....	134
7.5 Como apagar a minha imagem.....	134

7.6 Programação das teclas de função do telefone.....	135
7.6.1 Como programar as teclas de função do telefone.....	135
7.7 Como alterar a palavra-passe.....	136
7.8 Como desativar o início de sessão automático.....	137
7.9 Como alterar o seu nome de utilizador.....	137
7.10 Como seleccionar o idioma da interface do utilizador.....	137
7.11 Como alterar a skin da interface do utilizador.....	138
7.12 Como alternar entre o traypop clássico e o moderno.....	138
7.13 Como ativar ou desativar a tecla de atalho.....	139
7.14 Notificações de torradas (tela da bandeja).....	139
7.14.1 Como Ativar ou Desativar telas de bandeja em Chamadas Recebidas.....	144
7.14.2 Como Ativar ou Desativar telas de bandeja em Chamadas de Saída.....	145
7.14.3 Como Ativar ou Desativar o Fechamento de telas de bandeja no Final de uma Chamada.....	145
7.14.4 Como Ativar ou Desativar a Tela da Bandeja quando a Presença de Estado é Alterada.....	146
7.14.5 Como Ativar ou Desativar telas de bandeja para Novas Mensagens de Voz.....	146
7.14.6 Como Ativar ou Desativar telas de bandeja para Novas Mensagens de Fax.....	147
7.14.7 Como Ativar ou Desativar telas de bandeja nas Mensagens de Chat Recebidas.....	147
7.14.8 Como Ativar ou Desativar a Tela da Bandeja com uma Visão Geral ao Iniciar o myPortal for Outlook.....	148
7.14.9 Como Ativar ou Desativar a Abertura da Janela de Mensagens para Novas Mensagens de Voz.....	148
7.14.10 Como Ativar ou Desativar a Abertura da Janela de Mensagens para Novas Mensagens de Fax....	148
7.14.11 Como Ativar ou Desativar a Abertura de Contatos do Outlook em Chamadas Externas.....	149
7.14.12 Como abrir janelas popup de eventos não atendidos usando teclas de atalho.....	149
7.15 Como alterar o endereço do servidor.....	150
7.16 Como configurar a transferência de uma chamada.....	150
7.17 Como ativar ou desativar a marcação através da introdução do nome.....	151
7.18 Como permitir que outros utilizadores vejam os detalhes da sua chamada.....	151
7.19 Resolução de problemas.....	151
7.19.1 Resolução de problemas: Sem ligação ao sistema de comunicação (Windows).....	151
7.19.2 Como Resolver o Problema: O myPortal for Outlook não está a Carregar.....	152
7.19.3 Resolução de problemas: Janela do navegador para programação de teclas vazia.....	152
8 myContacts.....	154
8.1 Introdução.....	154
8.1.1 Requisitos mínimos.....	154
8.2 Como instalar o myContacts.....	154
8.3 Como desinstalar o myContacts.....	155
8.4 Actualizações automáticas.....	155
8.4.1 Como efectuar uma actualização automática.....	155
8.5 Interface do utilizador.....	156
8.5.1 Menu Programações.....	156
8.5.1.1 Como configurar as programações de conectividade do servidor UC.....	156
8.5.1.2 Como sincronizar os contactos.....	157
8.5.1.3 Como configurar as Definições Avançadas.....	157
8.5.2 Verificar existência de actualizações.....	158
8.5.2.1 Como verificar se existem actualizações.....	158
9 Anexo.....	159
9.1 Estado da presença Palavras-chave para Nomeações.....	159
9.2 Facilidades dos clientes PC de UC que podem ser utilizadas com telefones SIP.....	160
Índice remissivo.....	161

1 Histórico de alterações

As alterações mencionadas na seguinte lista são cumulativas.

Alterações em V3R3 FR2

Capítulos afetados	Descrição da alteração
	Atualizações em Notificações para redesenho da interface do usuário - todos os subcapítulos

Alterações em V3R3 FR1

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Como instalar o myPortal for Outlook na página 18	Foi adicionada a opção de nome DNS.
Como iniciar o myPortal for Outlook na página 18	

Alterações em V3R3

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Conferências na página 71	Atualizações da interface do utilizador no capítulo das conferências
Como visualizar uma mensagem de fax na página 117	Foram adicionadas informações sobre mensagens de fax incompletas.

Alterações em V3R2 FR1

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Formatos de números de telefone na página 63	Melhorias para permitir que os utilizadores disquem números, incluindo caracteres especiais.
Marcador Desktop na página 69	
Notificações de torradas (tela da bandeja) na página 139	Informações adicionadas sobre como ativar ou desativar a tela aparecem nas mensagens instantâneas recebidas.
Como Ativar ou Desativar telas de bandeja nas Mensagens de Chat Recebidas na página 147	
Introdução na página 14	Alterações na interface do utilizador em capítulos inteiros impactados
Primeiros passos na página 22	
Unified Communications na página 26	
Configuração na página 132	
Diretórios na página 41	Correção do ícone do diretório interno
Estado de presença na página 26	Formatação incorreta de palavras e parágrafos
Diretórios na página 41	O ícone do diretório interno foi alterado
Diretórios na página 41	Contactos públicos de intercâmbio movidos no diretório offline externo

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Elementos da interface de utilizador na página 14 Notificações de torradas (tela da bandeja) na página 139	Ícones de Reprodução por telefone e Reprodução por alto-falantes alterados
Diretórios na página 41	Informações corrigidas nos diretórios Externo e Externo Offline
Diretórios na página 41	Contactos públicos de intercâmbio movidos no diretório offline externo
Elementos da interface de utilizador na página 14 Notificações de torradas (tela da bandeja) na página 139	Ícones de Reprodução por telefone e Reprodução por alto-falantes alterados
Diretórios na página 41	Informações corrigidas nos diretórios Externo e Externo Offline
Como especificar o número de telefone predefinido de um contacto favorito na página 51	Foi adicionada informação sobre o e-mail como predefinição para os contactos.
Como instalar o myPortal for Outlook na página 18	Versão alterada da .NET Framework.

Alterações em V3R2

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Diretórios na página 41	Diretório do sistema renomeado para Discadores rápidos
Como procurar em diretórios na página 44	Foram adicionadas informações sobre a filtragem dos resultados da pesquisa do Diretório interno
Como filtrar o Diretório Interno na página 46	Novo capítulo para filtrar o Diretório interno
Como Eliminar uma Mensagem Instantânea na página 127 Como Sair de uma Conversa de Mensagem Instantânea na página 127	Novos capítulos para eliminar mensagens instantâneas e deixar uma conversa
Como apagar entradas de diário na página 59	Adicionada informação sobre os lançamentos de diário eliminados

Alterações em V3R1 FR2

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Lista de favoritos na página 47	Grupos de favoritos

Alterações em V3R1 FR1

Capítulos afetados	Descrição da alteração
Como Marcar uma Conversa como Concluídas na página 62 Diário na página 55	Adicionada nota para Desativar registo de conversações

Histórico de alterações

Histórico de aperfeiçoamento/correções

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
PRB000083389	22 jul 2025	Palavra-chave alterada para Presença de férias em inglês US	Estado da presença Palavras-chave para Nomeações na página 159

Alterações em V3R3 FR1

ID da caixa de serviço	Data da alteração	Descrição da alteração	Capítulos afetados
PRB000072382	19 de março de 2024	Nota adicionada relativa à configuração de teclas de atalho entre aplicações.	Como ativar ou desativar a tecla de atalho na página 139

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 disponibilizar a minha imagem na página 134
PRB000071677	29 nov 2023	Removido o texto relativo a uma funcionalidade não suportada.	Notificações de torradas (tela da bandeja) na página 139
PRB000071592	10 jan 2024	Secção "Gestão do correio de voz" adicionada.	Gestão das mensagens de correio de voz na página 110
PRB000072484	25 jan 2024	Explicação adicionada sobre a função de pesquisa rápida.	Diretórios na página 41

Alterações em V3R2 FR1

ID da caixa de serviço	Data da alteração	Descrição da alteração	Capítulos afetados
PRB000062948	23 nov 2022	Adicionado o capítulo 7.12 para documentar o comportamento dos traypops	Como alternar entre o traypop clássico e o moderno na página 138

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 41

Alterações em V3R1

ID da caixa de serviço	Data da alteração	Descrição da alteração	Capítulos afetados
PRB000053323	31 de maio de 2021	Adicionada nota para desvio de chamadas	Diário na página 55
PRB000055711	14 jan 2022	Adicionada nota para o estado de CallMe	Estado de presença na página 26
PRB000055842	30 de março de 2022	Informação atualizada sobre os formatos de ficheiro suportados e o limite de tamanho para carregar uma imagem	Como disponibilizar a minha imagem na página 134

2 Acerca desta documentação

Esta secção contém informações introdutórias sobre a presente documentação.

2.1 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....

Conceitos relacionados

[Convenções de apresentação](#) na página 12

2.2 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.

Tipo de informação	Aparência.	Exemplo
Combinação de teclas	Tipo de letra com espaçamento fixo, por exemplo, Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

Conceitos relacionados

[Tipos de temas](#) na página 12

3 Introdução

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

3.1 myPortal for Outlook

myPortal for Outlook é uma aplicação plug-in para Unified Communications no Microsoft Outlook. Além de funções de operadora de fácil utilização, auxiliares de marcação através de diretórios e informações sobre o estado de presença dos utilizadores, dispõe ainda de acesso a mensagens de voz e fax.

O myPortal for Outlook disponibiliza as seguintes funcionalidades:

- Diretórios
- Lista de favoritos
- Diário
- Marcador Desktop
- Janelas pop-up
- Estado de presença
- Serviço CallMe com ONS (One Number Service)
- Reencaminhamento de chamadas em função do estado
- Operadora automática pessoal
- Conferências
- Gravação de chamadas
- Gravação de conferências
- Mensagens instantâneas
- Mensagens de voz e fax

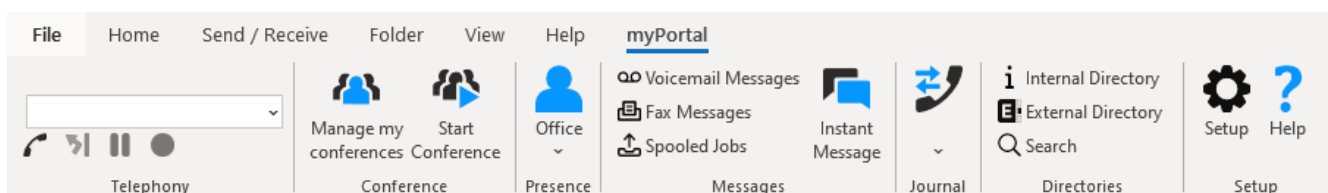
3.2 Elementos da interface de utilizador

A interface do utilizador do myPortal for Outlook é composta pela barra de ícones do myPortal for Outlook integrada no Microsoft Outlook, uma janela própria com a lista de favoritos e outras janelas e janelas popup que variam consoante a situação.

Nota: O myPortal for Outlook está limitado a uma visualização a 96 ppp. Noutros casos, podem surgir problemas de visualização.











Outlook 2016

Os símbolos para myPortal for Outlook encontram-se no separador do friso **myPortal**:



Nota: A barra de ícones do myPortal for Outlook também está disponível em cada contacto do Outlook, porém com menos funções.

Ícones

Ícone	Função
	Lista suspensa de números de telefone A lista suspensa contém até 10 números de telefone marcados é um campo de introdução para números de telefone a marcar e nomes a procurar.
	Atender
	Desviar
	Reter
	Gravar
	Gerir as minhas conferências
	Iniciar conferência
	Presença
	Mensagens de correio de voz
	Fax
	Trabalhos em spool
	Mensagem instantânea
	Diário
	Diretório interno
	Diretório externo
	Procurar
	Configuração
	Ajuda

Nota: A barra de ícones do myPortal for Outlook também está disponível em cada contacto do Outlook, porém com menos funções.

Menus de contexto

Os menus de contexto disponibilizam ações relacionadas com a situação. Para abrir o menu de contexto, clicar no objeto pretendido com o segundo botão do rato (normalmente, é o direito). Caso a largura de banda seja demasiado reduzida, poderá não ser possível apresentar informações em menus de contexto sobre o estado de presença; por exemplo, teletrabalhadores.







Descrições

As descrições são pequenas janelas através das quais o myPortal for Desktop apresenta mais informações sobre determinados objectos da interface gráfica do utilizador, tais como ícones, campos de introdução ou botões.

... no final de uma legenda indica que está “incompleta por falta de espaço”. A correspondente descrição é apresentada quando se deixa o ponteiro do rato um determinado tempo sobre o objeto respetivo.


Barra de ferramentas de ação rápida para directórios e diário







É possível comunicar rapidamente com os seus contactos através da barra de ferramentas de ação rápida no canto inferior direito da interface do utilizador. É possível efectuar as seguintes ações para o contacto seleccionado no diário ou directório:

Ícone	Função
	Marcar
	Iniciar conferência
	Atendimento de chamada
	Enviar um e-mail
	Enviar uma mensagem instantânea
	Agendar chamada de saída

Barra de ferramentas de ação rápida para mensagens

É possível efectuar rapidamente ações relacionadas com mensagens, tais como mover uma mensagem para uma pasta diferente, ou reproduzir uma mensagem de correio de voz através do altifalante. É possível efectuar as seguintes ações através da barra de ferramentas de ação rápida no canto inferior direito da interface do utilizador de mensagens:

Ícone	Função
	Mover mensagem para pasta (por ex., Guardadas)

Ícone	Função
	Reproduzir através do telefone
	Reprodução através de altifalantes
	Reencaminhar correio de voz
	Enviar em e-mail
	Guardar uma mensagem de voz
	Copiar para Outlook

Conceitos relacionados

[Lista de favoritos](#) na página 47

[Notificações de torradas \(tela da bandeja\)](#) na página 139

[Conferências](#) na página 71

[Estado de presença](#) na página 26

[Diário](#) na página 55

[Diretórios](#) na página 41

[Gestão das mensagens de correio de voz](#) na página 110

[Gestão das mensagens de fax](#) na página 116

Tarefas relacionadas

[Como selecionar o idioma da interface do utilizador](#) na página 137

[Como alterar a skin da interface do utilizador](#) na página 138

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 e inicialização do myPortal for Outlook

Existem determinados pré-requisitos para a instalação do myPortal for Outlook.

4.1 Como instalar o myPortal for Outlook

Pré-requisitos




O administrador do sistema de comunicação disponibilizou o(s) ficheiro(s) de instalação ou a ligação para o(s) ficheiro(s).

Nota: As notas do ficheiro `ReadMe_first.rtf` 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 IP ou o nome DNS (nome do anfitrião) fornecido pelo administrador e clique em **Seguinte**.
- 4) Após a validação do endereço IP, o instalador irá verificar se .NET 4.8 está disponível e proceder à sua instalação, caso não esteja.
- 5) Clique em **myPortal for Outlook** para assinalá-lo para instalação.

Clicar numa aplicação irá alternar entre ações:

Símbolo	Função
	Instalar
	Reparar
	Eliminar

- 6) Caso pretenda, altere a pasta de instalação no campo **Instalar em:**.
- 7) Clicar em **Instalar**.
- 8) Siga as instruções do programa de instalação.

Tarefas relacionadas

[Como iniciar o myPortal for Outlook](#) na página 18

[Como desinstalar o myPortal for Outlook](#) na página 20

4.2 Como iniciar o myPortal for Outlook

Pré-requisitos

O myPortal for Outlook está instalado no PC.

Passo a passo

- 1) Faça duplo clique no ícone do Outlook para iniciar o Outlook com o myPortal for Outlook.

Nota: Para iniciar o Outlook sem o myPortal for Outlook, clique em **Trabalhar offline** na janela de início de sessão. Só será possível voltar a utilizar o myPortal for Outlook quando o Outlook for reiniciado.

Só é possível iniciar o Outlook sem o myPortal for Outlook, se o início de sessão automático não estiver ativado.

Nota: Não é suportada a utilização simultânea do myPortal for Outlook com o myPortal for Desktop ou com o myAttendant utilizando o mesmo nome de utilizador.

A utilização simultânea do myPortal for Desktop com myAgent sob o mesmo nome de utilizador pode levar a restrições (consulte *myAgent, Guia de Utilizador Notas sobre a utilização simultânea de clientes*).

- 2) Na janela de início de sessão, introduza no campo **Nome de Utilizador** o seu número de telefone.
- 3) Introduzir a sua **Palavra-passe**. Para o primeiro início de sessão, a palavra-passe predefinida é 1234. Em caso de dúvida, contactar o administrador do sistema de comunicação.

Dica: Na primeira inicialização de um cliente PC, é solicitada a alteração da palavra-passe, desde que ainda não tenha sido alterada através do menu telefónico da caixa de correio de voz.

No campo **Palavra-passe antiga**, introduzir a sua palavra-passe prévia.

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

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

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

Instalação e inicialização do myPortal for Outlook

Como desinstalar o myPortal for Outlook

- 4) Para passar a utilizar o myPortal for Desktop 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. Esta opção pode ser alterada em qualquer altura.

Nota: O início de sessão automático só deve ser utilizado se mais ninguém tiver acesso à sua conta de utilizador. 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) Se for apresentado o campo **IP de Servidor**, introduza o endereço IP ou o nome DNS (nome do anfitrião) do sistema de comunicação ou do servidor de UC nesse campo.
- 6) Clique em **Iniciar sessão**.

Tarefas relacionadas

[Como instalar o myPortal for Outlook](#) na página 18

[Como alterar a palavra-passe](#) na página 136

[Como desativar o início de sessão automático](#) na página 137

[Resolução de problemas: Sem ligação ao sistema de comunicação \(Windows\)](#) na página 151

4.3 Como desinstalar o myPortal for Outlook

Passo a passo

- 1) Fechar o Outlook.

Nota: As notas do ficheiro `ReadMe first.rtf` devem ser lidas com muita atenção.

- 2) No **Painel de Controlo**, clicar em **Programas e Funcionalidades**.
- 3) No menu de contexto do item **myPortal for Outlook**, clicar em **Alterar**.
- 4) Clicar em **Modificar**.
- 5) Selecionar a funcionalidade **myPortal for Outlook** para desinstalação.

Tarefas relacionadas

[Como instalar o myPortal for Outlook](#) na página 18

4.4 Actualizações automáticas

As actualizações automáticas mantêm os clientes de UC actualizados na versão mais recente.

Caso esteja disponível uma nova versão, é efectuada uma actualização automática ou é apresentada uma informação da possibilidade de actualização. Poderá ser apresentada uma mensagem a indicar que é necessário sair de uma ou várias aplicações, para a actualização ser efectuada.

Nota: Recomenda-se que as actualizações disponibilizadas sejam sempre efectuadas. O mesmo se aplica ao software que é necessário para determinados clientes UC.

4.4.1 Como efetuar uma atualização automática

Pré-requisitos

Recebeu uma mensagem como a seguinte: Atualização do cliente disponível. Aguarde enquanto a atualização é efetuada. Feche os seguintes programas para continuar a atualização: [...].

Passo a passo

Feche o Outlook.

Passos seguintes

Reinicie o myPortal for Outlook após a atualização automática.

5 Primeiros passos

Os primeiros passos descrevem as ações recomendadas ao começar a utilizar o sistema.

Alterar palavra-passe

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.

Selecionar as definições de idioma

Selecionar o idioma para:

- a interface do utilizador do myPortal for Outlook
- menus e anúncios do sistema da caixa de correio de voz.

Gravar o anúncio de nome

O anúncio de nome do utilizador é utilizado com um componente individual dos anúncios do sistema de comunicação, por exemplo:

- quando a caixa de correio de voz informa os chamadores sobre o estado de presença do utilizador
- para saudação dos participantes em conferências para as quais o utilizador tenha convidado outras pessoas:

"... convidou-o a participar numa conferência"

- para anunciar o utilizador quando entra numa conferência:

"... participa na conferência."

Gravar a saudação pessoal

A saudação pessoal é o que os chamadores ouvem por predefinição quando acedem à caixa de correio de voz. Por exemplo: "Neste momento, não é possível atender a sua chamada ...". Existem os seguintes anúncios de saudação pessoal:

- saudação pessoal geral
- Saudação pessoal para **Ocupado**:
- Saudação pessoal para **Chamada não respondida**:

Nota: Pode gravar outros anúncios; ver [Caixa de correio de voz](#) na página 102.

Especificar o endereço de e-mail

Introduzir o endereço de e-mail, para o sistema de comunicação poder enviar convites por e-mail para conferências e notificações relativas a mensagens de voz e fax novas.

Criar a lista de favoritos

A lista de favoritos permite ter os contactos mais importantes sempre à vista e é possível efetuar uma chamada para os mesmos com um simples clique.

Conceitos relacionados

[Caixa de correio de voz](#) na página 102

5.1 Como seleccionar o idioma da interface do utilizador

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Aparência**.
- 3) Seleccionar o **Idioma** na lista suspensa.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Passos seguintes

Sair do Outlook e reiniciar o myPortal for Outlook.

5.2 Como seleccionar a língua da caixa de correio de voz

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **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 **Fechar**.

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) Clique no símbolo **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**.

Primeiros passos

Como gravar uma saudação pessoal

- 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**.

Conceitos relacionados

[Caixa de correio de voz](#) na página 102

Tarefas relacionadas

[Como gravar uma saudação pessoal](#) na página 24

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) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **Perfis de correio de voz** e, em seguida, em qualquer perfil.
- 3) Clicar em **Gravar**.
- 4) Selecionar na lista de anúncios 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 **Fechar** e em seguida em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Caixa de correio de voz](#) na página 102

Tarefas relacionadas

[Como gravar o seu anúncio de nome](#) na página 23

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) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clique 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 criar a barra de favoritos

Passo a passo

- 1) No Outlook, clicar na pasta **Contactos**.
- 2) Arrastar o contacto pretendido para a lista de favoritos.

Conceitos relacionados

[Lista de favoritos](#) na página 47

Tarefas relacionadas

[Como activar ou desactivar a apresentação da lista de favoritos](#) na página 49

[Como activar ou desactivar a ocultação automática da lista de favoritos](#) na página 52

[Como activar ou desactivar os favoritos sempre em cima](#) na página 52

[Como activar ou desactivar a ocultação da lista de favoritos ao sair](#) na página 53

5.7 Como Desancorar a Barra de Ferramentas

A barra de ferramentas do myPortal for Outlook pode ser desancorada e posicionada na parte superior da interface do utilizador do Windows. A barra de ferramentas é ocultada automaticamente. É apresentada ao mover o rato na parte superior do ecrã.

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Aparência**.
- 3) Selecionar **Flutuante** da lista suspensa **Apresentar barra de ferramentas**.
- 4) 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, estado de presença, mensagens de voz e mensagens instantâneas).

6.1 Presença e serviço CallMe

A presença e o serviço CallMe mostram e otimizam a acessibilidade das extensões. A presença possibilita um desvio de chamadas simples em função do estado, bem como um desvio de chamadas baseado em regras que pode ser configurado de forma flexível com o myPortal for Desktop ou myPortal for Outlook.



6.1.1 Estado de presença









A presença ou estado de presença informa acerca da disponibilidade de extensões internas na lista de favoritos, no diretório interno, na sala de conferência virtual e através de anúncios da caixa de correio de voz (também extensões móveis). Além disso, o estado de presença controla a acessibilidade das extensões internas com o desvio de chamadas em função do estado, o desvio de chamadas baseado em regras e a Operadora automática pessoal.

Nota: O myPortal to go não é gerido pelo VSL. Portanto, o estado atual sempre será mostrado offline.

O estado de presença pode ser alterado no myPortal for Outlook e no menu telefónico da caixa de correio de voz. Ao desativar um desvio de chamadas no telefone, regressará ao estado de presença **Escritório**. Sempre que o estado de presença é alterado, exceto para **Escritório** e **CallMe**, o utilizador especifica a hora de regresso prevista a **Escritório** ou **CallMe**.






A lista suspensa do estado e presença contém os seguintes símbolos:

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

Ícone	Estado de presença	Disponibilidade
	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
	Não Incomodar	NÃO INCOMODAR

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

CallMe é apresentado na lista de favoritos e no diretório interno como **Escritório**. Aí existem os seguintes símbolos adicionais:

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

Nota: Não é suportada a alteração do estado de Presença para CallMe durante uma chamada ativa.

Nota: No caso das extensões sem telefone do sistema (por exemplo, RDIS ou analógicas), a lista de favoritos e o diretório interno não apresentam qualquer 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 as chamadas para o destino de reencaminhamento configurado (por predefinição, 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.

Texto informativo

É possível introduzir um texto informativo sobre o seu estado de presença atual. Por exemplo, numa reunião: “Estou na sala número...”. O texto informativo é apresentado na lista de favoritos, no diretório interno e na sala de conferência virtual. O texto informativo é apagado quando o estado de presença é alterado.

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 seu 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.

Atualização automática do estado de presença através de compromissos do Outlook

É possível controlar automaticamente o estado de presença através de compromissos do Outlook (não se aplica a compromissos recusados ou apenas propostos) com determinadas palavras-chave no assunto. É possível optar entre os seguintes calendários:

- Calendário do Exchange (no Exchange Server)

A atualização automática do estado de presença através de compromissos do Outlook é efetuada independentemente de o PC estar em funcionamento. Para esta função, é necessário que o administrador configure a integração do calendário do Exchange.

- Calendário do Outlook

Para a atualização automática do estado de presença através de compromissos do Outlook é necessário que o myPortal for Outlook tenha sido iniciado no PC.

É possível utilizar as seguintes palavras-chave:

- **Reunião**
- **Doente**
- **Pausa**
- **Ausente**
- **Feriado**
- **Hora do almoço**
- **Casa**
- **Não Incomodar**

Nota: Se o administrador tiver desativado o estado de presença "Doente", o estado de presença não será atualizado automaticamente quando for utilizada a palavra-chave "doente".

As palavras-chave dependem do idioma da interface do utilizador programado. As palavras-chave podem estar em qualquer posição do assunto. Caso o assunto contenha várias palavras-chave deste tipo, apenas tem efeito a primeira. Quando esta função está ativada, o estado de presença é alterado automaticamente na hora de início e de fim do compromisso respetivo.

Quando um compromisso do calendário com uma palavra-chave é criado, o estado de presença é ajustado automaticamente. Se o utilizador decidir prolongar ou reduzir a duração do compromisso, a presença também será ajustada para reflectir a alteração. As presenças Feriado e Doente não são alteradas por nenhum outro estado de presença durante a duração respetiva. O estado Ocupado é lido automaticamente numa entrada de calendário e a presença do utilizador é alterada para Reunião (Ocupado) ou Ausente.

Para que esta opção ocorra, não deve introduzir nenhuma palavra-chave no assunto do compromisso, o compromisso deve estar configurado para ser apresentado como "Ocupado" ou "Fora" e o sinalizador a seguir deve estar activado:

Configuração > As minhas preferências > Conetividade do Outlook > Alterar a minha presença, se o compromisso estiver marcado como "ocupado" ou "ausente"

A verificação de compromissos no calendário é efetuada de 30 em 30 segundos.

Nota: Ao activar esta função, é necessário ter em atenção que quaisquer compromissos do Outlook podem dar origem a alterações indesejadas do estado de presença devido às palavras-chave no assunto. Pode ser necessário alterar a linha de assunto, se necessário.

Criação automática de compromissos do Outlook em caso de ausência

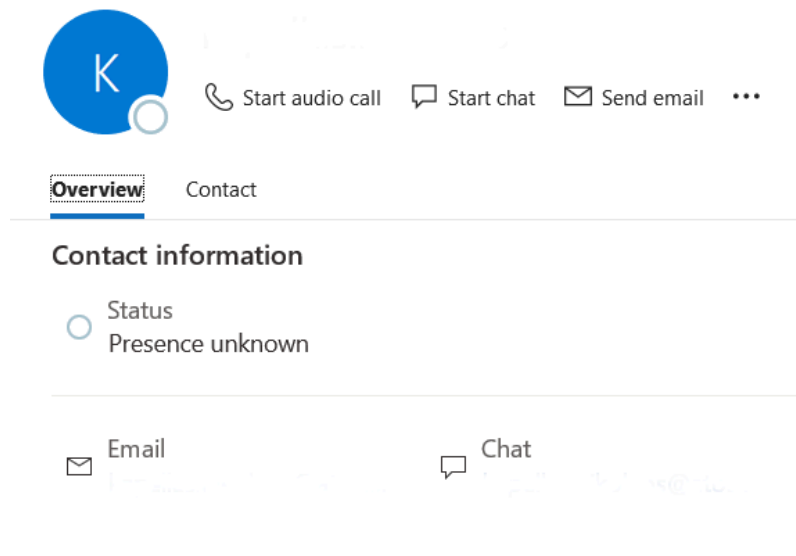
É possível programar a criação automática de compromissos do Outlook para ausências através da alteração do estado de presença. O assunto destes compromissos do Outlook é composto pelo estado de presença e pelo texto "(Auto)", por exemplo: "Reunião (Auto)". As horas de início e fim do compromisso respectivo correspondem aos dados introduzidos no myPortal for Outlook. A hora de fim do compromisso do Outlook permanece inalterada em caso de um eventual atraso no regresso.

É possível especificar se os compromissos do Outlook são guardados no ficheiro PST local ou no Exchange Server. Caso a opção recaia sobre o ficheiro PST local, o Outlook do utilizador tem de estar aberto para a criação dos compromissos do Outlook. Caso a opção recaia sobre o Exchange Server, os compromissos do Outlook são criados independentemente de o Outlook estar aberto.

Estado de presença em cartão de contacto

A cor do estado de presença (verde, amarelo, vermelho ou cinzento, dependendo do estado de presença actual) para qualquer contacto é visível no

cartão de contacto e também junto do nome do contacto nos campos "Para" e "CC" ao enviar um e-mail.



Além disso, é possível ligar para um contacto diretamente do cartão de contacto.

- Quando o botão de marcação num cartão de contacto é clicado, o Microsoft Outlook marca sempre a extensão de um utilizador associado a esse endereço de e-mail específico.
- Ao clicar noutros números de telefone, o Microsoft Outlook marca sempre o número de telefone apresentado.
- A única forma de chamar diretamente um contacto, especialmente se a integração do Estado de Presença não estiver ativada, é clicar com o botão direito do rato no contacto ou no e-mail e clicar em **myPortal**.

Para possibilitar estas opções, é necessário ativar dois sinalizadores:

- **Configuração > As minhas preferências > Conectividade do Outlook > Mostrar estado de presença junto dos nomes no Microsoft Office**

A Microsoft suporta apenas um cliente a utilizar esta interface. Se myPortal for Outlook estiver desactivado ou desinstalado, este sinalizador deverá ser desactivado primeiro, caso contrário, nenhum cliente poderá utilizar esta interface.

- No Outlook **Ficheiro > Opções > Pessoas > Estado online e fotografias > Apresentar estado online junto do nome**

O OpenScope Business é responsável por atualizar e apresentar o estado de presença apenas para a aplicação do Outlook.

Para que Estado de presença apareça no cartão de contacto, tem de ter configurado um endereço de e-mail para o contacto. Caso contrário, o estado de presença não está disponível

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.

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 14

[Diretórios](#) na página 41

[Lista de favoritos](#) na página 47

[Diário](#) na página 55

[Serviço CallMe](#) na página 35

[Reencaminhamento de chamadas em função do estado](#) na página 37

[Desvio de chamadas baseado em regras](#) na página 38

[Operadora automática pessoal](#) na página 128

Tarefas relacionadas

[Como activar ou desactivar o anúncio do estado de presença para chamadores externos](#) na página 108

[Como activar ou desactivar o anúncio do estado de presença para chamadores específicos](#) na página 108

6.1.1.1 Como alterar o estado de presença para Ausente

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo de status de presença, e depois clique num dos seguintes status de presença: **Reunião**, **Doente**, **Intervalo**, **Fora do Escritório**, **Férias**, **Almoço**, **Casa** ou **Não Incomodar**.

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

- 2) Selecionar uma das seguintes opções, para especificar a hora de regresso:
 - Clicar num dos quatro botões com a duração pretendida.
 - Selecionar uma hora e uma data no controlo de calendário.
- 3) Para introduzir um texto informativo sobre o estado de presença, introduzi-lo no campo acima.
- 4) Clicar em **OK**.

Tarefas relacionadas

[Como alterar o estado de presença para Escritório](#) na página 31

[Como activar ou desactivar a reposição automática do estado de presença](#) na página 32

[Como activar o serviço CallMe](#) na página 36

6.1.1.2 Como alterar o estado de presença para Escritório

Sobre esta tarefa

Nota: Também é possível regressar ao estado de presença **Escritório** desactivando no telefone o desvio de chamadas.

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone do estado de presença e, em seguida, em **Escritório**.
- 2) Clicar na opção **Voltar ao escritório**.
- 3) Para introduzir um texto informativo sobre o estado de presença, introduzi-lo no campo acima.
- 4) Clicar em **OK**.

Tarefas relacionadas

[Como alterar o estado de presença para Ausente](#) na página 31

[Como activar ou desactivar a reposição automática do estado de presença](#) na página 32

6.1.1.3 Como activar ou desactivar a reposição automática do estado de presença

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Diversos**.
- 3) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para activar a reposição automática do estado de presença para **Escritório**, activar a caixa de selecção **Voltar autom. para o escritório**.
 - Para desactivar a reposição automática do estado de presença para **Escritório**, desactivar a caixa de selecção **Voltar autom. para o escritório**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como alterar o estado de presença para Ausente](#) na página 31

[Como alterar o estado de presença para Escritório](#) na página 31

[Como activar o serviço CallMe](#) na página 36

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

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **Configuração**.
- 2) Clicar em **Sensibilidade > Visibilidade da presença**.
- 3) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para tornar visível a presença para uma determinada extensão, activar a caixa de selecção da linha respectiva.
 - Para tornar invisível a presença para uma determinada extensão, desactivar a caixa de selecção da linha respectiva.
 - Para tornar visível a presença para todas as extensões, clicar em **Seleccionar todos**.
 - Para tornar invisível a presença para todas as extensões, clicar em **Desmarcar todos**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como activar ou desactivar o anúncio do estado de presença para chamadores específicos](#) na página 108

[Como activar ou desactivar o anúncio do estado de presença para chamadores externos](#) na página 108

6.1.1.5 Como ativar ou desativar a atualização automática do estado de presença através de compromissos do Outlook

Pré-requisitos

O administrador configurou a integração do calendário do Exchange.

Especificou um endereço de e-mail do MS Exchange válido no myPortal for Outlook.

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Conectividade do Outlook**.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Para ativar a atualização automática do estado de presença através de compromissos do Outlook a partir do calendário do Exchange, selecione a opção **Integração do calendário do Exchange**.
 - Para ativar a atualização automática do estado de presença através de compromissos do Outlook a partir do calendário do Outlook, selecione a opção **Integração do calendário do Outlook**.
 - Para desativar a atualização automática do estado de presença através de compromissos do Outlook, selecione a opção **Não há Integração de Calendário**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Estado da presença Palavras-chave para Nomeações](#) na página 159

Tarefas relacionadas

[Como ativar ou desativar a criação automática de compromissos do Outlook em caso de ausência](#) na página 33

[Como especificar o endereço de e-mail](#) na página 133

6.1.1.6 Como ativar ou desativar a criação automática de compromissos do Outlook em caso de ausência

Pré-requisitos

O administrador configurou a integração do calendário do Exchange.

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Conectividade do Outlook**.

- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Para ativar a criação automática de compromissos do Outlook em caso de ausência, selecione a caixa de seleção **Gerar automaticamente compromissos do calendário com base nas minhas alterações de presença**.
 - Para desativar a criação automática de compromissos do Outlook em caso de ausência, esvaziar a caixa de seleção **Gerar automaticamente compromissos do calendário com base nas minhas alterações de presença**.
- 4) Caso tenha ativado a atualização do calendário do Outlook através da alteração do estado de presença, selecionar uma das seguintes opções na lista suspensa:
 - Se pretender guardar os compromissos no ficheiro PST local, selecione **PST Local**.
 - Se pretender guardar os compromissos no Exchange Server, selecione **PST no Exchange**.
- 5) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como ativar ou desativar a atualização automática do estado de presença através de compromissos do Outlook](#) na página 33

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

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **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 **Indicar símbolo da barra de tarefas quando alterar minha presença**.
 - Para desactivar as janelas popup em caso de alteração do estado de presença, desactivar a caixa de selecção **Indicar símbolo da barra de tarefas quando alterar minha presença**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Notificações de torradas \(tela da bandeja\)](#) na página 139

6.1.1.8 Como ativar os indicadores Longe do computador

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Presença**.

3) Selecionar uma das seguintes opções:

- Se desejar ver os indicadores Longe do computador junto do ícone de presença nos Favoritos, selecione a caixa de verificação **Mostrar utilizadores “longe do computador” junto dos ícones de presença.**
- Se pretender definir-se como Longe do computador, selecione a caixa de verificação **Definir-me como 'longe do computador'** após e defina o número de minutos para ativar.

4) Clique em **Guardar**.

O utilizador será indicado como de regresso ao teclado se o teclado ou o rato forem utilizados ou uma chamada de saída for iniciada a partir do dispositivo.

Nota: Esta funcionalidade é suportada no ambiente de toda a rede.

6.1.1.9 Como ativar a alteração automática do estado de presença

Passo a passo

1) Clicar em **Configuração**.

2) Clicar em **As minhas preferências > Presença**.

3) Selecionar uma das seguintes opções:

- Se pretender ativar a alteração automática do Estado de presença para Escritório quando inicia o Outlook, selecione a caixa de verificação **Alterar a minha presença para “Escritório” quando inicio o Outlook**.
- Se pretender ativar a alteração automática do Estado de presença quando encerrar ou terminar sessão no PC:

- Selecione **Alterar a minha presença quando encerro ou termino sessão no PC**.

- Escolha uma das seguintes opções na lista suspensa para o Estado de Presença: **Reunião, Doente, Pausa, Ausente, Férias, Almoço, Casa**.

- Na lista suspensa, escolha uma das seguintes opções para a duração do Estado de Presença que pretende definir: **Minutos, Horas, Dias, Semanas**.

Quando o período de tempo especificado terminar, o estado de presença é repostado para Escritório.

4) Clicar em **Guardar**.

6.1.2 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.

Conceitos relacionados

[Estado de presença](#) na página 26

6.1.2.1 Como activar o serviço CallMe

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone do estado de presença e clicar em **Escritório**.
- 2) Clicar na opção **Activar o serviço CallMe**.
- 3) Clicar em **<Sem selecção de número>**.

- 4) Especificar o número de telefone do destino CallMe de uma das seguintes formas:
- Seleccionar 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**.

Conceitos relacionados

[Formatos de números de telefone](#) na página 63

Tarefas relacionadas

[Como alterar o estado de presença para Ausente](#) na página 31

[Como activar ou desactivar a reposição automática do estado de presença](#) na página 32

[Como especificar números de telefone adicionais](#) na página 133

6.1.3 Reencaminhamento de chamadas em função do estado

Com o desvio de chamadas em função do estado, é possível desviar as chamadas para um número de telefone adicional ou para a caixa de correio de voz com base no estado de presença.

É possível configurar o desvio de chamadas em função do estado para cada estado de presença, exceto **Escritório**, **CallMe** e **Não incomodar**. Quando o estado de presença é alterado, o sistema de comunicação ativa o desvio de chamadas para o destino especificado para o efeito. Por exemplo, para o telemóvel quando está ausente do escritório ou para um substituto enquanto estiver de férias.

Conceitos relacionados

[Estado de presença](#) na página 26

[Desvio de chamadas baseado em regras](#) na página 38

Tarefas relacionadas

[Como especificar números de telefone adicionais](#) na página 133

6.1.3.1 Como configurar o desvio de chamadas em função do estado

Pré-requisitos

Está configurado pelo menos um número de telefone adicional do utilizador.

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **Regras de chamadas > Destinos de transferência**.

- 3) Escolha um dos seguintes destinos na coluna com o estado de Presença apropriado na lista pendente: **Nenhum**, **Telemóvel**, **Assistente**, **Ext. 1**, **Ext. 2**, **Home** ou **Correio de voz**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

6.1.4 Desvio de chamadas baseado em regras

Com o desvio de chamadas baseado em regras, é possível desviar os chamadores com base em diversas condições ou excepções de uma forma ainda mais flexível do que com o desvio de chamadas em função do estado, sendo possível, por exemplo, desviar as chamadas de contactos desconhecidos para a caixa de correio de voz.

Além disso, o desvio de chamadas baseado em regras também suporta:

- Qualquer destino
- Estado de presença **Escritório**, **CallMe** e **Não incomodar**

O Assistente de Regras permite especificar regras e activá-las ou desactivá-las em qualquer altura. As regras só estão activas, se não existir nenhum desvio activo no telefone. Um desvio de chamadas em função do estado (excepto para a caixa de correio de voz) desactiva o desvio de chamadas baseado em regras.

Quando uma regra para desvio de chamadas está activa, "**rule active**" é apresentado no display do telefone do utilizador.

Quando é recebida uma chamada, o sistema de comunicação verifica a aplicabilidade das regras activas consoante a sequência de ordenação no Assistente de Regras. Só é executada a primeira regra aplicável. Neste caso, o telefone toca uma vez e, em seguida, o sistema de comunicação desvia a chamada para o destino especificado.

Numa regra, é possível definir vários tipos de condições e excepções (excepto...). Contudo, não é possível definir uma condição com uma excepção do mesmo tipo. Assim, por exemplo, não é possível combinar uma condição do tipo "a determinados dias da semana" com uma excepção do tipo "excepto a determinados dias da semana".

Tipos de condições e excepções

- (excepto) num determinado estado de presença
- (excepto) de determinadas pessoas (do directório interno, do directório externo, de um contacto do Outlook ou de qualquer número de telefone)
- (excepto) transferidas de determinadas pessoas (do directório interno, do directório externo, de um contacto do Outlook ou de qualquer número de telefone)
- (excepto) de um determinado tipo, ou seja, **interna**, **externa** ou **Contacto desconhecido**
- (excepto) numa determinada data (também em várias)
- (excepto) em determinados dias da semana
- (excepto) entre uma determinada data de início e fim
- (excepto) entre uma determinada hora de início e fim

Conceitos relacionados

[Estado de presença](#) na página 26

[Reencaminhamento de chamadas em função do estado](#) na página 37

6.1.4.1 Como adicionar regras para o desvio de chamadas

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **Regras de chamadas > Módulo de regras**.
- 3) Clicar em **Novo**.
- 4) Para adicionar uma condição, ative a caixa de verificação **Quando..** na linha apropriada e clique na área inferior nos detalhes sublinhados desejados: (**Valores da Data, Dias da Semana, Tipo, Pessoas, Data de Início, Data de Fim, Hora de Início, Hora de Fim** ou **Estado de Presença**) para especificar a condição com maior precisão no diálogo seguinte.
- 5) Clicar em **Continuar**.
- 6) Se desejar adicionar uma exceção, ative a caixa de verificação **Exceto quando ...** na linha apropriada e clique na área inferior nos detalhes sublinhados desejados (**Data de início, Data de fim, Valores de data, Hora de início, Hora de fim, Dias da semana, Pessoas, Estado de presença** ou **Tipo**) para especificar a exceção com maior precisão no diálogo seguinte.
- 7) Clicar em **Continuar**.
- 8) Introduzir o nome para a regra sob **Nome para a regra** (15 caracteres no máximo).
- 9) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Para a regra entrar imediatamente em vigor, ativar a caixa de seleção **Esta regra está ativa**.
 - Para a regra não entrar imediatamente em vigor, desativar a caixa de seleção **Esta regra está ativa**.
- 10) Clicar em **Guardar** para guardar a regra.
- 11) Clicar **Guardar** para aplicar as alterações.

Conceitos relacionados

[Formatos de números de telefone](#) na página 63

Tarefas relacionadas

[Como editar regras para o desvio de chamadas](#) na página 39

[Como copiar regras para o desvio de chamadas](#) na página 40

[Como mudar o nome de regras para o desvio de chamadas](#) na página 40

[Como eliminar regras para o desvio de chamadas](#) na página 41

[Como alterar a sequência de regras de desvio de chamadas](#) na página 41

6.1.4.2 Como editar regras para o desvio de chamadas

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **Regras de chamadas > Módulo de regras**.
- 3) Clicar na regra pretendida e, em seguida, em **Editar**.

- 4) Editar o valor do parâmetro de regra.
- 5) Clicar em **Guardar**.
- 6) Clicar em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Formatos de números de telefone](#) na página 63

Tarefas relacionadas

[Como adicionar regras para o desvio de chamadas](#) na página 39

[Como copiar regras para o desvio de chamadas](#) na página 40

[Como mudar o nome de regras para o desvio de chamadas](#) na página 40

[Como eliminar regras para o desvio de chamadas](#) na página 41

[Como alterar a sequência de regras de desvio de chamadas](#) na página 41

6.1.4.3 Como copiar regras para o desvio de chamadas

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **Configuração**.
- 2) Clicar em **Call Rules > Módulo de regras**.
- 3) Clicar na regra pretendida e, em seguida, em **Copiar**.
- 4) Atribuir um nome à nova regra (15 caracteres no máximo) e clicar em **OK**.
- 5) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como adicionar regras para o desvio de chamadas](#) na página 39

[Como editar regras para o desvio de chamadas](#) na página 39

[Como mudar o nome de regras para o desvio de chamadas](#) na página 40

[Como eliminar regras para o desvio de chamadas](#) na página 41

[Como alterar a sequência de regras de desvio de chamadas](#) na página 41

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

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **Configuração**.
- 2) Clicar em **Call Rules > Módulo de regras**.
- 3) Clicar na regra pretendida e, em seguida, em **Mudar o nome**.
- 4) Atribuir um novo nome à regra (15 caracteres no máximo) e clicar em **OK**.
- 5) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como adicionar regras para o desvio de chamadas](#) na página 39

[Como editar regras para o desvio de chamadas](#) na página 39

[Como copiar regras para o desvio de chamadas](#) na página 40

[Como eliminar regras para o desvio de chamadas](#) na página 41

[Como alterar a sequência de regras de desvio de chamadas](#) na página 41

6.1.4.5 Como eliminar regras para o desvio de chamadas

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **Configuração**.
- 2) Clicar em **Call Rules > Módulo de regras**.
- 3) Clicar na regra pretendida e, em seguida, em **Eliminar**.
- 4) Clicar em **Sim** e em seguida em **OK**.
- 5) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

- [Como adicionar regras para o desvio de chamadas](#) na página 39
- [Como editar regras para o desvio de chamadas](#) na página 39
- [Como copiar regras para o desvio de chamadas](#) na página 40
- [Como mudar o nome de regras para o desvio de chamadas](#) na página 40
- [Como alterar a sequência de regras de desvio de chamadas](#) na página 41

6.1.4.6 Como alterar a sequência de regras de desvio de chamadas

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **Configuração**.
- 2) Clicar em **Call Rules > Módulo de regras**.
- 3) Clicar na regra que pretende mover.
- 4) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para mover uma regra uma posição para a frente na sequência de ordenação, clicar em **Mover para cima**.
 - Para mover uma regra uma posição para trás na sequência de ordenação, clicar em **Mover para baixo**.
- 5) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

- [Como adicionar regras para o desvio de chamadas](#) na página 39
- [Como editar regras para o desvio de chamadas](#) na página 39
- [Como copiar regras para o desvio de chamadas](#) na página 40
- [Como mudar o nome de regras para o desvio de chamadas](#) na página 40
- [Como eliminar regras para o desvio de chamadas](#) na página 41







6.2 Directórios e diário



Os directórios, a lista de favoritos e o diário organizam os contactos e as chamadas.

6.2.1 Diretórios

Os diretórios organizam os contactos.

O myPortal for Outlook disponibiliza os seguintes diretórios, que suportam as seguintes funções:

Ícone	Diretório	Efetuar chamada	Consultar os nomes dos chamadores	Enviar uma mensagem instantânea	Adicionar à lista de favoritos	Adicionar à conferência
	Contactos do Outlook	X	X	X	X	X
	<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 indicação no sistema, com o respetivo estado de presença (apenas telefones do sistema). Em caso de ausência de um utilizador, é apresentada a hora de regresso prevista na coluna Data/Hora, desde que as definições de visibilidade do estado de presença do utilizador o permitam. É indicado o texto informativo eventualmente introduzido pelo utilizador. • Utilizadores Virtuais, marcados com o ícone . • Grupos, marcados com o ícone . • Grupos UCD, que significam grupos de agentes (subscritores) que podem ser contactados através de um único número de telefone. Estão marcados com o ícone . <p>Por defeito, o Diretório Interno mostra apenas Utilizadores. Pode filtrar o Diretório Interno para mostrar Utilizadores, Utilizadores Virtuais, Grupos ou grupos UCD, ao ativar a caixa de verificação correspondente.</p>	X	X	X	X	X
	<p>Diretório externo</p> <p>Contém contactos que são criados ou importados pelo administrador do sistema de comunicação.</p>	X	X	-	X	X

Ícone	Diretório	Efetuar chamada	Consultar os nomes dos chamadores	Enviar uma mensagem instantânea	Adicionar à lista de favoritos	Adicionar à conferência
	<p>Diretório externo offline (LDAP e Exchange)</p> <p>Contém contactos do diretório empresarial LDAP e deve ser configurado pelo administrador do sistema de comunicação. O diretório offline externo só é utilizado para pesquisa e resolução de nomes.</p>	X	X	-	X	X
	<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>	X	X	-	-	-

Nota: Os números de telefone armazenados nas definições e nos diretórios de utilizadores devem ser introduzidos no formato canónico para que possam ser acedidos pela 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: **Título, Apelido, Nome próprio, Nome da empresa, Extensão, Empresa 1, Empresa 2, Telefone da empresa, Casa 1, Casa 2, Telemóvel, Fax, Endereço de correio eletrónico, Cidade, Endereço postal.**

Procura simples

É possível procurar nos directórios, incluindo os Contactos do Outlook, por **Nome próprio, Apelido** ou número de telefone. Os diretórios são pesquisados pela sequência indicada na tabela atrás apresentada. 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.

Note que a caixa de diálogo de pesquisa simples (rápida) decide se deve utilizar uma correspondência de palavras completas ou parciais, com base na definição da janela de pesquisa principal. Para ambos os cenários, o operador **OR** é utilizado como operador para as consultas; se *qualquer uma* das palavras-chave (delimitadas por um espaço ' ') for encontrada num campo de contacto, é uma correspondência e o resultado é devolvido.

Procura avançada

É possível efetuar uma procura específica pelos campos **Título, Nome próprio, Apelido, Empresa, Extensão, Tel. empresa, Empresa 1, Empresa 2, Casa 1, Casa 2, Móvel, Fax, Cidade, Morada postal** and **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 ordenação do directório permanece inalterada após o encerramento do directório.

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.

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 14

[Lista de favoritos](#) na página 47

[Notificações de torradas \(tela da bandeja\)](#) na página 139

[Estado de presença](#) na página 26

[Configuração](#) na página 132

Tarefas relacionadas

[Como capturar uma chamada para outra extensão](#) na página 65

[Como efetuar uma chamada a partir de um diretório](#) na página 66

[Como Ativar ou Desativar a Abertura de Contatos do Outlook em Chamadas Externas](#) na página 149

[Como enviar uma mensagem instantânea](#) na página 126

[Como adicionar um contacto à lista de favoritos](#) na página 50

[Como adicionar um contacto do diário aos contactos do Outlook](#) na página 60

[Como adicionar participantes à conferência](#) na página 77

6.2.1.1 Como procurar em diretórios

Passo a passo

- 1) Em **Diretórios**, clicar em **Procurar**.
- 2) Se necessário, clicar em **Opções**, para mostrar as opções de procura.
- 3) Selecione os diretórios em que pretende pesquisar.
Se não seleccionar pelo menos um diretório para pesquisar, então nenhum resultado de pesquisa será apresentado.

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

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

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

5) Seleccionar uma das seguintes opções de procura:

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

Nota: Os termos de pesquisa com espaços só se aplicam ao **nome próprio** e **apelido**.

6) Se necessário, clicar em **Avançado**, para alternar entre a procura simples e a procura avançada.

Tarefas relacionadas

[Como adicionar um contacto à lista de favoritos](#) na página 50

6.2.1.2 Como efectuar uma Pesquisa Rápida utilizando uma tecla de atalho

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Teclas de atalho**.
- 3) Introduza a tecla de atalho no campo **Pesquisa Rápida** e seleccione a caixa de verificação **Activar tecla de atalho** junto do campo.

A tecla de atalho F8 está pré-seleccionada como predefinição. Se pretende utilizar uma tecla de atalho diferente, deve premir os modificadores e a respectiva tecla de atalho, por exemplo, SHIFT+F1.

Apenas a tecla F8 pode ser utilizada sem modificadores, todas as outras teclas F têm de ser usadas com modificadores.

- 4) Clicar em **Guardar**.

Se seleccionar um número de telefone e premir a tecla de atalho especificada, será apresentada uma janela pop-up com as informações do contacto.

Se seleccionar um nome e premir a tecla de atalho especificada, é apresentada uma janela pop-up com uma lista de contactos que contém o nome que pesquisou.

Pode clicar no contacto pretendido para apresentar mais informações. Pode iniciar uma chamada ou enviar um e-mail clicando no número ou no e-mail.

6.2.1.3 Como ordenar um diretório

Passo a passo

- 1) Clicar em **Diretório interno** ou em **Diretório externo**.
- 2) Clicar num dos títulos das colunas, por exemplo, **Apelido**, para ordenar os contactos por ordem alfanumérica crescente segundo este critério.
- 3) Para inverter a sequência de ordenação, clicar novamente no título da coluna.
- 4) Para saltar para a primeira entrada começada por um determinado carácter na coluna ordenada, clicar em qualquer contacto do diretório e introduzir o carácter pretendido.


Tarefas relacionadas

[Como aplicar zoom a uma entrada](#) na página 46

6.2.1.4 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  na parte inferior da janela para visualizar as opções de filtro.
- 3) Selecione uma ou mais das seguintes opções:
 - **Utilizador**
 - **Utilizadores virtuais**
 - **Grupos**
 - **Grupos UCD**

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

O diretório é atualizado para corresponder à sua seleção.

6.2.1.5 Como aplicar zoom a uma entrada

Pré-requisitos

A lista está ordenada pela coluna que contém a entrada à qual pretende “aplicar zoom”.

Sobre esta tarefa

É possível utilizar esta função, por exemplo, num diretório ou no diário.

Passo a passo

Introduzir o primeiro carácter do resultado pretendido.

Conceitos relacionados

[Diário](#) na página 55

Tarefas relacionadas

[Como ordenar um diretório](#) na página 46

[Como ordenar o diário](#) na página 58

6.2.1.6 Como ativar ou desativar a consulta dos nomes dos chamadores nos contactos do Outlook

Pré-requisitos

Está a trabalhar no Windows.

O administrador configurou a integração do calendário do Exchange.

Especificou um endereço de e-mail do MS Exchange válido no myPortal for Outlook.

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Conectividade do Outlook**.
- 3) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para ativar a consulta dos nomes dos chamadores nos contactos do Outlook, selecione a caixa de seleção em **Serão utilizadas as seguintes localizações de armazenamento do Outlook para pesquisar informações de chamadores** e introduzir, à direita, o nome da pasta com os contactos pretendidos, por exemplo, `\\Mailbox - Dubios, Natalie\Contacts`.
 - Para desativar a consulta dos nomes dos chamadores nos contactos do Outlook, esvazie a caixa de seleção em **Serão utilizadas as seguintes localizações de armazenamento do Outlook para pesquisar informações de chamadores**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

6.2.2 Lista de favoritos

Na lista de favoritos, os contactos seleccionados estão sempre à vista. Assim, é possível contactá-los telefonicamente com toda a simplicidade. Todas as extensões internas com telefone do sistema e interlocutores XMPP externos são apresentados com a respetiva presença e podem ser contactadas por mensagem instantânea.

É possível adicionar contactos de todos os diretórios e contactos do Outlook à lista de favoritos. No caso dos favoritos não oriundos do diretório interno, é apresentado um símbolo que indica a origem do contacto em vez do símbolo relativo ao respetivo estado de presença.

O administrador tem a opção de atribuir grupos de favoritos ao seu perfil. Pode adicionar ou remover contactos destes grupos, se a opção tiver sido ativada pelo administrador.

Os contactos são geridos em grupos na lista de favoritos. Os grupos, por sua vez, podem conter grupos. Os contactos de todos os grupos podem ser ordenados por nome próprio, apelido ou pela sequência original.

Em caso de ausência de uma extensão interna, é possível obter informação sobre a hora de regresso prevista posicionando o ponteiro do rato sobre a respetiva entrada, desde que as definições de visibilidade do estado de presença da extensão o permitam.

No caso dos favoritos com vários números de telefone, é possível predefinir um número de telefone através do qual são efetuadas as chamadas para o contacto. O número de telefone predefinido de um favorito pode ser identificado no menu de contexto através do símbolo com a caixa de seleção ativada.

Por predefinição, a lista de favoritos está posicionada no canto superior esquerdo do ecrã. Quando está minimizada, é apresentada na barra de tarefas como “my Favorites”.

A lista de favoritos tem várias opções de apresentação. Estas opções também podem ser editadas no menu de contexto do ícone no canto superior esquerdo da lista de favoritos.

Nota: Os ícones de chat, correio e chamada não aparecem na parte inferior da lista de favoritos quando é necessário deslocar. O clique com o botão direito do rato no último contacto da lista de favoritos pode ser utilizado como uma solução alternativa.

Apresentação da lista de favoritos

É possível ativar ou desativar a apresentação da lista de favoritos.

Sempre em cima

A lista de favoritos pode ser mantida sempre em primeiro plano, ocultada mediante a respetiva minimização e mostrada através do ícone da barra de tarefas. O ícone da barra de tarefas da lista de favoritos contém um menu de contexto.

Ocultar automaticamente

A lista de favoritos pode ser definida para ser ocultada ou mostrada automaticamente assim que o ponteiro do rato saia para fora da mesma ou regresse à extremidade vertical da lista de favoritos ocultada, respetivamente. Se esta função for ativada, a lista de favoritos estará fixa ao lado direito ou esquerdo do ecrã. Além disso, com esta função, a opção **Favoritos sempre em cima** é automaticamente ativada. Se forem utilizados vários ecrãs, a função só é autorizada no monitor principal.

Transparência

A lista de favoritos pode ser definida para se tornar semitransparente ou para ser mostrada automaticamente assim que o ponteiro do rato saia para fora da mesma ou regresse à lista de favoritos, respetivamente.

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 14

[Diretórios](#) na página 41

[Estado de presença](#) na página 26

[Configuração](#) na página 132

Tarefas relacionadas

[Como capturar uma chamada para outra extensão](#) na página 65

[Como criar a barra de favoritos](#) na página 25

[Como efetuar uma chamada a partir da lista de favoritos](#) na página 66

[Como adicionar participantes à conferência](#) na página 77

[Como enviar uma mensagem instantânea](#) na página 126

6.2.2.1 Como activar ou desactivar a apresentação da lista de favoritos

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Aparência**.
- 3) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para apresentar a lista de favoritos, activar a caixa de selecção **Mostrar favoritos**.
 - Para não apresentar a lista de favoritos, desactivar a caixa de selecção **Mostrar favoritos**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como criar a barra de favoritos](#) na página 25

[Como activar ou desactivar a ocultação automática da lista de favoritos](#) na página 52

[Como activar ou desactivar os favoritos sempre em cima](#) na página 52

[Como activar ou desactivar a ocultação da lista de favoritos ao sair](#) na página 53

6.2.2.2 Como adicionar um grupo à lista de favoritos

Passo a passo

- 1) Clicar numa área livre da lista de favoritos e, no menu de contexto, seleccionar **Adicionar um grupo de favoritos**.
- 2) No campo de introdução, introduzir o nome pretendido para o grupo.
- 3) Clicar em **OK**.

Passos seguintes

Adicionar contactos à lista de favoritos.

Tarefas relacionadas

[Como adicionar um contacto à lista de favoritos](#) na página 50

[Como apagar um grupo da lista de favoritos](#) na página 50

[Como mudar o nome de um grupo na lista de favoritos](#) na página 49

6.2.2.3 Como mudar o nome de um grupo na lista de favoritos

Passo a passo

- 1) Clique com o botão direito do rato sobre o grupo na lista de Favoritos.

- 2) Clique em **Renomear Grupo**.
- 3) Clicar em **OK**.

Tarefas relacionadas

[Como adicionar um grupo à lista de favoritos](#) na página 49

[Como apagar um grupo da lista de favoritos](#) na página 50

6.2.2.4 Como apagar um grupo da lista de favoritos

Passo a passo

- 1) Clique com o botão direito do rato sobre o grupo na lista de Favoritos.
- 2) Clique em **Remove Favorite Group (Remover grupo favorito)**.

Tarefas relacionadas

[Como adicionar um grupo à lista de favoritos](#) na página 49

[Como mudar o nome de um grupo na lista de favoritos](#) na página 49

6.2.2.5 Como adicionar um contacto à lista de favoritos

Pré-requisitos

A lista de favoritos contém, pelo menos, um grupo.

Passo a passo

- 1) Clique num diretório para procurar um contacto e seleccionar o contacto.
- 2) Arrastar e largar o contacto para o Grupo de Favoritos.
- 3) Em alternativa, pode clicar com o botão direito do rato no Grupo Favorito que pretende adicionar o contacto.
- 4) Clicar em **Adicionar Favorito**.
- 5) Pesquise ou selecione o contacto que deseja adicionar.
- 6) Seleccionar a conferência e clicar em **OK**.

Conceitos relacionados

[Diretórios](#) na página 41

Tarefas relacionadas

[Como procurar em diretórios](#) na página 44

[Como especificar o número de telefone predefinido de um contacto favorito](#) na página 51

[Como adicionar um grupo à lista de favoritos](#) na página 49

[Como apagar um contacto da lista de favoritos](#) na página 50

6.2.2.6 Como apagar um contacto da lista de favoritos

Passo a passo

- 1) Selecione o contacto do Grupo de Favoritos.
- 2) Clicar com o botão direito do rato e seleccionar **Remover Favorito**.

Tarefas relacionadas

[Como adicionar um contacto à lista de favoritos](#) na página 50

6.2.2.7 Como alterar a ordenação da lista de favoritos

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração > As minhas preferências > Aparência**.
- 2) No menu suspenso **Ordenar Favoritos** selecione uma das seguintes opções: **Primeiro nome, Apelido, Ordenar por utilizador definir**.

6.2.2.8 Como especificar o número de telefone predefinido de um contacto favorito

Passo a passo

- 1) Clicar no contacto respetivo na lista de favoritos e, no menu de contexto, seleccionar **Padrão**.
- 2) Na lista suspensa, seleccionar o número de telefone que pretende utilizar por predefinição para este favorito.
- 3) Clicar em **OK**.
Também é possível seleccionar um endereço de e-mail como predefinição para um contacto.

Tarefas relacionadas

[Como adicionar um contacto à lista de favoritos](#) na página 50

[Como efetuar uma chamada a partir da lista de favoritos](#) na página 66

6.2.2.9 Como activar ou desactivar a apresentação da lista de favoritos

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Aparência**.
- 3) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para apresentar a lista de favoritos, activar a caixa de selecção **Mostrar favoritos**.
 - Para não apresentar a lista de favoritos, desactivar a caixa de selecção **Mostrar favoritos**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como criar a barra de favoritos](#) na página 25

[Como activar ou desactivar a ocultação automática da lista de favoritos](#) na página 52

[Como activar ou desactivar os favoritos sempre em cima](#) na página 52

[Como activar ou desactivar a ocultação da lista de favoritos ao sair](#) na página 53

6.2.2.10 Como activar ou desactivar a ocultação automática da lista de favoritos

Sobre esta tarefa

Não activar a ocultação automática da lista de favoritos num cliente Citrix, caso contrário não será visível.

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Aparência**.
- 3) Na lista suspensa **Ocultar autom.**, seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para ocultar automaticamente a lista de favoritos, seleccionar **Ocultar para a esquerda** **Ocultar para a direita**.
 - Para não ocultar automaticamente a lista de favoritos, seleccionar **Não ocultar**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como criar a barra de favoritos](#) na página 25

[Como activar ou desactivar a apresentação da lista de favoritos](#) na página 49

[Como activar ou desactivar os favoritos sempre em cima](#) na página 52

[Como activar ou desactivar a ocultação da lista de favoritos ao sair](#) na página 53

6.2.2.11 Como activar ou desactivar os favoritos sempre em cima

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Aparência**.
- 3) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para manter a lista de favoritos sempre em primeiro plano, activar a caixa de selecção **Sempre em cima**.
 - Para não manter a lista de favoritos sempre em primeiro plano, desactivar a caixa de selecção **Sempre em cima**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como criar a barra de favoritos](#) na página 25

[Como activar ou desactivar a apresentação da lista de favoritos](#) na página 49

[Como activar ou desactivar a ocultação automática da lista de favoritos](#) na página 52

[Como activar ou desactivar a ocultação da lista de favoritos ao sair](#) na página 53

6.2.2.12 Como activar ou desactivar a ocultação da lista de favoritos ao sair

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Aparência**.
- 3) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para ocultar a lista de favoritos não utilizada, activar a caixa de selecção **Ocultar favoritos**.
 - Para não ocultar a lista de favoritos não utilizada, desactivar a caixa de selecção **Ocultar favoritos**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como criar a barra de favoritos](#) na página 25

[Como activar ou desactivar a apresentação da lista de favoritos](#) na página 49

[Como activar ou desactivar a ocultação automática da lista de favoritos](#) na página 52

[Como activar ou desactivar os favoritos sempre em cima](#) na página 52

6.2.2.13 Como mostrar a Lista de favoritos no Outlook

Existe a opção de visualizar a Lista de favoritos no Outlook.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Aparência**.
- 3) Ativar a caixa de selecção **Mostrar no Outlook**.
- 4) Selecione **Ancorado à esquerda** ou **Ancorado à direita** a partir do menu pendente.
- 5) Clicar em **Guardar**.


6.2.2.14 Como chamar um contacto da lista de favoritos

É possível efetuar rapidamente uma chamada para um contacto que esteja na lista de favoritos.

Pré-requisitos

O número de telefone do contacto tem de constar do diretório.

Passo a passo

- 1) Mover o rato sobre o contacto pretendido.
São apresentadas opções adicionais.
- 2) Clique em  **Marcar**.
O contacto é chamado.


6.2.2.15 Como ver o número de telefone de um contacto na Lista de favoritos

É possível ver os números de telefone de um contacto através da Lista de favoritos.

Pré-requisitos

O número de telefone do contacto tem de constar do diretório.

Passo a passo

- 1) Mover o rato sobre o contacto pretendido.
São apresentadas opções adicionais.
- 2) Selecionar  para ver os números de telefone do contacto.
São apresentados os números de telefone do contacto.


6.2.2.16 Como enviar e-mail a um contacto da Lista de favoritos

É possível enviar e-mail rapidamente a um contacto através da Lista de favoritos.

Pré-requisitos

O endereço de e-mail do contacto tem de constar do directório.

Passo a passo

- 1) Mover o rato sobre o contacto pretendido.
São apresentadas opções adicionais.
- 2) Selecionar  para enviar um e-mail ao contacto selecionado.


6.2.2.17 Como conversar com um contacto da Lista de favoritos

É possível iniciar rapidamente uma conversa com um contacto através da Lista de favoritos.

Pré-requisitos

O contacto precisa de ter as mensagens instantâneas ativadas.

Passo a passo

- 1) Mover o rato sobre o contacto pretendido.
São apresentadas opções adicionais.
- 2) Selecionar  para enviar uma mensagem instantânea ao contacto selecionado.

6.2.2.18 Como apresentar contactos recentes na Lista de favoritos

É possível visualizar os últimos contactos ou equipas com que comunicou na Lista de favoritos. São apresentadas até dez entradas de chamadas de entrada e de saída, incluindo chamadas internas e externas.

Pré-requisitos

A caixa de seleção **Mostrar contactos recentes nos Favoritos** tem de estar ativada (**Configuração > Preferências > Aparência > Mostrar contactos recentes nos Favoritos**).

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração > As minhas preferências > Aparência**.
- 2) Clique na caixa de verificação **Mostrar 'contactos Recentes' nos 'Favoritos'**.

São apresentados os dez contactos ou equipas mais recentes.

Nota: Os contactos recentes são sempre apresentados por ordem cronológica e não podem ser reordenados pelo utilizador.

6.2.2.19 Como ver a presença de um contacto na Lista de favoritos

É possível ver a presença de um contacto na Lista de favoritos.

Passo a passo

Mover o rato sobre o contacto pretendido.

A presença do contacto é mostrada numa janela de descrição.

6.2.3 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:

- **Chamadas Abertas**

Contém as chamadas não atendidas. Assim que o utilizador responder a uma destas chamadas, desaparecem todas as entradas com esse número de telefone.

Nota: Se a chamada estiver a tocar no dispositivo do utilizador antes de ser desviada para terceiros, haverá uma entrada de chamada aberta. Se a chamada for desviada

antes de chegar ao dispositivo do utilizador, não haverá uma entrada de chamada aberta.

- **Todos**
- **Não atendidas**
 - De saída (seta para a direita)
 - De entrada (seta para a esquerda)

Nota: Para ser notificado de chamadas não atendidas através de uma janela popup, desativar a função de fecho de janelas popup no final da chamada.

- **Atendidas**
- **Interna**
- **Externa**
- **De entrada**

Nota: Em caso de utilizar um serviço CT (Transferência de chamada) em vez de SST (Transferência de etapa única), são criadas duas CSTA CallIDs com dois respetivos registos de histórico de chamadas. Deste modo, as chamadas de entrada serão apresentadas duas vezes no diário myPortal for Outlook.

- **De saída**
- **Programada**

Contém as chamadas programadas para determinadas datas e horas. A funcionalidade de chamadas programadas não está disponível para agentes do centro de contacto. Para o sistema de comunicação efetuar uma chamada programada, é necessário que o myPortal for Outlook esteja aberto nessa data/hora, que o estado de presença do utilizador seja **Escritório** ou **CallMe** e a execução da chamada seja confirmada numa caixa de diálogo. Caso o utilizador esteja ocupado na data e hora programada para uma chamada, o sistema de comunicação adia a chamada programada até o utilizador voltar a estar livre. O myPortal for Outlook avisa, ao ser terminado, da existência de eventuais chamadas programadas pendentes. Ao ser iniciado, o myPortal for Outlook informa o utilizador acerca de chamadas programadas cuja data/hora entretanto passou. É possível apagá-las ou guardá-las para uma nova data/hora.

Agrupamento por período

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

- Data (por exemplo: **Hoje**, **Ontem**, etc., **Última semana**, **Há 2 semanas**, **Há 3 semanas**, **No mês passado** e **Mais antigo**)
- Número de telefone
- Apelido, Nome
- Nome, Apelido
- Empresa

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











Detalhes da chamada

Cada chamada é apresentada com a **Data de Início** e a **Hora de Início** e, se estiver disponível, com o **CLI** (número de chamada). Caso um diretório contenha mais informações relativas ao número de telefone, como **Apelido**, **Nome próprio** e **Empresa**, são também apresentadas. Além disso, são apresentadas na maioria das pastas as colunas **Direção**, **Duração**, **Chamada concluída**, **Domínio** e **Chamada concluída**. As chamadas não atendidas, as chamadas reencaminhadas e as chamadas de grupo também são apresentadas em conjunto com informação de atendimento do utilizador.

Nota: A função de **Chamada concluída** não é suportada enquanto estiver envolvido um grupo.

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

Nota: Se tiver ativado o desvio de chamadas baseado em regras, no caso de uma chamada de entrada, a chamada será apresentada no diário como uma chamada não atendida e não será apresentada qualquer informação adicional.

Direção	Significado
	De entrada
	De saída
	A chamada teve êxito ou foi respondida.
	Externa
	Interna
	Chamada não atendida reencaminhada para utilizador
	Chamada não atendida recebida por utilizador
	Chamada de grupo atendida por utilizador
	Chamada de grupo do chamador para utilizador
	Correio de voz

Ordenação

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. A ordenação do diário permanece inalterada após o seu encerramento.

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.

Exportar

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 sair myPortal for Outlook
- à meia-noite, desde que o myPortal for Outlook esteja ativo

O ficheiro tem um nome baseado no esquema <número de telefone>-<aaaammdd>.csv. Se o ficheiro já existir, será substituído. 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.**

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 14

[Estado de presença](#) na página 26

Tarefas relacionadas

[Como efetuar uma chamada a partir do diário](#) na página 66

[Como aplicar zoom a uma entrada](#) na página 46

[Como Ativar ou Desativar o Fechamento de telas de bandeja no Final de uma Chamada](#) na página 145

6.2.3.1 Como ordenar o diário

Passo a passo

- 1) Clicar em **Diário**.
- 2) Clicar num dos grupos: **Chamadas abertas, Todas, Perdidas, Atendidas, Internas, Externas, Entradas, Saídas**.
- 3) Se necessário clicar 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.

Tarefas relacionadas

[Como agrupar entradas do diário](#) na página 59

[Como aplicar zoom a uma entrada](#) na página 46

6.2.3.2 Como agrupar entradas do diário

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **Diário**.
- 2) Clicar num dos grupos: **Chamadas abertas, Todas, Perdidas, Atendidas, Internas, Externas, Entradas ou Saídas**.
- 3) Clicar em qualquer cabeçalho de coluna e seleccionar uma das seguintes opções:
 - **Agrupar por: Data**
 - **Agrupar por: Número de telefone**
 - **Agrupar por: Apelido, Nome**
 - **Agrupar por: Nome, Apelido**
 - **Agrupar por: Empresa**
- 4) Clicar no triângulo à esquerda do grupo pretendido, para expandir as entradas de diário correspondentes.

Tarefas relacionadas

[Como ordenar o diário](#) na página 58

6.2.3.3 Como apagar entradas de diário

Passo a passo

- 1) Clicar em **Diário**.
- 2) Clicar num dos grupos: **Chamadas abertas, Todas, Perdidas, Atendidas, Internas, Externas, Entradas ou Saídas**.
- 3) Se necessário fazer duplo clique no triângulo à esquerda do grupo pretendido, para expandir as entradas de diário correspondentes.
- 4) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para apagar uma entrada, clicar com o botão direito do rato na entrada respetiva.
 - Para apagar várias entradas de um grupo, seleccionar as entradas respectivas.
 - Para apagar todas as entradas de um grupo, clicar no grupo respectivo.
 - Para apagar todas as entradas de vários grupos, seleccionar os grupos respectivos.
 - Para apagar todas as entradas de todos os grupos, seleccionar todos os grupos.
- 5) No menu de contexto, seleccionar **Apagar**.

6) Clicar em **Sim**.

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

Tarefas relacionadas

[Como alterar o período de retenção das entradas do diário](#) na página 60

6.2.3.4 Como alterar o período de retenção das entradas do diário

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Diversos**.
- 3) No campo **Manter registo de chamadas para**, introduzir o período de retenção pretendido em dias.

Nota: O valor máximo que é apresentado em clientes é de 30 dias. Para ver mais, é necessário utilizar relatórios.

- 4) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como apagar entradas de diário](#) na página 59

6.2.3.5 Como adicionar um contacto do diário aos contactos do Outlook

Passo a passo

- 1) Clicar no símbolo **Diário**.
- 2) Clicar num dos grupos: **Chamadas Abertas, Todas, Perdidas, Atendidas, Internas, Externas, Chamada de Entrada** ou **Chamada de Saída**.
- 3) Se necessário fazer duplo clique no triângulo à esquerda do grupo pretendido, para expandir as entradas de diário correspondentes.
- 4) Clicar com o botão direito na entrada respetiva.
- 5) No menu de contexto, selecionar **Copiar para Outlook**.
- 6) Editar os detalhes de contacto na janela pop-up e clicar em **Guardar e Fechar**.

Passos seguintes

Guardar o contacto no Outlook.

Conceitos relacionados

[Diretórios](#) na página 41

6.2.3.6 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) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Diversos**.
- 3) Clique em **Exportar exportação do diário**.
- 4) Clique em ... para navegar no seu dispositivo e clique em **OK**.
- 5) Clicar em **Guardar**.

6.2.3.7 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 símbolo **Diário**.
- 2) Clicar em  **Exportar**.

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 **Fechar**.

6.2.3.8 Como efetuar uma rechamada para um contacto a partir do diário

É possível efetuar uma rechamada para uma entrada do diário fazendo duplo clique na entrada.

Passo a passo

- 1) Clicar no símbolo **Diário**.
- 2) Clicar num dos grupos: **Aberto, Todos, Ausente, Atendido, Interno, Externo, Chamada de entrada** ou **Chamada de saída**.
- 3) Se necessário fazer duplo clique no triângulo à esquerda do grupo pretendido, para expandir as entradas de diário correspondentes.
- 4) Fazer duplo clique na entrada do diário pretendida.

O contacto selecionado é chamado.

6.2.3.9 Como procurar entradas do diário

Passo a passo

- 1) Clicar no símbolo **Diário**.
- 2) Clicar num dos grupos: **Aberto**, **Todos**, **Ausente**, **Atendido**, **Interno**, **Externo**, **Chamada de entrada** ou **Chamada de saída**.
- 3) Introduzir os últimos quatro dígitos do número necessário (CLI) ou uma palavra-chave no campo de procura.

Nota: Caso seja necessário procurar um número, é possível introduzir quatro a oito dígitos de acordo com a configuração efetuada pelo administrador do sistema.

- 4) Os resultados da procura serão apresentados imediatamente abaixo.

Nota: O sistema obtém resultados de todas as secções do diário.

6.2.3.10 Como enviar um Aviso de chamador do Diário

Pode enviar um e-mail a um subscritor para reencaminhar os dados do contacto a um subscritor.

Passo a passo

- 1) Clique no separador **Diário**
- 2) Localize a entrada do diário do utilizador para o qual deseja encaminhar os dados e clique com o botão direito do rato na entrada.
- 3) Clique na opção **Rechamada necessária**.
- 4) Introduza o e-mail do endereço e clique em **Enviar**.

6.2.3.11 Como Marcar uma Conversa como Concluídas

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

Sobre esta tarefa

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

Todas as entradas de diário da conversaço com o utilizador s

Nota: A opç

6.3 Chamadas

As extensões t

6.3.1 Formatos de n

Existem diversos formatos para a especificaço de n

Formato	Descriço	Exemplo
Canónico	Começa por + e cont	+49 (89) 7007-98765
Marcaço	Tal como o n	<ul style="list-style-type: none"> 321 (interno) 0700798765 (mesma rede local) 0089700798765 (outra rede local) 0004989700798765 (estrangeiro)

Dica: Sempre que poss

Para a marcaço manual (formato para marcaço) de um n

Para a marcaço de um n

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.

Nota: Os números de telefone guardados nos contactos Outlook locais não devem ter caracteres não digitais nos últimos 4 dígitos e o número mínimo de dígitos para a introdução de extensões deve ser 4, caso contrário o servidor Exchange não poderá pesquisar o número de telefone e correspondê-lo com o contacto que está a pesquisar.

Conceitos relacionados

[Marcador Desktop](#) na página 69

Tarefas relacionadas

[Como activar o serviço CallMe](#) na página 36

[Como adicionar regras para o desvio de chamadas](#) na página 39

[Como editar regras para o desvio de chamadas](#) na página 39

[Como editar o perfil da AutoAttendant pessoal](#) na página 131

[Como configurar uma conferência Ad Hoc](#) na página 76

[Como configurar uma conferência Meet Me](#) na página 82

[Como configurar uma conferência permanente](#) na página 87

[Como ativar ou desativar a notificação telefónica](#) na página 123

[Como especificar números de telefone adicionais](#) na página 133

6.3.2 Funções de chamadas

É possível controlar as funções de chamadas com o myPortal for Outlook, por exemplo, atender chamadas ou capturar chamadas para outra extensão. É possível chamar extensões diretamente através da introdução do número de telefone ou do nome ou através dos registos do diário, da lista de favoritos, de um diretório, de um contacto do Outlook ou da caixa de entrada do Outlook. As funções de chamadas podem ser controladas nas janelas popup e na barra de ícones do myPortal for Outlook.

Conceitos relacionados

[Marcador Desktop](#) na página 69

[Notificações de torradas \(tela da bandeja\)](#) na página 139

6.3.2.1 Como atender uma chamada

Passo a passo

Selecionar uma das seguintes opções:

Nota: Num telefone analógico ou DECT, é necessário levantar o auscultador.

- Na janela popup, clicar no símbolo **Atender**.
- Na barra de ícones do myPortal for Outlook, clicar em **Atender**.

Tarefas relacionadas

[Como Ativar ou Desativar telas de bandeja em Chamadas Recebidas](#) na página 144

6.3.2.2 Como capturar uma chamada para outra extensão

Passo a passo

- 1) Clique em **Diretório Interno** e selecione o subscritor a ser chamado.
- 2) Clique em **Atender chamada** a partir do menu de contexto.

Conceitos relacionados

[Diretórios](#) na página 41

[Lista de favoritos](#) na página 47

6.3.2.3 Como desviar uma chamada para a caixa de correio de voz

Passo a passo

Selecionar uma das seguintes opções:

- Na janela popup, clicar no símbolo **Reencaminhar**.
- Na barra de ícones do myPortal for Outlook, clicar no ícone **Reencaminhar**.

Conceitos relacionados

[Caixa de correio de voz](#) na página 102

Tarefas relacionadas

[Como Ativar ou Desativar telas de bandeja em Chamadas Recebidas](#) na página 144

6.3.2.4 Como iniciar uma chamada manualmente

Passo a passo

Selecionar uma das seguintes opções:

- Introduzir o número de telefone no formato canônico ou no formato de marcação na lista suspensa de números de telefone e clicar no símbolo **Marcar**.

- Selecionar um número de telefone ou um nome na lista suspensa de números de telefone e clicar no símbolo **Marcar**.

6.3.2.5 Como efetuar uma chamada a partir de um diretório

Passo a passo

- 1) Clique em **Diretório Interno** ou **Diretório Externo** ou **Pesquisar**.
- 2) Pesquise ou selecione o contacto que deseja contactar.
- 3) Clique no símbolo **Marcar**.

Conceitos relacionados

[Diretórios](#) na página 41

6.3.2.6 Como efetuar uma chamada a partir da lista de favoritos

Passo a passo

- 1) Se necessário fazer duplo clique no triângulo à esquerda do grupo pretendido, para expandir as listas de Favoritos correspondentes.
- 2) Mova o rato sobre o contacto e clique no símbolo de **Marcar**.

Conceitos relacionados

[Lista de favoritos](#) na página 47

Tarefas relacionadas

[Como especificar o número de telefone predefinido de um contacto favorito](#) na página 51

6.3.2.7 Como efetuar uma chamada a partir do diário

Passo a passo

- 1) Clicar no símbolo **Diário**.
- 2) Clicar numa das categorias: **Aberto**, **Todos**, **Falhado**, **Respondido**, **Interno**, **Externo**, **De entrada** ou **De saída**.
- 3) Se necessário clicar no triângulo à esquerda do grupo pretendido, para expandir as entradas de diário correspondentes.
- 4) Clique com o botão direito do rato sobre a entrada selecionada e clique em **Extensão**: seguido do número do contacto.

Conceitos relacionados

[Diário](#) na página 55

6.3.2.8 Como transferir uma chamada

Passo a passo

- 1) Na barra de ícones do myPortal for Outlook, clicar em **Transferência**.

- 2) Na janela **Transferência de chamadas**, clique para destacar o número para o qual pretende transferir a chamada.
- 3) Também pode digitar o nome do utilizador no campo **Número de Telefone** para procurar um utilizador específico.
- 4) Clique em **Transferir** para transferir a chamada para o número destacado.

Tarefas relacionadas

[Como Ativar ou Desativar telas de bandeja em Chamadas de Saída](#) na página 145

[Como configurar a transferência de uma chamada](#) na página 150

6.3.2.9 Como reter uma chamada

Passo a passo

- 1) Na barra de símbolos do myPortal for Outlook, clicar no símbolo **Reter**.
- 2) Para retomar a chamada (libertar), clicar no símbolo **Voltar a ligar**.

Tarefas relacionadas

[Como Ativar ou Desativar telas de bandeja em Chamadas de Saída](#) na página 145

6.3.2.10 Como gravar uma chamada ou conferência

Pré-requisitos

A gravação de chamadas está activada no sistema de comunicação.

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

Passo a passo

- 1) Na janela popup, clicar no ícone **Gravar**.
- 2) Para terminar a gravação antes do fim da chamada, clicar no ícone **Parar gravação da chamada**.

Conceitos relacionados

[Conferência Ad Hoc](#) na página 75

[Conferência Meet Me](#) na página 80

Tarefas relacionadas

[Como Ativar ou Desativar telas de bandeja em Chamadas Recebidas](#) na página 144

[Como Ativar ou Desativar telas de bandeja em Chamadas de Saída](#) na página 145

6.3.2.11 Como iniciar o Web Collaboration a partir de uma chamada

Passo a passo

Na janela popup, clicar no símbolo **Web Collaboration**.

Conceitos relacionados

[Notificações de torradas \(tela da bandeja\)](#) na página 139

[Web Collaboration](#) na página 99

6.3.2.12 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.

Passo a passo

- 1) Clique 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**.

6.3.2.13 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**.

6.3.2.14 Como terminar uma chamada

Passo a passo

Selecionar uma das seguintes opções:

Nota: Num telefone analógico ou DECT, é necessário pousar o auscultador.

- Apenas quando se efetua uma chamada recebida:
Clique no símbolo **Desligar** no ecrã de **chamada de entrada**.
- Na barra de símbolos do myPortal for Outlook, clicar no símbolo **Desligar**.

Tarefas relacionadas

[Como Ativar ou Desativar telas de bandeja em Chamadas Recebidas](#) na página 144

[Como Ativar ou Desativar telas de bandeja em Chamadas de Saída](#) na página 145

6.3.3 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 método. 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.

Conceitos relacionados

[Formatos de números de telefone](#) na página 63

[Funções de chamadas](#) na página 64

6.3.3.1 Como efectuar uma chamada com a marcação através da área de transferência ou do ambiente de trabalho

Sobre esta tarefa

Nota: Se trabalhar com o Mac OS: **Preferências do Sistema > Acessibilidade > Activar acesso aos dispositivos auxiliares** está activado.

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 ícone 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 directórios. 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 efectuar uma chamada com um clique no botão esquerdo do rato.

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

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **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.

6.4 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:

	Ad Hoc	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
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

Unified Communications

	Ad Hoc	Meet-Me	Permanente	Permanente Aberta
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 Ad Hoc
	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)

Evento	Participantes na conferência notificados	Compromisso do Outlook
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.

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 14

[Web Collaboration](#) na página 99

Tarefas relacionadas

[Como especificar o endereço de e-mail](#) na página 133

6.4.1 Conferência Ad Hoc

Uma conferência ocorre espontaneamente e é iniciada manualmente pelo controlador da conferência.

Iniciar a conferência

O sistema abre a janela com a sala de conferência virtual automaticamente para todos os participantes da conferência interna. 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.

Tarefas relacionadas

[Como gravar uma chamada ou conferência](#) na página 67

6.4.1.1 Como configurar uma conferência Ad Hoc

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo +.
A janela **myMeetings** abre-se com o utilizador como programador de chamadas.
- 3) Selecione **Gostaria de iniciar agora a chamada** na lista pendente.
- 4) Acrescente quaisquer participantes à conferência conforme necessário; consulte [Como adicionar participantes à conferência](#) na página 77 para detalhes.
- 5) Clique em **OK**. O sistema telefona para todos os participantes da conferência.
- 6) Para utilizar o OpenScape Web Collaboration nesta conferência, clicar em **Iniciar colaboração**.

Conceitos relacionados

[Formatos de números de telefone](#) na página 63

Tarefas relacionadas

[Como parar uma conferência](#) na página 79

[Como repetir uma conferência](#) na página 80

[Como apagar uma conferência](#) na página 80

[Como adicionar participantes à conferência](#) na página 77

6.4.1.2 Como apresentar informações sobre a sua conferência Meet Me

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar na conferência relevante na janela **myMeetings**.
- 3) Clicar em **Participantes**, **Informações** ou **Editar** para ver informações sobre a conferência.

6.4.1.3 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

Adicionar participantes à conferência de uma das seguintes formas:

- A partir da lista de favoritos:
Arrastar com o rato um participante dos **Favoritos** para a janela de conferência **myMeetings**.
- A partir de um diretório:
Arrastar com o rato um participante dos **Diretórios** para a janela de conferência **myMeetings**.
- A partir de um resultado da procura:
Na janela **myMeetings**, clicar em **Participantes**. Procurar um participante e premir **Enter**.

Conceitos relacionados

[Diretórios](#) na página 41

[Lista de favoritos](#) na página 47

[Conferência Meet Me](#) na página 80

[Conferência permanente](#) na página 86

Tarefas relacionadas

[Como configurar uma conferência Ad Hoc](#) na página 76

[Como configurar uma conferência Meet Me](#) na página 82

[Como configurar uma conferência permanente](#) na página 87

6.4.1.4 Como desligar participantes da conferência

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar na conferência relevante na janela **myMeetings**.
- 3) Na janela **myMeetings**, clicar em **Participantes**.
- 4) Clicar em **Remover participante** ao lado do participante que pretende remover.

6.4.1.5 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.

Sobre esta tarefa

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar na conferência relevante na janela **myMeetings**.
- 3) Na janela **myMeetings**, clicar em **Participantes**.
- 4) Clicar em **Voltar a ligar o participante** junto ao participante que pretende reconectar.

6.4.1.6 Como Expandir uma Chamada numa Conferência

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** ou **Chamada de saída para...**, clicar no símbolo **Conferência**. A janela **myMeetings** abre-se com o utilizador como controlador da conferência.
- 2) Adicionar participantes à conferência de uma das seguintes formas:
 - A partir da lista de favoritos:
Arrastar com o rato um participante dos **Favoritos** para a janela de conferência **myMeetings**.
 - A partir de um diretório:
Arrastar com o rato um participante dos **Diretórios** para a janela de conferência **myMeetings**.
 - A partir de um resultado da procura:
Na janela **myMeetings**, clicar em **Participantes**. Procurar um participante e premir **Enter**.

6.4.1.7 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) Selecionar a conferência na janela **myMeetings**.
- 3) Clicar em **Editar**.
- 4) Na janela **myMeetings**, clicar no participante a definir como controlador de conferência.
- 5) Clicar em **Definir como controlador da conferência**.
- 6) Clicar em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Conferência Meet Me](#) na página 80

[Conferência permanente](#) na página 86

6.4.1.8 Como parar uma conferência

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

Nota: Também é possível terminar uma conferência desligando a ligação telefónica.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar na conferência relevante na janela **myMeetings**.
- 3) Clicar em **Parar** e seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para interromper imediatamente a conferência, ativar a opção **Gostaria de interromper esta conferência agora** e clicar em **Parar**.
 - Para prolongar o tempo de conferência, desativar a opção **Gostaria de parar esta conferência agora** e definir a extensão de tempo da conferência em minutos e clicar em **Parar**.

Conceitos relacionados

[Conferência Meet Me](#) na página 80

Tarefas relacionadas

[Como configurar uma conferência Ad Hoc](#) na página 76

6.4.1.9 Como repetir uma conferência

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Selecionar a conferência que pretende repetir e clicar em **Editar**.
- 3) Definir uma nova **data** e **hora** para a conferência.
- 4) Clicar em **OK**.

Tarefas relacionadas

[Como configurar uma conferência Ad Hoc](#) na página 76

6.4.1.10 Como apagar uma conferência

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Selecionar a conferência que pretende apagar e clicar em **Informações**.
- 3) Clicar em **Apagar** junto ao nome da conferência.
- 4) Clicar em **Sim** para confirmar a ação.

Tarefas relacionadas

[Como configurar uma conferência Ad Hoc](#) na página 76

6.4.2 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 respectivo. 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.

Tarefas relacionadas

[Como adicionar participantes à conferência](#) na página 77

[Como especificar outro controlador da conferência](#) na página 79

[Como gravar uma chamada ou conferência](#) na página 67

[Como parar uma conferência](#) na página 79

6.4.2.1 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 **+**.
A janela **myMeetings** abre-se com o utilizador como programador de chamadas.
- 3) Selecionar **Gostaria que uma chamada fosse iniciada automaticamente** na lista pendente.
- 4) Introduzir um **Nome da conferência**.
- 5) Acrescentar quaisquer participantes da conferência conforme necessário; ver [Como adicionar participantes à conferência](#) na página 77 para detalhes.
- 6) Introduzir um **Nome da conferência**.
- 7) Selecionar um ocorrência de entre as seguintes opções: **Ocorre apenas uma vez**, **Ocorre diariamente**, **Ocorre semanalmente**, **Ocorre mensalmente**.
- 8) Introduzir a **Data**.
- 9) Introduzir a **Hora de início**.
- 10) Introduzir a **Hora de fim**.
- 11) Clicar em **OK**.

Conceitos relacionados

[Formatos de números de telefone](#) na página 63

Tarefas relacionadas

[Como adicionar participantes à conferência](#) na página 77

6.4.2.2 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

Adicionar participantes à conferência de uma das seguintes formas:

- A partir da lista de favoritos:
Arrastar com o rato um participante dos **Favoritos** para a janela de conferência **myMeetings**.
- A partir de um diretório:
Arrastar com o rato um participante dos **Diretórios** para a janela de conferência **myMeetings**.
- A partir de um resultado da procura:
Na janela **myMeetings**, clicar em **Participantes**. Procurar um participante e premir **Enter**.

Conceitos relacionados

[Diretórios](#) na página 41

[Lista de favoritos](#) na página 47

[Conferência Meet Me](#) na página 80

[Conferência permanente](#) na página 86

Tarefas relacionadas

[Como configurar uma conferência Ad Hoc](#) na página 76

[Como configurar uma conferência Meet Me](#) na página 82

[Como configurar uma conferência permanente](#) na página 87

6.4.2.3 Como apresentar informações sobre a sua conferência Meet Me

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar na conferência relevante na janela **myMeetings**.
- 3) Clicar em **Participantes**, **Informações** ou **Editar** para ver informações sobre a conferência.

6.4.2.4 Como determinar a número de acesso telefônico de uma conferência

Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência.

Sobre esta tarefa

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

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar na conferência relevante na janela **myMeetings**.
- 3) Clicar em **Informações**.
- 4) O número de acesso telefônico encontra-se em **Marcação direta da conferência**.

Conceitos relacionados

[Conferência permanente](#) na página 86

6.4.2.5 Como determinar a ID para 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 na conferência relevante na janela **myMeetings**.
- 3) Clicar em **Informações**.
- 4) O número de acesso telefônico encontra-se em **ID de conferência**.

Conceitos relacionados

[Conferência permanente](#) na página 86

6.4.2.6 Como alterar a palavra-passe de conferência de um participante

Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência e é necessária uma palavra-passe para os participantes estabelecerem ligação.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Selecionar uma conferência na janela **myMeetings**.
- 3) Clicar em **Editar**.
- 4) Na janela **myMeetings**, clicar no participante para o qual pretende alterar a palavra-passe.
- 5) No campo **Palavra-passe** introduzir uma nova palavra-passe.
- 6) Clicar em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Conferência permanente](#) na página 86

6.4.2.7 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 na conferência respetiva.
- 3) Clicar em **Editar**.
- 4) Definir a **Hora final** pretendida.
- 5) Clicar em **OK**.

6.4.2.8 Como remover um compromisso de conferência de uma série de conferências**Pré-requisitos**

O utilizador é o controlador da conferência programada.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Selecionar a conferência e clicar em **Editar**.
- 3) Clicar em **Editar** junto ao período de ocorrência configurado.
- 4) Clicar em **Adicionar exceção**.
- 5) Selecionar a ocorrência na lista suspensa.
- 6) Se necessário, clicar na caixa de seleção **Remover esta ocorrência** para ativar esta opção.
- 7) Clicar em **OK**.
- 8) Clicar em **OK** para aplicar as alterações.

6.4.2.9 Como reagendar um compromisso de conferência de uma série de conferências

Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência programada.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Selecionar a conferência e clicar em **Editar**.
- 3) Clicar em **Editar** junto ao período de ocorrência configurado.
- 4) Clicar em **Adicionar exceção**.
- 5) Ativar a caixa de seleção **Remover esta ocorrência** para desativar esta opção.
- 6) Editar os detalhes da **Nova data agendada**.
- 7) Clicar em **OK**.
- 8) Clicar em **OK** para aplicar as alterações.

6.4.3 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 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.)

Convite por e-mail

O sistema de comunicação pode convidar os participantes automaticamente por e-mail. 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. O e-mail contém em anexo o compromisso do Outlook (.ics) respetivo.

Iniciar a conferência

Assim que o primeiro participante fizer uma chamada, 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 adesão de cada participante 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.

Tarefas relacionadas

[Como adicionar participantes à conferência](#) na página 77

[Como especificar outro controlador da conferência](#) na página 79

[Como determinar a número de acesso telefónico de uma conferência](#) na página 84

[Como determinar a ID para uma conferência](#) na página 84

[Como alterar a palavra-passe de conferência de um participante](#) na página 84

6.4.3.1 Como configurar uma conferência permanente

Pré-requisitos

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo **+**.
A janela **myMeetings** abre-se com o utilizador como programador de chamadas.
- 3) Selecionar **Gostaria de criar uma sala de conferências que esteja sempre disponível** na lista pendente.
- 4) Acrescentar quaisquer participantes da conferência conforme necessário; ver [Como adicionar participantes à conferência](#) na página 77 para detalhes.
- 5) Clicar em **OK**. O sistema telefona para todos os participantes da conferência.

- 6) Para utilizar o OpenScape Web Collaboration nesta conferência, clicar em **Iniciar colaboração**.

Conceitos relacionados

[Formatos de números de telefone](#) na página 63

Tarefas relacionadas

[Como adicionar participantes à conferência](#) na página 77

6.4.3.2 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

Adicionar participantes à conferência de uma das seguintes formas:

- A partir da lista de favoritos:

Arrastar com o rato um participante dos **Favoritos** para a janela de conferência **myMeetings**.

- A partir de um diretório:

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

- A partir de um resultado da procura:

Na janela **myMeetings**, clicar em **Participantes**. Procurar um participante e premir **Enter**.

Conceitos relacionados

[Diretórios](#) na página 41

[Lista de favoritos](#) na página 47

[Conferência Meet Me](#) na página 80

[Conferência permanente](#) na página 86

Tarefas relacionadas

[Como configurar uma conferência Ad Hoc](#) na página 76

[Como configurar uma conferência Meet Me](#) na página 82

[Como configurar uma conferência permanente](#) na página 87

6.4.3.3 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) Selecionar a conferência na janela **myMeetings**.
- 3) Clicar em **Editar**.
- 4) Na janela **myMeetings**, clicar no participante a definir como controlador de conferência.
- 5) Clicar em **Definir como controlador da conferência**.
- 6) Clicar em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Conferência Meet Me](#) na página 80

[Conferência permanente](#) na página 86

6.4.3.4 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 na conferência relevante na janela **myMeetings**.
- 3) Clicar em **Informações**.
- 4) O número de acesso telefónico encontra-se em **Marcação direta da conferência**.

Conceitos relacionados

[Conferência permanente](#) na página 86

6.4.3.5 Como determinar a ID para 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 na conferência relevante na janela **myMeetings**.
 - 3) Clicar em **Informações**.
 - 4) O número de acesso telefónico encontra-se em **ID de conferência**.
-

Conceitos relacionados

[Conferência permanente](#) na página 86

6.4.3.6 Como alterar a palavra-passe de conferência de um participante

Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência e é necessária uma palavra-passe para os participantes estabelecerem ligação.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
 - 2) Selecionar uma conferência na janela **myMeetings**.
 - 3) Clicar em **Editar**.
 - 4) Na janela **myMeetings**, clicar no participante para o qual pretende alterar a palavra-passe.
 - 5) No campo **Palavra-passe** introduzir uma nova palavra-passe.
 - 6) Clicar em **Guardar**.
-

Conceitos relacionados

[Conferência permanente](#) na página 86

6.4.4 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.

6.4.4.1 Como configurar uma conferência permanente aberta

Pré-requisitos

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Clicar no símbolo **+**.
A janela **myMeetings** abre-se com o utilizador como programador de chamadas.
- 3) Selecionar **Gostaria de criar uma sala de conferências que esteja sempre disponível** na lista pendente.
- 4) Acrescentar quaisquer participantes da conferência conforme necessário; ver [Como adicionar participantes à conferência](#) na página 77 para detalhes.
- 5) Clicar em **OK**. O sistema telefona para todos os participantes da conferência.

- 6) Para utilizar o OpenScape Web Collaboration nesta conferência, clicar em **Iniciar colaboração**.

6.4.4.2 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

Adicionar participantes à conferência de uma das seguintes formas:

- A partir da lista de favoritos:
Arrastar com o rato um participante dos **Favoritos** para a janela de conferência **myMeetings**.
- A partir de um diretório:
Arrastar com o rato um participante dos **Diretórios** para a janela de conferência **myMeetings**.

- A partir de um resultado da procura:

Na janela **myMeetings**, clicar em **Participantes**. Procurar um participante e premir **Enter**.

Conceitos relacionados

[Diretórios](#) na página 41

[Lista de favoritos](#) na página 47

[Conferência Meet Me](#) na página 80

[Conferência permanente](#) na página 86

Tarefas relacionadas

[Como configurar uma conferência Ad Hoc](#) na página 76

[Como configurar uma conferência Meet Me](#) na página 82

[Como configurar uma conferência permanente](#) na página 87

6.4.4.3 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) Selecionar a conferência na janela **myMeetings**.

- 3) Clicar em **Editar**.
- 4) Na janela **myMeetings**, clicar no participante a definir como controlador de conferência.
- 5) Clicar em **Definir como controlador da conferência**.
- 6) Clicar em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Conferência Meet Me](#) na página 80

[Conferência permanente](#) na página 86

6.4.4.4 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 na conferência relevante na janela **myMeetings**.
- 3) Clicar em **Informações**.
- 4) O número de acesso telefónico encontra-se em **Marcação direta da conferência**.

Conceitos relacionados

[Conferência permanente](#) na página 86

6.4.4.5 Como determinar a ID para 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 na conferência relevante na janela **myMeetings**.
- 3) Clicar em **Informações**.

- 4) O número de acesso telefónico encontra-se em **ID de conferência**.

Conceitos relacionados

[Conferência permanente](#) na página 86

6.4.4.6 Como alterar a palavra-passe de conferência de um participante

Pré-requisitos

O utilizador é o controlador da conferência e é necessária uma palavra-passe para os participantes estabelecerem ligação.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Selecionar uma conferência na janela **myMeetings**.
- 3) Clicar em **Editar**.
- 4) Na janela **myMeetings**, clicar no participante para o qual pretende alterar a palavra-passe.
- 5) No campo **Palavra-passe** introduzir uma nova palavra-passe.
- 6) Clicar em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Conferência permanente](#) na página 86

6.4.5 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

Chamada de saída programada 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.

6.4.5.1 Como configurar uma chamada de saída programada

Passo a passo

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

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**. Caso contrário, a chamada de saída programada é iniciada.

6.4.5.2 Como configurar uma chamada de saída programada para um contacto da lista de favoritos

Passo a passo

- 1) Clicar no contacto respetivo na lista de favoritos e, 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.

- 2) Introduzir a **Data de Lembrete**.
- 3) Introduzir a **Hora de Lembrete**.
- 4) Para adicionar um texto introdutório à mensagem de e-mail com o convite, introduzi-lo em **Notas**.
- 5) Clicar em **Guardar**.
- 6) 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.

6.4.5.3 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: **Todas as chamadas**, **Perdidas**, etc.
- 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 **Suspender** e **Diário**, respetivamente.

6.4.5.4 Como apresentar a chamada de saída programada

Pré-requisitos

É o programador de chamadas.

Passo a passo

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

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

Passo a passo

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

- 4) 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**.

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

Passo a passo

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

6.4.5.7 Como reprogramar uma chamada de saída programada

Pré-requisitos

É o programador de chamadas.

Passo a passo

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

6.4.5.8 Como apagar uma chamada de saída programada

Pré-requisitos

É o programador de chamadas.

Passo a passo

- 1) Clicar em **myMeetings**.
- 2) Sob o separador **myMeetings**, pode ver as suas próprias chamadas de saída programadas.
- 3) Clicar na chamada de saída programada que pretende apagar.
- 4) Seleccionar a chamada que pretende apagar e clicar no símbolo **Informação**.
- 5) Clicar no símbolo **Apagar** e, depois, em **Sim**.

6.5 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.

Conceitos relacionados

[Conferências](#) na página 71

Tarefas relacionadas

[Como iniciar o Web Collaboration a partir de uma chamada](#) na página 67

6.5.1 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 ativada.

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

Passo a passo

- 1) Clicar no símbolo **Iniciar Colaboração** no popup de ecrã **Chamada de Entrada** ou no popup do ecrã **Chamada de Saída para**.

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.

- 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.

6.5.2 Como terminar uma sessão de Web Collaboration

Pré-requisitos

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

Está em curso uma chamada ou uma conferência.

Foi iniciada uma sessão de Web Collaboration.

Passo a passo

Na janela popup **Chamada de entrada** ou na janela popup **Chamada de saída para...**, clicar no símbolo **Parar colaboração**.

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.

6.6 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.

6.6.1 Caixa de correio de voz

A caixa de correio de voz grava centralmente 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 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 o requisito 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.

Nota: Para obter informações sobre o menu telefónico, consultar a documentação UC Suite Telefon User Interface (TUI), Guia de Referência Rápida.

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 (ou seja, sem perfis personalizados da Operadora automática pessoal) 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, estou ao telefone e não me 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			
Feriado			

Perfil	Anúncio de nome	Anúncio do estado de presença	Saudação pessoal
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 telefônica 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.

Processamento da caixa de correio de voz

Se uma chamada for atendida pela caixa de correio de voz e o chamador registrar uma mensagem, a chamada ficará visível na caixa de entrada do correio de voz como uma entrada de correio de voz.

Se uma chamada de entrada for respondida pela caixa de correio de voz e o chamador não registrar uma mensagem, a chamada ficará visível na Agenda como uma chamada perdida.

Conceitos relacionados

[Primeiros passos](#) na página 22

[Notificações de torradas \(tela da bandeja\)](#) na página 139

[Operadora automática pessoal](#) na página 128

[Gestão das mensagens de correio de voz](#) na página 110

[Serviço de notificação de novas mensagens](#) na página 121

Tarefas relacionadas

[Como Ativar ou Desativar telas de bandeja para Novas Mensagens de Voz](#) na página 146

[Como desviar uma chamada para a caixa de correio de voz](#) na página 65

[Como gravar o seu anúncio de nome](#) na página 23

[Como gravar uma saudação pessoal](#) na página 24

[Como especificar números de telefone adicionais](#) na página 133

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

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clique em **Dados pessoais > Os meus dados pessoais**.
- 3) O número de chamada para a caixa de correio de voz pode ser encontrado no campo **Correio de voz**.
- 4) Clicar em **Fechar**.

6.6.1.2 Como selecionar o modo de gravação ou anúncio

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clique em **Comunicações > Definições da caixa de correio de voz**.

- 3) Selecionar na lista suspensa do estado de presença respetivo um dos seguintes valores:
 - Para os chamadores poderem deixar mensagens na caixa de correio de voz, seleccione **Ativa**.
 - Para os chamadores apenas poderem ouvir anúncios da caixa de correio de voz e não poderem deixar mensagens, seleccione **Inativa**.

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

- 4) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como editar o perfil da AutoAttendant pessoal](#) na página 131

6.6.1.3 Como gravar um anúncio

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **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 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 **Fechar** e em seguida em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Operadora automática pessoal](#) na página 128

Tarefas relacionadas

[Como editar o perfil da AutoAttendant pessoal](#) na página 131

[Como importar um anúncio](#) na página 107

[Como apagar anúncios](#) na página 107

6.6.1.4 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) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **Perfis de correio de voz** e, em seguida, em qualquer perfil.
- 3) Clicar em **Gravar**.
- 4) Clicar em **Descarregar**.
- 5) Selecionar o ficheiro pretendido e clicar em **Abrir**.
- 6) Na janela **Aviso**, clicar em **OK**.
- 7) 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”.

Conceitos relacionados

[Operadora automática pessoal](#) na página 128

Tarefas relacionadas

[Como editar o perfil da AutoAttendant pessoal](#) na página 131

[Como gravar um anúncio](#) na página 106

[Como apagar anúncios](#) na página 107

6.6.1.5 Como apagar anúncios

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **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 com a designação pretendida.
- 5) Clicar em **Apagar**.
- 6) Clicar em **Fechar** e em seguida em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como gravar um anúncio](#) na página 106

[Como importar um anúncio](#) na página 107

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

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **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**.

Conceitos relacionados

[Estado de presença](#) na página 26

[Operadora automática pessoal](#) na página 128

Tarefas relacionadas

[Como alterar a visibilidade do estado de presença para outros utilizadores](#) na página 32

[Como activar ou desactivar o anúncio do estado de presença para chamadores específicos](#) na página 108

6.6.1.7 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 no ícone **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**.

Conceitos relacionados

[Estado de presença](#) na página 26

[Operadora automática pessoal](#) na página 128

Tarefas relacionadas

[Como alterar a visibilidade do estado de presença para outros utilizadores](#) na página 32

[Como activar ou desactivar o anúncio do estado de presença para chamadores externos](#) na página 108

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

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **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**.

Conceitos relacionados

[Caixa de fax](#) na página 115

6.6.1.9 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**.

6.6.2 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 Outlook 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**
- **Nome do 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.

Enviar mensagens de correio de voz por e-mail

É possível enviar uma mensagem de correio de voz como ficheiro WAV por e-mail para qualquer destinatário. Se estiverem disponíveis, a mensagem de e-mail inclui o número de telefone e o nome do interlocutor.

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.

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 14

[Caixa de correio de voz](#) na página 102

6.6.2.1 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 em **Mensagens de correio de voz**.
- 2) Em **Mensagens de voz**, clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Caixa de entrada**.
- 3) Clicar na mensagem de correio de voz pretendida.
- 4) No menu de contexto, clicar em **Reproduzir a mensagem Através do altifalante**.

Passos seguintes

Atender a chamada da caixa de correio de voz.

Tarefas relacionadas

[Como ouvir uma mensagem de correio de voz no PC](#) na página 112

6.6.2.2 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.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Mensagens de correio de voz**.
- 2) Em **Mensagens de voz**, clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Caixa de entrada**.
- 3) Clicar na mensagem de correio de voz pretendida.
- 4) No menu de contexto, clicar em **Reproduzir a mensagem Através do altifalante**.

Tarefas relacionadas

[Como ouvir uma mensagem de correio de voz através do telefone](#) na página 112

6.6.2.3 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 em **Mensagens de correio de voz**.
- 2) Em **Mensagens de correio de voz**, clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Reproduzida**.
- 3) Clicar na mensagem de correio de voz pretendida.
- 4) No menu de contexto, selecionar o item **Marcar** com o número de telefone respetivo.

6.6.2.4 Como reencaminhar uma mensagem de correio de voz**Passo a passo**

- 1) Clicar em **Mensagens de correio de voz**.
- 2) Em **Mensagens de correio de voz**, 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) Ativar a(s) caixa(s) de seleção do(s) destinatário(s) pretendido(s).
- 6) Clicar em **OK**.

6.6.2.5 Como mover uma mensagem de correio de voz**Passo a passo**

- 1) Clicar em **Mensagens de correio de voz**.
- 2) Em **Mensagens de correio de voz**, clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Reproduzida**.
- 3) Clicar na mensagem de correio de voz pretendida.
- 4) Clicar **Pasta** no menu de contexto e selecionar a pasta para mover a mensagem.

6.6.2.6 Como guardar uma mensagem de correio de voz como ficheiro WAV**Passo a passo**

- 1) Clicar em **Mensagens de correio de voz**.
- 2) Em **Mensagens de correio de voz**, clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Reproduzida**.
- 3) Clicar na mensagem de correio de voz pretendida.
- 4) No menu de contexto, clicar em **Guardar**.
- 5) Seleccione uma pasta para guardar a mensagem, introduzir um **Nome de ficheiro** e clique em **Guardar**.

6.6.2.7 Enviar uma mensagem de correio de voz como e-mail**Passo a passo**

- 1) Clicar em **Mensagens de correio de voz**.

- 2) Em **Mensagens de correio de voz**, clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Reproduzida**.
- 3) Clicar na mensagem de correio de voz pretendida.
- 4) No menu de contexto, clicar em **Enviar E-mail**.

Passos seguintes

Enviar a mensagem de e-mail com o ficheiro WAV através do Outlook aos destinatários pretendidos.

6.6.2.8 Criar um contacto do Outlook a partir do remetente de uma mensagem de correio de voz

Passo a passo

- 1) Clicar em **Mensagens de correio de voz**.
- 2) Em **Mensagens de correio de voz**, clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Reproduzida**.
- 3) Clicar na mensagem de correio de voz pretendida.
- 4) No menu de contexto, clicar em **Copiar para Outlook**.

Passos seguintes

Guardar o contacto no Outlook.

6.6.2.9 Como ordenar mensagens de correio de voz

Passo a passo

- 1) Clicar em **Mensagens de correio de voz**.
- 2) Em **Mensagens de correio de voz**, clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Reproduzida**.
- 3) Clique na coluna **Data** para ordenar as mensagens de correio de voz por ordem alfanumérica ascendente.
- 4) Para inverter a sequência de ordenação, clicar novamente no título da coluna.

6.6.2.10 Como apagar uma mensagem de correio de voz

Passo a passo

- 1) Clicar em **Mensagens de correio de voz**.
- 2) Clique numa das seguintes pastas em **Correio de voz**: **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 > Apagadas**.

- 5) Para eliminar de forma permanente:
 - a) Em **Mensagens de correio de voz**, clicar na pasta **Apagadas**.
 - b) Selecionar as mensagens de correio de voz pretendidas.
 - c) Selecionar no menu de contexto **Mover mensagem > Apagar mensagem permanentemente**.

6.6.3 Caixa de fax

A caixa de fax guarda as mensagens de fax ao nível central. É possível aceder a esta caixa através do cliente de UC.

É possível visualizar ou alterar as seguintes definições da caixa de fax:

Determinar o número de fax próprio:

É possível determinar através de que número de fax o utilizador está acessível.

Consulta das mensagens de fax pelo posto de operadora

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

Conceitos relacionados

[Notificações de torradas \(tela da bandeja\)](#) na página 139

[Gestão das mensagens de fax](#) na página 116

[Enviar mensagens de fax](#) na página 121

[Serviço de notificação de novas mensagens](#) na página 121

Tarefas relacionadas

[Como Ativar ou Desativar telas de bandeja para Novas Mensagens de Fax](#) na página 147

[Como Ativar ou Desativar telas de bandeja para Novas Mensagens de Voz](#) na página 146

[Como permitir ou impedir a consulta das mensagens de voz e fax pelo posto de operadora](#) na página 109

6.6.3.1 Como determinar o número de fax próprio

Pré-requisitos

O administrador do sistema configurou um número de fax.

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar no separador **Dados pessoais > Os meus dados pessoais**.
- 3) O seu número de fax encontra-se no campo **Número de fax**.
- 4) Clicar em **Fechar**.

6.6.4 Gestão das mensagens de fax

As mensagens de fax podem ser visualizadas, reencaminhadas, movidas para uma pasta diferente, guardadas como ficheiro PDF ou TIFF, sendo ainda possível efetuar uma chamada para o remetente.

Pasta para mensagens de fax

O myPortal for Outlook organiza as mensagens de fax nas seguintes pastas:

- **Caixa de entrada**
- **Ler**
- **Apagada**
- **Itens Enviados:**

Contém mensagens de fax já enviadas pelo sistema de comunicação

- **A enviar itens**

Contém mensagens de fax em fila que ainda não foram enviadas. O sistema de comunicação tenta transmitir uma mensagem por fax até 5 vezes no prazo de 25 minutos. Uma barra informa sobre o **Progresso** do envio de cada mensagem de fax.

Detalhes das mensagens de fax

Dependendo da pasta envolvida, a visualização Lista das mensagens de fax mostra diferentes combinações dos seguintes detalhes: **Data / Hora, Grupo de Fax, Número de chamada, Apelido, Nome Próprio, Empresa, Páginas, Notas, Destino, Estado e Progresso.**

Período de retenção para mensagens de fax

O sistema de comunicação apaga automaticamente as mensagens de fax que ultrapassem o seguinte período de retenção:

Mensagem de fax	Período de retenção (dias)
Novo	120
Ler	365
Enviado	365
Apagada	60

Mensagens de fax para grupos

O administrador pode configurar grupos para mensagens de fax com um número de fax próprio. O sistema de comunicação reencaminha as mensagens enviadas para o grupo para cada um dos membros do grupo. Assim que um utilizador visualizar 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.

Efetuar uma chamada para o remetente de uma mensagem de fax

É possível efetuar uma chamada para o remetente de uma mensagem de fax.

Reencaminhar uma mensagem de fax

É possível reencaminhar uma mensagem de fax para extensões internas.

Guardar uma mensagem de fax como ficheiro

É possível guardar uma mensagem de fax como ficheiro PDF ou TIFF no sistema de ficheiros do PC, para a arquivar de forma permanente.

O administrador pode configurar para todo o sistema se a mensagem de fax é guardada como ficheiro TIFF ou PDF numa base de armazenado como está.

Enviar mensagens de fax por e-mail

É possível enviar uma mensagem de fax como ficheiro PDF ou TIFF por e-mail para qualquer destinatário.

Visualizar mensagens de fax

Após a primeira visualização de uma nova mensagem de fax, o sistema de comunicação move-a automaticamente da pasta **Caixa de Entrada** para a pasta **Lidas**.

Registo de envio

É possível visualizar no navegador da Web um registo do envio de uma mensagem de fax.

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 14

[Caixa de fax](#) na página 115

6.6.4.1 Como visualizar uma mensagem de fax**Pré-requisitos**

As mensagens de fax são guardadas como ficheiros PDF ou TIFF (configurável pelo administrador para todo o sistema). O tipo selecionado tem de estar associado a uma aplicação que pode apresentar este ficheiro.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Mensagens de fax**.
- 2) Em **Mensagens de fax**, clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Caixa de entrada**.
- 3) No menu de contexto, selecionar **Ver**.

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.

6.6.4.2 Como efetuar uma chamada para o remetente de uma mensagem de fax**Passo a passo**

- 1) Clicar em **Mensagens de fax**.
- 2) Em **Mensagens de fax**, clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Ler**.

- 3) Clicar na mensagem de fax pretendida.
- 4) Clique em **Marcar** no menu de contexto, com o número de telefone apropriado.

6.6.4.3 Como reencaminhar uma mensagem de fax

Passo a passo

- 1) Clicar em **Mensagens de fax**.
- 2) Em **Mensagens de fax**, clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Ler**.
- 3) No menu de contexto da mensagem de fax pretendida, selecione **Reencaminhar Fax**.
- 4) Introduza o número de fax do anc destinatário e clique em **Procurar**.
- 5) Selecione o destinatário do fax e clique em **Adicionar**.
- 6) Clicar em **OK**.
- 7) Para enviar o fax a mais destinatários, clicar no campo de introdução e repetir os passos 4 a 5 conformemente.

Nota: Também é possível selecionar destinatários adicionais através da procura num diretório.

- 8) Para eliminar um destinatário, proceder da seguinte maneira:
 - a) Selecione o destinatário e clique em **Remover**.
- 9) Clicar em **OK**.

6.6.4.4 Como mover uma mensagem de fax

Passo a passo

- 1) Clicar em **Mensagens de fax**.
- 2) Em **Mensagens de fax**, clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Ler**.
- 3) Clicar na mensagem de fax pretendida.
- 4) Clicar **Pasta** no menu de contexto e selecionar a pasta para mover a mensagem.

6.6.4.5 Como guardar uma mensagem de fax

Pré-requisitos

O administrador configurou para todo o sistema se a mensagem de fax deve ser guardada como ficheiro TIFF ou PDF.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Mensagens de fax**.
- 2) Em **Mensagens de fax**, clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Ler**.
- 3) No menu de contexto, clicar em **Guardar**.
- 4) Se necessário, renomear o ficheiro .tif e clicar em **Guardar**.

6.6.4.6 Enviar uma mensagem de fax como e-mail

Passo a passo

- 1) Clicar em **Mensagens de fax**.
- 2) Em **Mensagens de fax**, clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Ler**.
- 3) Clicar na mensagem de fax pretendida.
- 4) No menu de contexto, clicar em **Enviar E-mail**.

Passos seguintes

Enviar a mensagem de e-mail com o ficheiro TIFF anexado no Outlook.

6.6.4.7 Como ordenar as mensagens de fax

Passo a passo

- 1) Clicar em **Mensagens de fax**.
- 2) Em Mensagens de Fax, clicar na pasta pretendida, por exemplo, **Ler**.
- 3) Clicar num dos títulos de coluna: **Data**, **Nome do grupo**, **Número de telefone**, **Apelido**, **Nome próprio**, **Nome da empresa**, **Páginas** ou **Notas** para classificar as mensagens de fax por este critério em ordem alfanumérica ascendente.
- 4) Para inverter a sequência de ordenação, clicar novamente no título da coluna.

6.6.4.8 Como visualizar a vista geral das mensagens de fax a enviar

Pré-requisitos

Enviou mensagens de fax com o Fax Printer.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Mensagens de fax**.
- 2) Em **A enviar itens**, clicar na pasta **Caixa de saída**.
- 3) Clicar num dos títulos de coluna: **Data**, **Nome do grupo**, **Apelido**, **Nome próprio**, **Nome da empresa**, **Destino** ou **Páginas** para classificar as mensagens de fax por este critério em ordem alfanumérica ascendente.
- 4) Para inverter a sequência de ordenação, clicar novamente no título da coluna.

Tarefas relacionadas

[Como visualizar a vista geral das mensagens de fax enviadas](#) na página 120

[Como cancelar o envio de uma mensagem de fax](#) na página 119

6.6.4.9 Como cancelar o envio de uma mensagem de fax

Pré-requisitos

Enviou uma mensagem de fax com o Fax Printer.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Mensagens de fax**.
- 2) Em **A enviar itens**, clicar na pasta **Caixa de saída**.
- 3) No menu de contexto da mensagem de fax pretendida, selecionar **Eliminar**.
- 4) Clicar em **Sim**.

Tarefas relacionadas

[Como visualizar a vista geral das mensagens de fax a enviar](#) na página 119

6.6.4.10 Como visualizar a vista geral das mensagens de fax enviadas

Pré-requisitos

Enviou mensagens de fax com o Fax Printer.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Mensagens de fax**.
- 2) Em **Caixa de saída**, clicar na pasta **Itens enviados**.
- 3) Clicar num dos títulos de coluna: **Data**, **Nome do Grupo**, **Apelido**, **Nome**, **Nome da Empresa**, **Destino** ou **Páginas** ou **Estado** para ordenar as mensagens de fax por este critério em ordem alfanumérica ascendente.
- 4) Para inverter a sequência de ordenação, clicar novamente no título da coluna.

Tarefas relacionadas

[Como visualizar a vista geral das mensagens de fax a enviar](#) na página 119

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

Pré-requisitos

Enviou uma mensagem de fax com o Fax Printer.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Mensagens de fax**.
- 2) Em **Caixa de saída**, clicar na pasta **Itens enviados**.
- 3) Clicar na mensagem de fax respetiva.
- 4) No menu de contexto, clicar em **Relatório de envio**.

É apresentado um registo de envio da mensagem de fax respetiva no navegador da Web.

6.6.4.12 Como apagar uma mensagem de fax

Passo a passo

- 1) Clicar em **Mensagens de fax**.

- 2) Em **Mensagens de fax**, clicar na pasta **Caixa de entrada** ou **Ler**, ou, em **Caixa de saída**, clicar na pasta **Itens enviados** ou **A enviar itens**.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Clicar na mensagem de fax pretendida.
 - Realçar as mensagens de fax pretendidas.
- 4) Selecionar no menu de contexto **Mover mensagem para > Apagadas**.
- 5) Para eliminar de forma permanente:
 - a) Em **Mensagens de fax**, clicar na pasta **Apagadas**.
 - b) Selecionar as mensagens de fax pretendidas.
 - c) Selecionar no menu de contexto **Mover mensagem para > Apagar mensagem permanentemente**.

6.6.5 Enviar mensagens de fax

Com o Fax Printer, é possível enviar mensagens de fax no Windows.

Para informações sobre o envio de mensagens de fax, ver Fax Printer, Manual de Instruções.

Conceitos relacionados

[Caixa de fax](#) na página 115

6.6.6 Serviço de notificação de novas mensagens

O sistema de comunicação pode informar o utilizador sobre a existência de novas mensagens de voz e fax por e-mail, telefonicamente ou por SMS.

O serviço de notificação funciona do seguinte modo:

Notificações	Correio de voz	Mensagem de fax
E-mail	O utilizador recebe um e-mail com a mensagem como ficheiro WAV, data e hora de recepção, duração da mensagem (se disponível), número de telefone e nome do remetente. Caso o tamanho do ficheiro WAV ultrapasse 10 MB (média 1MB/min), não é anexado ao e-mail. As mensagens de correio de voz com a prioridade “Urgente” são definidas como mensagens de e-mail com importância “Alta”. As mensagens de e-mail com uma mensagem de correio de voz têm um símbolo próprio no Outlook. Caso utilize uma caixa de correio IMAP, que apenas apresenta os cabeçalhos de e-mail, é apresentado o ícone habitual das mensagens de e-mail.	O utilizador recebe um e-mail com a mensagem como ficheiro PDF ou TIFF anexado, data e hora de recepção, número de páginas e, se disponível, o número de telefone e nome do remetente. Caso o tamanho do ficheiro PDF ou TIFF ultrapasse 10 MB, não é anexado ao e-mail. As mensagens de e-mail com uma mensagem de fax têm um símbolo próprio no Outlook. Caso utilize uma caixa de correio IMAP, que apenas apresenta os cabeçalhos de e-mail, é apresentado o ícone habitual das mensagens de e-mail.
SMS	É recebido um SMS no número de telefone especificado com a notificação de recepção da mensagem.	
Telefone	A caixa de correio de voz efetua uma chamada para o número de telefone especificado pelo utilizador e reproduz a mensagem.	-

Todos os tipos de notificação podem ser ativados ou desativados separadamente para cada perfil.

A notificação telefónica pode ser restringida ao horário de trabalho configurado pelo administrador. É possível especificar o número de tentativas e o respetivo intervalo entre tentativas de notificação telefónica.

Conceitos relacionados

[Caixa de correio de voz](#) na página 102

[Caixa de fax](#) na página 115

6.6.6.1 Como ativar ou desativar a notificação por e-mail

Pré-requisitos

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

O seu endereço de e-mail foi especificado em **Detalhes Pessoais**.

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para ativar ou desativar a notificação de mensagens de correio de voz, clicar em **Comunicações > Notificação VM**.
 - Para ativar ou desativar a notificação de mensagens de fax, clicar em **Comunicações > Notificação de Fax**.
- 3) Selecione uma das opções abaixo na linha de **E-mail** para cada coluna com um dos seguintes estados de Presença: **Escritório, Reunião, Doente, Intervalo, Fora do Escritório, Férias, Almoço, Casa** ou **Não Incomodar**:
 - Para ativar a notificação para um estado de presença, ativar a caixa de seleção respetiva.
 - Para desativar a notificação para um estado de presença, desativar a caixa de seleção respetiva.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como especificar o endereço de e-mail](#) na página 133

6.6.6.2 Como ativar ou desativar a notificação telefónica**Passo a passo**

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **Comunicações > Notificação VM**.
- 3) Selecione uma das opções abaixo na linha **Saída** para cada coluna com um dos seguintes estados de Presença: **Escritório, Reunião, Doente, Intervalo, Fora do Escritório, Férias, Almoço, Casa** ou **Não Incomodar**:
 - Para ativar a notificação para um estado de presença, ativar a caixa de seleção respetiva.
 - Para desativar a notificação para um estado de presença, desativar a caixa de seleção respetiva.
- 4) Introduzir no campo **Número de Saída** o número de telefone pretendido no formato canónico ou no formato de marcação
- 5) Na área **Tempos de Notificação de Saída**, seleccionar uma das seguintes opções:
 - Para apenas ser notificado durante o horário de trabalho, clicar em **Apenas Durante Horas de Trabalho**.
 - Para ser notificado em qualquer altura, clicar em **24 Horas por Dia**.
- 6) Introduzir a frequência e o número de tentativas de notificação.
- 7) Clicar em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Formatos de números de telefone](#) na página 63

6.6.6.3 Como ativar ou desativar a notificação por SMS

Pré-requisitos

O administrador do sistema de comunicação configurou um modelo de SMS para este efeito.

Passo a passo

- 1) Clicar em **Configuração**.
- 2) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Para ativar ou desativar a notificação de mensagens de correio de voz, clicar em **Comunicação > Notificação VM**.
 - Para ativar ou desativar a notificação de mensagens de fax, clicar em **Comunicação > Notificação de Fax**.
- 3) Selecione uma das opções abaixo na linha **SMS** da tabela **Notificação** para cada coluna com um dos seguintes estados de Presença: **Escritório**, **Reunião**, **Doente**, **Intervalo**, **SMS do Escritório**, **Férias**, **Almoço**, **Casa** ou **Não Incomodar**:
 - Para ativar a notificação para um estado de presença, ativar a caixa de seleção respetiva.
 - Para desativar a notificação para um estado de presença, desativar a caixa de seleção respetiva.
- 4) Clicar em **Guardar**.

6.7 Mensagem instantânea



Mensagens instantâneas designa a comunicação através de mensagens instantâneas de conversação (Chat).

6.7.1 Mensagem instantânea

As mensagens instantâneas permitem conversar por texto com outros interlocutores. O sistema de comunicação suporta mensagens instantâneas com utilizadores de UC Suite como, também, parceiros de comunicação externos e conversas de utilizadores múltiplos (ou uma 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**.

Símbolo	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

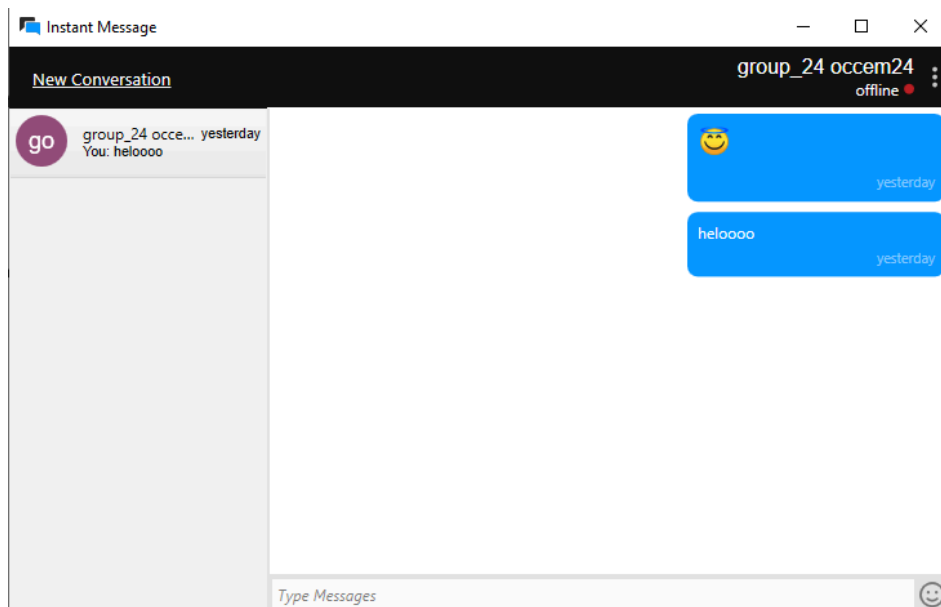
Multi User Chat (conversação com vários utilizadores) designa a troca de mensagens instantâneas com vários interlocutores. Neste caso, o sistema de comunicação também só suporta, no máximo, um interlocutor externo.

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
Mostra todos participantes na conversação como um símbolo ou, se estiver disponível, como uma imagem.

- Área de mensagens

Mostra o estado de presença atual e as mensagens instantâneas de todos os participantes na conversa.

Também pode consultar:

- Quando alguém está a digitar uma mensagem para si através de um indicador no canto inferior esquerdo da janela de conversa.
- 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

Contém o campo de introdução de mensagens instantâneas.

O myPortal for Desktop com a interface do utilizador moderna mostra as mensagens instantâneas na área de trabalho da janela principal.

Conceitos relacionados

[Notificações de torradas \(tela da bandeja\)](#) na página 139

6.7.1.1 Como enviar uma mensagem instantânea

Pré-requisitos

As mensagens instantâneas estão ativadas no sistema.

Passo a passo

1) Clique no botão **Mensagens instantâneas.**

Aparece a janela **Mensagens instantâneas**.

Nota: Em alternativa, é possível contactar um interlocutor atual a partir da janela popup da chamada por mensagem instantânea.

- 2) Na janela **Mensagens instantâneas**, selecione **Nova conversa** e selecione o utilizador com o qual pretende conversar.**
- 3) Para adicionar mais interlocutores à conversa (para criar uma conversa com vários utilizadores), arrastá-los dos **Favoritos** ou de **Diretórios** para a janela **Mensagens instantâneas**.**
- 4) Introduza o texto pretendido na janela **Mensagens instantâneas** na área prevista para esse fim.**
- 5) Prima `Enter`.**

Conceitos relacionados

[Diretórios](#) na página 41

[Lista de favoritos](#) na página 47

6.7.1.2 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) Clicar em **Mensagem Instantânea**.

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 no botão .

A mensagem é eliminada para todos os participantes.

- b) Para eliminar todas as suas mensagens na conversa, clique no botão  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.

6.7.1.3 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) Clicar no botão **Mensagens instantâneas**.

Aparece a janela **Mensagens instantâneas**.

- 2) Selecione a conversa que deseja deixar, clique no botão  e selecione **Sair**.

Aparece uma janela pop-up.

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

- 4) Se a conversa for com várias pessoas, faça uma das seguintes opções:
- Clique em **Sim**, se quiser eliminar todas as suas mensagens na conversa antes de sair.
 - 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.

6.8 Operadora automática

A Operadora automática dá aos chamadores opções de reencaminhamento de chamadas de voz para números de telefone especificados ou para a respectiva caixa de correio de voz, independentemente do estado de presença da extensão chamada. Os chamadores efectuam a selecção através da marcação de dígitos no telefone.

6.8.1 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 respectiva caixa de correio de voz, independentemente do estado de presença do utilizador. Os chamadores efectuam a selecção 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 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	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	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	Anúncio de nome	Anúncio dinâmico	Anúncio pessoal para o perfil
Ausente	-	-	"Estou temporariamente ausente. 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.

Conceitos relacionados

[Estado de presença](#) na página 26

[Caixa de correio de voz](#) na página 102

Tarefas relacionadas

[Como gravar um anúncio](#) na página 106

[Como importar um anúncio](#) na página 107

[Como activar ou desactivar o anúncio do estado de presença para chamadores externos](#) na página 108

[Como activar ou desactivar o anúncio do estado de presença para chamadores específicos](#) na página 108

6.8.1.1 Como editar o perfil da AutoAttendant pessoal

Pré-requisitos

Foi gravado um anúncio para o estado respectivo.

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **Perfis do correio de voz** e, em seguida, no perfil para o estado respectivo.
- 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 é para tomar ação após a introdução deste dígito, selecione **Nenhum**.
- 4) Se selecionar **Transferir**, introduzir no campo **Alvo** o número de telefone no formato de marcação ou no formato canônico.
- 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**.

Conceitos relacionados

[Formatos de números de telefone](#) na página 63

Tarefas relacionadas

[Como gravar um anúncio](#) na página 106

[Como importar um anúncio](#) na página 107

[Como selecionar o modo de gravação ou anúncio](#) na página 105

7 Configuração

Pode configurar o myPortal for Outlook para se adaptar às suas necessidades, por exemplo, ao editar os dados pessoais ou as definições do programa.

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.

Especificar números de telefone adicionais

Os números de telefone adicionais podem ser utilizados, por exemplo, para:

- Reencaminhamento de chamadas em função do estado
- Serviço CallMe

Para o número móvel, o número externo 1, o número externo 2 e o número privado é possível configurar, respetivamente, se devem ser apresentados no diretório interno. Os outros números de telefone são sempre apresentados no diretório interno.

Disponibilizar uma imagem própria

Caso o utilizador disponibilize uma imagem sua, é apresentada aos outros subscritores quando posicionarem o ponteiro do rato sobre a sua entrada no diretório interno (coluna (**Extensão**) ou na lista de favoritos. É possível utilizar um ficheiro de imagem de qualquer tamanho. O sistema de comunicação guarda uma cópia limitada a 200 píxeis de altura e largura.

Início de sessão automático

Se for utilizado o início de sessão automático, a janela de início de sessão não é apresentada. Caso sejam utilizadas contas de utilizador partilhadas, deve-se evitar a utilização do início de sessão automático por motivos de segurança.

Teclas de atalho

Pode utilizar qualquer tecla, possivelmente em combinação com **Ctrl** ou **Alt** e a tecla **Shift**, como teclas de atalho para as seguintes funções:

- **Atender/desligar chamada**
- **Desviar/transferir chamada**
- **Símbolo da barra de tarefas para chamada**

(Janelas popup para chamadas)

- **Mostrar/ocultar favoritos**
- **Marcação através do ambiente de trabalho**

É necessário que a tecla ou combinação de teclas não seja já utilizada por outra aplicação.

Nome de utilizador

É possível alterar o nome de utilizador que é utilizado para o início de sessão.

Conceitos relacionados

[Diretórios](#) na página 41

[Lista de favoritos](#) na página 47

7.1 Como editar o seu nome

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clique em **Dados pessoais > Os meus dados pessoais**.
- 3) Nos campos **Nome próprio** e **Apelido**, introduza o seu nome.

Nota: São permitidos todos os caracteres Latin1 (ISO-8859-1, Europa Ocidental).

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) Clicar em **Guardar**.

7.2 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) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clique em **Dados pessoais > Os meus dados pessoais**.
- 3) Em **E-mail**, introduzir o seu endereço de e-mail.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Conferências](#) na página 71

Tarefas relacionadas

[Como ativar ou desativar a atualização automática do estado de presença através de compromissos do Outlook](#) na página 33

[Como ativar ou desativar a notificação por e-mail](#) na página 122

7.3 Como especificar números de telefone adicionais

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clique em **Dados pessoais > Os meus dados pessoais**.

Configuração

Como disponibilizar a minha imagem

- 3) Introduza um número de telefone adicional em formato canónico ou discável num dos seguintes campos: **Número Móvel**, **Número Externo 1**, **Número Externo 2**, **Número de Casa**, **Número de Fax** ou **Número Assistente**.
- 4) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Se não quiser ver nenhum dos números acima indicados na lista interna, desmarque a caixa de verificação **Visibilidade** junto ao número de telefone.
- 5) Clicar em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Formatos de números de telefone](#) na página 63

[Reencaminhamento de chamadas em função do estado](#) na página 37

[Caixa de correio de voz](#) na página 102

Tarefas relacionadas

[Como activar o serviço CallMe](#) na página 36

7.4 Como disponibilizar a minha imagem

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 no símbolo **Configuração**.
- 2) Clique em **Dados pessoais > Minha imagem**.
- 3) Clicar em **Selecionar**.
- 4) Selecionar uma pasta e o ficheiro pretendido e, em seguida, clicar em **Abrir**.

Tarefas relacionadas

[Como apagar a minha imagem](#) na página 134

7.5 Como apagar a minha imagem

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **Dados pessoais > A minha imagem**.
- 3) Clicar em **Limpar**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como disponibilizar a minha imagem](#) na página 134

7.6 Programação das teclas de função do telefone

As teclas de função do telefone e, eventualmente, de um módulo de teclas ou de um módulo de LEDs de ocupado podem ser adaptadas às necessidades do utilizador através do cliente de UC com uma aplicação Web.

Isto aplica-se tanto a teclas de função pré-programadas como às restantes teclas de função. Exceptuam-se as teclas de aplicações locais (**Local App**). A interface do utilizador para a programação de teclas é aberta no mesmo idioma que o cliente de UC, se estiver disponível, ou em inglês.

Nota: As teclas de função de um telefone SIP, de um telefone RDIS ou de um telefone analógico não podem ser programadas com o cliente de UC.

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

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.

7.6.1 Como programar as teclas de função do telefone

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Diversos**.
- 3) Clicar em **Programar Teclas de Telefone**. Abre-se uma janela no navegador da Web 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.
 - a) Para visualizar os detalhes da função atual de uma tecla, mover o ponteiro do rato sobre o campo de rótulo à esquerda da tecla.
- 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.

Nota: 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.

Configuração

Como alterar a palavra-passe

- 7) Clique em **Guardar**.
- 8) Se tiver sido selecionado um telefone com legenda de teclas automática, é possível introduzir o texto a ser indicado no display da tecla na coluna **Rotulagem**.
- 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 nos passos 6 a 8.
- 10) Para programar outras teclas de função, repetir os passos 4 a 9.
- 11) Fechar a janela do navegador da Web para programação de teclas.
- 12) Clicar na janela **Configuração** do myPortal for Outlook em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Resolução de problemas: Janela do navegador para programação de teclas vazia](#) na página 152

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

Tarefas relacionadas

[Como iniciar o myPortal for Outlook](#) na página 18

7.8 Como desativar o início de sessão automático

Sobre esta tarefa

Nota: O início de sessão automático só deve ser utilizado se mais ninguém tiver acesso à sua conta de utilizador. 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.

Nota: Para ativar o início de sessão automático, é necessário utilizar a opção respetiva ao iniciar o myPortal for Outlook.

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
 - 2) Clicar em **Sensibilidade > Segurança e acesso**.
 - 3) Desativar a caixa de seleção **Lembrar a minha papalvra-pass e efetuar automaticamente o início de sessão no Outlook**.
 - 4) Clicar em **Guardar**.
-

Tarefas relacionadas

[Como iniciar o myPortal for Outlook](#) na página 18

7.9 Como alterar o seu nome de utilizador

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **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 utilizador é válido para todos os clientes de UC Suite.

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

7.10 Como selecionar o idioma da interface do utilizador

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Aparência**.
- 3) Selecionar o **Idioma** pretendido.

Configuração

Como alterar a skin da interface do utilizador

4) Clicar em **Guardar**.

Passos seguintes

Fechar o Outlook e reiniciar o myPortal for Outlook.

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 14

7.11 Como alterar a skin da interface do utilizador

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Aparência**.
- 3) Clicar no aspeto pretendido para a interface do utilizador.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Passos seguintes

Fechar o Outlook e reiniciar o myPortal for Outlook.

Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 14

7.12 Como alternar entre o traypop clássico e o moderno

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Aparência**.
- 3) Alterar entre o traypop clássico e o moderno.
 - Para utilizar o traypop moderno, anular a caixa de seleção junto a **Utilizar traypop clássico**.
 - Para utilizar o traypop clássico, seleccionar a caixa de seleção junto a **Utilizar traypop clássico**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Passos seguintes

Fechar o Outlook e reiniciar o myPortal for Outlook.

Nota: O traypop moderno é uma notificação de alerta do Windows, pelo que se baseia no tema do Windows e não no tema da interface do utilizador. Como resultado, utiliza as cores do Windows.

7.13 Como ativar ou desativar a tecla de atalho

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **Minhas preferências > Teclas de atalho**.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Selecione a caixa de verificação **Tecla de atalho ativada**. Para ativar uma tecla de atalho, clique no campo retangular ao lado da função respectiva e prima uma ou várias das teclas **Shift**, **Ctrl** e **Alt** e prima a outra tecla pretendida para a combinação de teclas. Se a tecla ou combinação de teclas puder ser utilizada para o cliente de UC, é apresentada essa informação.
 - Para desativar uma tecla de atalho, desative a caixa de seleção **Tecla de atalho ativada**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Nota: As teclas de atalho configuradas devem ser únicas e funcionar globalmente em todas as aplicações, tais como myPortal for Desktop, myPortal for Outlook e myAgent. A primeira aplicação a reivindicar a tecla de atalho manterá o acesso exclusivo; quaisquer aplicações subsequentes que tentem a utilizar a mesma tecla de atalho configurada não conseguirão associá-la. Para dar prioridade a uma aplicação diferente para a tecla de atalho, reinicie todas as aplicações relevantes, ao certificar-se de que a preferida é iniciada primeiro. Em alternativa, feche a aplicação em conflito, abra novamente a configuração e clique em “guardar” para atualizar os serviços de teclas de atalho.

7.14 Notificações de torradas (tela da bandeja)

Os pops de tela (também chamados de telas de bandeja ou janelas pop-up) oferecem maneiras convenientes de responder a chamadas recebidas ou novas mensagens de voz com um único clique, por exemplo.

Um pop-up de tela aparece no canto inferior direito da tela e pop-ups adicionais, se necessário, aparecem acima dele. Pode ativar ou desativar os ecrãs através de diferentes métodos. Alguns botões na tela aparecem e mudam, dependendo da situação. Você pode controlar as funções em pops de tela através do teclado (teclas de seta **TAB** ou **Enter**). Você também pode minimizar as telas para um ícone na barra de tarefas.

As telas de bandeja podem ser minimizados para um ícone de bandeja. Assim que mais de três telas são abertas para chamadas, são automaticamente minimizadas e mostradas como ícones na barra de tarefas.

Você pode definir as seguintes configurações para as telas:

- Abra o contacto do Outlook nas chamadas recebidas.
- Abra a tela nas chamadas recebidas.
- Abra a tela em chamadas de saída.
- Feche a tela no final de uma chamada.

- Abra a tela no novo correio de voz.
- Abra a tela na nova mensagem de fax.
- Abra o ecrã quando a sua presença for alterada.
- Abra o ecrã em nova mensagem instantânea.
- Abra o resumo (visão geral) sobre como iniciar o cliente UC

O ecrã também pode ser exibido numa nova interface de utilizador. Nesta interface, os ícones descritos abaixo são agrupados de forma diferente e têm uma aparência ligeiramente diferente.

Se várias telas estiverem abertas, 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







Abrindo Contatos do Outlook para Chamadas Recebidas


Você pode selecionar se o myPortal for Outlook deve abrir o contato apropriado do Outlook para uma chamada de entrada. Se não houver nenhum contato do Outlook para o número de chamada envolvido, um novo contato do Outlook com este número de chamada é criado. Em seguida, pode adicionar mais detalhes a este contacto e guardá-lo.

Nota: Para que um contato do Outlook seja aberto para uma chamada recebida, o número nele contido não deve ter nenhum outro caractere nos últimos três dígitos.

Tela em chamadas de entrada

Estão disponíveis as seguintes funções:




Ícone	Função
	Responder
	Encaminhar Encaminha a chamada para a caixa de correio de voz.
	Gravar (se habilitado no sistema)
	Conferência A chamada pode ser expandida para uma conferência ad-hoc e outros participantes podem ser adicionados.
	Responder com mensagem
	Aviso do chamador Envie um e-mail para um assinante para encaminhar os dados do chamador para esse assinante. 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.

Ícone	Função
	Mensagem instantânea Mensagem para o chamador.

Pop-up de tela durante a chamada





Estão disponíveis as seguintes funções:



Ícone	Função
	Desligar
	Transferência Transfere a chamada após a entrada de um número a ser discado ou um nome a ser encontrado.
	Em espera 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.
	Gravar (se habilitado no sistema)
	Conferência A chamada pode ser expandida para uma conferência ad-hoc e outros participantes podem ser adicionados.
	Responder com mensagem E-mail para o parceiro de comunicação. 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 .
	Aviso do chamador Envie um e-mail para um assinante para encaminhar os dados do parceiro de comunicação para esse assinante. Exemplo: Atendeu a chamada de um colega e quer notificá-lo. 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.
	Mensagem instantânea Mensagem para o parceiro de comunicação.

Ícone	Função
	<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 Número de Telefone, clicar no ícone transferirá a chamada para esse número de telefone.</p> <p>Quando as letras iniciais de um nome são inseridas no campo, a seta muda para uma lupa. Clique na lupa abre a Pesquisa e os resultados das letras inseridas são exibidos.</p>

Tela em chamadas de saída









Estão disponíveis as seguintes funções:

Ícone	Função
	<p>Desligar</p>
	<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>

Ícone	Função
	<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>

Tela 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
	<p>Email</p> <p>Envie um e-mail para um assinante para encaminhar os dados da mensagem de voz para esse assinante.</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 o parceiro de comunicação.</p>
	Retroceder
	Avançar Rápido

Tela 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

Símbolo	Função
	Fechar

Tela 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
	Chamadas abertas: número

Pode avançar para os detalhes específicos clicando nos respectivos símbolos.

Se o seu estado de presença não for **Escritório**, receberá uma mensagem correspondente.

Tela 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:

Ícone	Função
	Altere o status de presença para Escritório .

Conceitos relacionados

- [Elementos da interface de utilizador](#) na página 14
- [Funções de chamadas](#) na página 64
- [Diretórios](#) na página 41
- [Mensagem instantânea](#) na página 124
- [Caixa de correio de voz](#) na página 102
- [Caixa de fax](#) na página 115
- Tarefas relacionadas**
- [Como activar ou desactivar a janela popup em caso de alteração do estado de presença](#) na página 34
- [Como iniciar o Web Collaboration a partir de uma chamada](#) na página 67

7.14.1 Como Ativar ou Desativar telas de bandeja em Chamadas Recebidas

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.

- 2) Clique em **Minhas Preferências > Notificações**.
 - 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Se quiser ativar os telas de bandeja nas chamadas recebidas, marque a caixa de seleção **Quando eu receber uma chamada, exiba uma tela de bandeja**.
 - Se você quiser desativar os telas de bandeja nas chamadas recebidas, desmarque a caixa de seleção **Quando eu receber uma chamada, exiba uma tela de bandeja**.
 - 4) Clicar em **Guardar**.
-

Tarefas relacionadas

[Como atender uma chamada](#) na página 65

[Como desviar uma chamada para a caixa de correio de voz](#) na página 65

[Como gravar uma chamada ou conferência](#) na página 67

[Como terminar uma chamada](#) na página 68

7.14.2 Como Ativar ou Desativar telas de bandeja em Chamadas de Saída

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
 - 2) Clique em **Minhas Preferências > Notificações**.
 - 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Se quiser ativar as telas de bandeja nas chamadas recebidas, marque a caixa de seleção **Quando eu fizer uma chamada externa, exiba uma tela de bandeja**.
 - Se você quiser desativar as telas de bandeja para chamadas de entrada, desmarque a caixa de seleção **Quando eu fizer uma chamada em nuvem, exiba uma tela de bandeja**.
 - 4) Clicar em **Guardar**.
-

Tarefas relacionadas

[Como transferir uma chamada](#) na página 66

[Como reter uma chamada](#) na página 67

[Como gravar uma chamada ou conferência](#) na página 67

[Como terminar uma chamada](#) na página 68

7.14.3 Como Ativar ou Desativar o Fechamento de telas de bandeja no Final de uma Chamada

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clique em **Minhas Preferências > Notificações**.

- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Se você quiser habilitar a abertura de telas de bandeja no final de uma chamada, marque a caixa de seleção **Quando eu terminar uma chamada, feche a tela da bandeja**.
 - Se você quiser desativar o fechamento de telas de bandeja no final de uma chamada, desmarque a caixa de seleção **Quando eu terminar com uma chamada, feche a tela da bandeja**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Diário](#) na página 55

7.14.4 Como Ativar ou Desativar a Tela da Bandeja quando a Presença de Estado é Alterada

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clique em **Minhas Preferências > Aparência**.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Se pretender ativar a tela da bandeja quando a sua presença de estado mudar, marque a caixa de seleção **Quando a minha presença mudar, mostrar uma tela da bandeja**.
 - Se pretender desativar a bandeja quando a sua presença de estado mudar, desmarque a caixa de verificação **Quando a minha presença mudar, mostrar uma tela de bandeja**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

7.14.5 Como Ativar ou Desativar telas de bandeja para Novas Mensagens de Voz

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clique em **Minhas Preferências > Notificações**.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Se quiser ativar as telas de bandeja em novas mensagens de voz, marque a caixa de seleção **Quando eu receber uma nova mensagem de correio de voz, mostre uma tela de bandeja**.
 - Se você quiser desativar as telas da bandeja em novas mensagens de voz, desmarque a caixa de seleção **Quando eu receber uma nova mensagem de correio de voz, mostre uma tela da bandeja**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Caixa de correio de voz](#) na página 102

[Caixa de fax](#) na página 115

Tarefas relacionadas

[Como Ativar ou Desativar a Abertura da Janela de Mensagens para Novas Mensagens de Voz](#) na página 148

7.14.6 Como Ativar ou Desativar telas de bandeja para Novas Mensagens de Fax

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clique em **Minhas Preferências > Notificações**.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Se quiser ativar as telas da bandeja ao receber novas mensagens de fax, marque a caixa de seleção **Quando eu receber uma nova mensagem de fax, mostre uma tela da bandeja**.
 - Se você quiser desativar a tela da bandeja ao receber novas mensagens de fax, desmarque a caixa de seleção **Quando eu receber uma nova mensagem de fax, mostre uma tela da bandeja**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Caixa de fax](#) na página 115

Tarefas relacionadas

[Como Ativar ou Desativar a Abertura da Janela de Mensagens para Novas Mensagens de Fax](#) na página 148

7.14.7 Como Ativar ou Desativar telas de bandeja nas Mensagens de Chat Recebidas

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clique em **Minhas Preferências > Notificações**.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Se quiser ativar a tela da bandeja nas mensagens instantâneas recebidas, marque a caixa de seleção **Quando eu receber uma mensagem de chat, exiba uma tela da bandeja**.

Se selecionado, quando receber mensagens de chat, a janela de **Mensagem Instantânea** é exibida na barra de tarefas.
 - Se você quiser desativar a tela da bandeja nas mensagens instantâneas recebidas, desmarque a caixa de seleção **Quando eu receber uma mensagem de chat, exiba uma tela da bandeja**.

Se não estiver selecionado, quando receber mensagens de chat, a janela de **Mensagem Instantânea** aparece no seu ecrã.
- 4) Clicar em **Guardar**.

7.14.8 Como Ativar ou Desativar a Tela da Bandeja com uma Visão Geral ao Iniciar o myPortal for Outlook

Sobre esta tarefa

Siga estas etapas para ativar ou desativar a tela da bandeja que aparece ao iniciar o myPortal for Outlook com uma visão geral do número relevante de novas mensagens de voz, novas mensagens de fax, chamadas abertas e uma indicação de qualquer ausência.

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clique em **Minhas Preferências > Notificações**.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Se você quiser habilitar a tela da bandeja que aparece com uma visão geral sobre como iniciar o myPortal for Outlook, marque a caixa de seleção **Exibir a 'Visão geral' quando o aplicativo for iniciado**.
 - Se você quiser desativar a tela da bandeja que aparece com uma visão geral sobre como iniciar o myPortal for Outlook, desmarque a caixa de seleção **Exibir a 'Visão geral' quando o aplicativo for iniciado**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

7.14.9 Como Ativar ou Desativar a Abertura da Janela de Mensagens para Novas Mensagens de Voz

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clique em **Minhas Preferências > Notificações**.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Se você quiser habilitar a abertura da janela de mensagens ao receber uma nova caixa postal, marque a caixa de seleção **Quando eu receber uma nova caixa postal, mostre a janela de mensagens**.
 - Se você quiser desativar a abertura da janela de mensagens ao receber uma nova caixa postal, desmarque a caixa de seleção **Quando eu receber uma nova caixa postal, mostre a janela de mensagens**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como Ativar ou Desativar telas de bandeja para Novas Mensagens de Voz](#) na página 146

7.14.10 Como Ativar ou Desativar a Abertura da Janela de Mensagens para Novas Mensagens de Fax

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clique em **Minhas Preferências > Notificações**.

- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Se você quiser habilitar a abertura da janela de mensagens ao receber uma nova mensagem de fax, marque a caixa de seleção **Quando eu receber uma nova mensagem de fax, mostre a janela de mensagens**.
 - Se você quiser desativar a abertura da janela de mensagens ao receber uma nova mensagem de fax, desmarque a caixa de seleção **Quando eu receber uma nova mensagem de fax, mostre a janela de mensagens**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

Tarefas relacionadas

[Como Ativar ou Desativar telas de bandeja para Novas Mensagens de Fax](#) na página 147

7.14.11 Como Ativar ou Desativar a Abertura de Contatos do Outlook em Chamadas Externas

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clique em **Minhas Preferências > Notificações**.
- 3) Selecionar uma das seguintes opções:
 - Se você quiser habilitar a abertura de contatos do Outlook em chamadas externas, marque a caixa de seleção **Quando eu receber uma chamada externa, mostre o contato correspondente do Outlook**.
 - Se você quiser desativar a abertura de contatos do Outlook em chamadas externas, desmarque a caixa de seleção **Quando eu receber uma chamada externa, mostre o contato correspondente do Outlook**.

Nota: Em caso de chamadas internas, nenhuma janela pop-up aparece.

- 4) Clicar em **Guardar**.

Conceitos relacionados

[Diretórios](#) na página 41

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

Você pode usar uma tecla de atalho para reabrir a visão geral de um evento perdido.

Pré-requisitos

A tecla de atalho de configuração abre a tela da bandeja de visão geral somente se houver notificações a serem exibidas, ou seja, pelo menos 1 mensagem de correio de voz ou 1 mensagem de fax ou 1 chamada aberta.

Configuração

Como alterar o endereço do servidor

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Teclas de atalho**.
- 3) Clique em **Ativar Tecla de Atalho** e insira a tecla de atalho desejada no campo **Exibir Visão Geral Traypop**.

A tecla de atalho CTRL+L é pré-selecionada por padrão. Se você quiser usar uma tecla de atalho diferente, terá que pressionar os modificadores e a tecla de atalho, por exemplo, SHIFT+F1.

- 4) Clicar em **Guardar**.

Quando você pressiona a tecla de atalho, a tela da bandeja de visão geral é exibida.

7.15 Como alterar o endereço do servidor

Sobre esta tarefa

Nota: O endereço do servidor só deve ser alterado por indicação do administrador do sistema de comunicação. Com um endereço do servidor incorrecto não é possível utilizar o myPortal for Desktop.

Passo a passo

- 1) Clicar no ícone **Configuração**.
- 2) Clicar em **As minhas preferências > Diversos**.
- 3) No campo **Endereço do servidor**, introduzir o endereço IP ou o nome do sistema de comunicação ou do servido de UC.
- 4) Clicar em **Guardar**.

7.16 Como configurar a transferência de uma chamada

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **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**.
 - Para falar com a extensão antes de transferir a chamada, seleccionar **Transferência supervisionada**.
- 4) Clique em **Guardar**.

Nota: Se clicar duas vezes em qualquer número de telefone no cliente enquanto já estiver numa chamada, será executada uma transferência cega.

Tarefas relacionadas

[Como transferir uma chamada](#) na página 66

7.17 Como ativar ou desativar a marcação através da introdução do nome

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **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) Clicar em **Guardar**.

7.18 Como permitir que outros utilizadores vejam os detalhes da sua chamada

É possível permitir que os utilizadores do diretório vejam informações sobre a sua chamada ativa atual, nomeadamente com quem está a falar, se é uma chamada de entrada ou saída e a duração da chamada. Por predefinição, esta opção está desativada.

Pré-requisitos

O opção de ativar esta funcionalidade é configurada pelo administrador do sistema.

Passo a passo

- 1) Clique no símbolo **Configuração**.
- 2) Clicar em **Sensibilidade > Segurança e acesso**.
- 3) Selecionar a opção **Permitir que outros utilizadores vejam com quem estou a falar**.
- 4) Clicar em **Guardar**.

7.19 Resolução de problemas

Resolução de problemas apresenta soluções para problemas comuns.

7.19.1 Resolução de problemas: Sem ligação ao sistema de comunicação (Windows)

Sobre esta tarefa

Por predefinição, a Firewall do Windows é activada durante a instalação do Windows. A firewall impede a ligação da aplicação ao sistema de comunicação.

Contactar o administrador da rede ou o administrador do sistema de comunicação e solicitar a execução dos seguintes passos:

Passo a passo

Adicionar a aplicação à lista de excepções nas definições da Firewall do Windows no Painel de Controlo.

Tarefas relacionadas

[Como iniciar o myPortal for Outlook](#) na página 18

7.19.2 Como Resolver o Problema: O myPortal for Outlook não está a Carregar

Passo a passo

- 1) Clicar no separador **Ficheiros**.
- 2) Clicar no item de menu **Opções**.
- 3) Na janela **Opções do Outlook**, clicar no item de menu **Suplementos**.
- 4) Na lista suspensa **Gerir**, seleccione a entrada **Itens Desativados** e clicar no botão **Ir Para**.
- 5) Na janela **Itens Desativados**, seleccione as entradas possivelmente listadas **OLI2010** e **Redemption (VSL)** e, depois, clicar em **Ativar**.
- 6) Sair da janela com **Fechar**. Isto vai trazê-lo de volta à janela **Configuração Básica**.
- 7) Na lista suspensa **Gerir**, seleccione a entrada **Suplementos COM** e clicar no botão **Ir Para**.
- 8) Na janela **Suplementos COM**, seleccione as entradas para **OLI2010** e **Redemption (VSL)** e confirmar com **OK**.

Se estiver programado o início de sessão automático, o plugin myPortal for Outlook é carregado de imediato. Caso contrário, é apresentada a janela de início de sessão do myPortal for Outlook e, após início de sessão com êxito, o myPortal for Outlook é carregado.

7.19.3 Resolução de problemas: Janela do navegador para programação de teclas vazia

Sobre esta tarefa

Após clicar na ligação **Programar teclas do telefone**, abre-se no navegador uma janela vazia.

Passo a passo

- 1) Desactivar temporariamente o servidor proxy nas definições de ligação do navegador da Web.
- 2) Actualizar no navegador da Web a página de programação de teclas do telefone e efectuar a programação.

Passos seguintes

Voltar a activar o servidor proxy no navegador da Web.

Tarefas relacionadas

[Como programar as teclas de função do telefone](#) na página 135

8 myContacts

O suplemento do Outlook myContacts é um suplemento opcional para utilizadores de UC Smart e UC Suite que utiliza contactos pessoais no Outlook. No caso de uma configuração de UC Smart, é necessário atribuir uma licença de myPortal @work ao utilizador para este poder iniciar a sessão no servidor UC Smart. No caso de UC Suite, é necessária uma licença de utilizador de UC ou uma licença de groupware de UC.

8.1 Introdução

O suplemento permite a sincronização dos contactos pessoais do Outlook com o servidor de UC manualmente ou como uma tarefa de sincronização automática agendada. Através da sincronização, os seguintes clientes obterão acesso aos contactos pessoais do Outlook do utilizador para acesso à lista telefónica e identificação do autor da chamada:

- Telefones do sistema
- Clientes myPortal to go (Android, iOS e Web Edition)
- Outros clientes que utilizem a Interface de Serviços Web (WSI), incluindo aplicações de terceiros

Nota: Os clientes de ambiente de trabalho clássicos de UC Suite não são afectados, pois acedem aos contactos do Outlook localmente, no PC cliente.

8.1.1 Requisitos mínimos

O suplemento do Outlook será fornecido para:

- OpenScape Business V2R5 ou mais recente com UC Smart ou UC Suite ativo.
- Ambientes de trabalho Microsoft Windows 7, Windows 8.x e Windows 10 (arquitecturas x86 e x64).
- Versões do Outlook: Outlook 2016 ou mais recente (32bit ou 64bit).

8.2 Como instalar o myContacts

Pré-requisitos

O administrador do sistema de comunicação disponibilizou o(s) ficheiro(s) de instalação ou a hiperligação para o(s) ficheiro(s).

Passo a passo

- 1) Fechar o Outlook
- 2) Executar `myContactsforOutlook.exe`.
- 3) Se for apresentada a janela **Controlo de Conta de Utilizador**, clicar em **Permitir** ou **Sim**.
- 4) Seleccione a caixa **Concordo com os termos e condições da licença**.

- 5) Clicar em **Instalar**.
- 6) Aguarde pela instalação do suplemento **myContacts**.
- 7) Clicar em **Finish** (Concluir), para terminar a instalação.

Passos seguintes

Iniciar o Outlook.

8.3 Como desinstalar o myContacts

Passo a passo

- 1) Fechar o Outlook.
- 2) No **Painel de Controlo**, clicar em **Programas e Funcionalidades**.
- 3) No menu de contexto do item **myContacts**, clicar em **Alterar**.
- 4) Clicar em **Desinstalar**.
- 5) Seleccionar a facilidade **myContacts** para desinstalação.

8.4 Actualizações automáticas

O suplemento para Outlook inclui um mecanismo de actualização que verifica se está disponível uma versão mais recente do software no servidor OpenScape Business para ser descarregada e instalada.

Caso esteja disponível uma actualização, o utilizador recebe indicações para o processo de descarga e instalação. Poderá ser apresentada uma mensagem a indicar que é necessário sair de uma ou várias aplicações, para a actualização ser efectuada.

Nota: Recomenda-se que as actualizações disponibilizadas sejam sempre efectuadas. O mesmo se aplica ao software que é necessário para determinados clientes UC.

8.4.1 Como efectuar uma actualização automática

Pré-requisitos

É apresentada uma mensagem como a que se segue: Uma nova versão do myContacts está disponível, seguida das notas de versão.

Passo a passo

Seleccionar uma das seguintes opções:

a) **Saltar esta versão**

A versão já existente continua instalada.

b) Lembrar-me mais tarde

É apresentada uma nova janela popup com as seguintes opções:

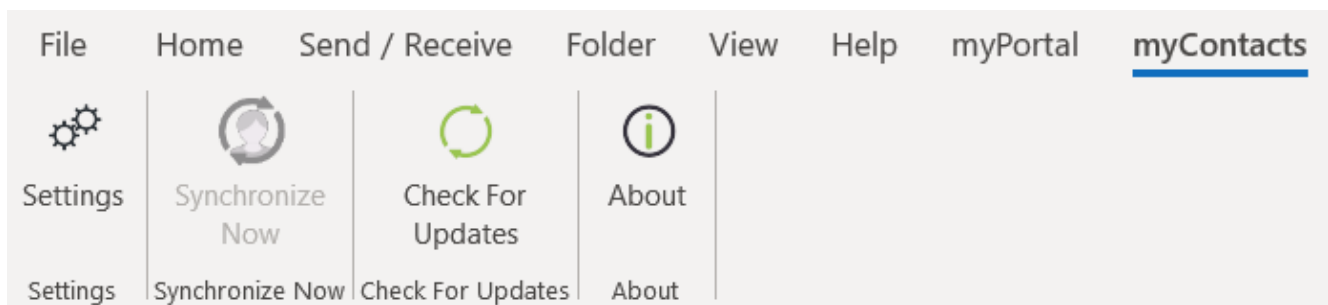
- **Sim, lembrar-me mais tarde** e uma lista suspensa para seleccionar quanto tempo deve passar até ser apresentado um novo lembrete.
- **Não, descarregar actualizações agora (recomendado)**

c) **Actualizar**

A instalação da versão mais recente é iniciada automaticamente.

8.5 Interface do utilizador

O separador **myContacts** está disponível na área de menus principal do Outlook quando o suplemento está instalado e ativo.



A interface contém:

- o botão de menu **Definições**,
- o botão de menu **Sincronizar agora**,
- o botão **Verificar existência de actualizações**,
- o botão **Acerca de**.

8.5.1 Menu Programações

O menu Programações contém:

- o submenu para a conectividade do servidor,
- o submenu para sincronização de contactos do Outlook com o servidor de UC,
- o submenu avançado para fins de manutenção

8.5.1.1 Como configurar as programações de conectividade do servidor UC

Pré-requisitos

O Outlook está em execução e o suplemento myContacts está instalado.

Passo a passo

- 1) Clicar no separador **myContacts**.
- 2) Clicar no botão de menu **Programações**.
- 3) Clicar no botão de submenu **Servidor de UC**.
- 4) Preencher o **Endereço IP** na área **Endereço IP do servidor UC**.

- 5) Preencher o **Nome de utilizador** e a **Senha** na área **Detalhes da conta do servidor UC**.
- 6) Clicar em **Aplicar** para concluir a configuração das programações de conectividade.

Nota: Quando o Outlook for aberto pela primeira vez após a instalação, este menu é aberto automaticamente e a configuração deve ser efectuada para continuar com outras acções.

8.5.1.2 Como sincronizar os contactos

Pré-requisitos

O Outlook está em execução e o suplemento myContacts está instalado.

Passo a passo

- 1) Clicar no separador **myContacts**.
- 2) Clicar no botão de menu **Definições**.
- 3) Clicar no botão de submenu **Sincronizar contactos**.
- 4) O número de contactos no Outlook é apresentado nas definições de sincronização de contactos do Outlook. Selecionar ou deseleccionar as caixas **Não importar contactos sem números de telefone** e **Importar imagens do perfil**.
- 5) Seleccione o **intervalo de sincronização** na lista suspensa.
- 6) Clicar em **Iniciar sincronização agora** para sincronizar os contactos do Outlook.

Em alternativa, é possível clicar no botão **Sincronizar agora** sem entrar no menu **Definições**

Nota: Introduzir os números de telefone dos contactos no formato canónico (por exemplo, +4989700798765) sempre que possível.

8.5.1.3 Como configurar as Definições Avançadas

Em caso de problemas técnicos, poderá ser-lhe solicitado que forneça um ficheiro de rastreio de myContacts para a equipa de suporte técnico analisar em detalhe.

Pré-requisitos

O Outlook está em execução e o suplemento myContacts está instalado.

Passo a passo

- 1) Clicar no separador **myContacts**.
- 2) Clicar no botão de menu **Definições**.
- 3) Clicar no botão de submenu **Avançado**.

- 4) Selecione ou deselecione a caixa **Ativar registo** para seleccionar se é escrito um ficheiro de registo.
- 5) Seleccionar o **Nível de registo** na lista suspensa.
- 6) Clicar em **Aplicar** para concluir a configuração das definições avançadas.

Nota: Se tiver aumentado o nível de traçado, não se esqueça de o voltar a reduzir após concluir a criação do traçado.

8.5.2 Verificar existência de atualizações

Com excepção do mecanismo de actualização automática, o utilizador pode verificar manualmente se existe uma versão actualizada do suplemento.

8.5.2.1 Como verificar se existem atualizações

Pré-requisitos

O Outlook está em execução e o suplemento myContacts está instalado.

Passo a passo

- 1) Clicar no separador **myContacts**.
- 2) Clicar no botão **Verificar existência de atualizações**.

Se estiver disponível uma versão nova, é apresentada uma janela com informação sobre a versão disponível.

Se não houver atualizações, receberá a mensagem **Não há atualizações disponíveis, tente novamente mais tarde**.

- 3) Clicar em **Sim** para atualizar a aplicação.

9 Anexo

O anexo contém informações complementares.

9.1 Estado da presença Palavras-chave para Nomeações

Certas palavras-chave nas marcações permitem a atualização automática do estado de presença. As palavras-chave dependem da língua da interface do utilizador.

Idioma	Palavra-chave do estado da presença							
Croatian (Croatia)	Ured	Sastanak	Bolovanje	Pauza	Odsutan	Odmor	Ručak	Kuća
Czech (Czech Republic)	Kancelář	Porada	Nemoc	Přestávka	Mimo kancelář	Dovolená	Oběd	Domů
Danish (Denmark)	Kontoret	Møde	Syg	Pause	Ikke på kontoret	Ferie	Frokost	Gået for i dag
Dutch (Netherlands)	Kantoor	Bespreking	Ziek	Pauze	Niet op kantoor	Vakantie	Lunch	Thuis
English (United Kingdom)	Office	Meeting	Sick	Break	Out of Office	Holiday	Lunch	Home
English (United States)	Office	Meeting	Sick	Break	Out of Office	Vacation	Lunch	Home
Finnish (Finland)	Paikalla	Neuvottelussa	Sairaana	Tauolla	Matkoilla	Lomalla	Lounaalla	Poissa
French (France)	Bureau	Réunion	Maladie	Pause	Déplacement	Congé	Déjeuner	Domicile
German (Germany)	Büro	Besprechung	Krank	Pause	Außer Haus	Urlaub	Mittagspause	Zu Hause
Hungarian (Hungary)	Iroda	Találkozó	Beteg	Szünet	Házon kívül van	Szünidő	Ebédidő	Otthon
Italian (Italy)	Ufficio	Riunione	Malattia	Pausa	Fuori sede	Vacanza	Pranzo	A casa
Norwegian, Bokmål (Norway)	Kontor	Møte	Syk	Pause	ikke på kontoret	Ferie	Lunsj	Startside
Polish (Poland)	Biuro	Spotkanie	Chorobowe	Przerwa	Wyszedł	Urlop	Lunch	Dom
Portuguese (Portugal)	Escritório	Reunião	Doente	Pausa	Fora	Férias	Hora do almoço	Em casa
Russian (Russia)	В офисе	На совещании	Болен	На перерыве	Ушел	Выходной	Обед	Дома
Slovenian (Slovenia)	Pisarna	Sestanek	Bolniška	Odmor	Odsoten	Dopust	Kosilo	Doma

Anexo

Facilidades dos clientes PC de UC que podem ser utilizadas com telefones SIP

Idioma	Palavra-chave do estado da presença							
Spanish (Spain)	Oficina	Reunión	Enfermo	Pausa	Fuera de oficina	Vacaciones	Pausa de mediodía	Domicilio
Swedish (Sweden)	Kontor	Möte	Sjuk	Rast	borta från kontoret	Semester	Lunch	Hemma
Turkish (Turkey)	Ofis	Toplantı	Hasta	Mola	Ofis Dışında	Tatil	Öğle yemeği	Ev

Tarefas relacionadas

[Como ativar ou desativar a atualização automática do estado de presença através de compromissos do Outlook](#) na página 33

9.2 Facilidades dos clientes PC de UC que podem ser utilizadas com telefones SIP

Segue-se uma lista das funcionalidades dos clientes PC de UC myAttendat, 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 funcionalidade “Chamada em espera”.
- A proteção de chamada em espera está desativada.

Em alternativa, pode ser ativada no sistema de comunicação a funcionalidade Não Incomodar para as subscritores com telefone SIP.

Nota: A plena funcionalidade da funcionalidade está dependente do telefone SIP utilizado e não pode ser assegurada.

Foi efetuado com êxito um teste das funcionalidades a seguir referidas com o OpenStage 15 S.

- Funcionalidades de ligação/chamada:
 - Efetuar chamada
 - Redireccionar chamada
 - Retomar chamada
 - Conferência controlada por aplicações
 - Reter chamada
 - Alternar/Conectar
 - Consulta
 - Desligar
 - Transferência
- Funcionalidades telefónicas:
 - Não incomodar
 - Encaminhamento de chamadas

Índice remissivo

A

Actualizações automáticas [20](#), [155](#)
 administração de conferências [72](#)
 anúncio [102](#)
 anúncio de nome [22](#), [102](#), [128](#)
 anúncio dinâmico [128](#)
 anúncio pessoal [128](#)
 atualizações automáticas [132](#)
 ausência [26](#)
 criação automática de compromissos do Outlook [26](#)
 autenticação
 participante na conferência [71](#)
 AutoAttendant
 central [102](#)
 pessoal [102](#), [128](#)
 AutoAttendant pessoal [128](#)

C

caixa de correio de voz [102](#), [128](#)
 Caixa de fax [115](#)
 CallMe [26](#), [35](#)
 combinação de teclas para marcação através do ambiente de trabalho [69](#)
 Conceito [12](#)
 Condição
 desvio de chamadas baseado em regras [38](#)
 conferência [71](#)
 fim automático sem controlador da conferência [72](#)
 conferência ad hoc [71](#), [75](#)
 conferência controlada por aplicações [72](#)
 conferência meet me [80](#), [94](#)
 conferência Meet Me [71](#)
 conferência permanente [71](#), [86](#)
 conferência permanente aberta [90](#)
 conferência telefónica [72](#)
 configuração [132](#), [132](#)
 contacto [47](#)
 Contactos do Outlook
 efetuar chamada [64](#)
 remetente da mensagem de voz [110](#)
 Convenções de apresentação [12](#)
 convite
 conferência [71](#)
 cor
 interface do utilizador [132](#)
 cor da skin [132](#)

D

dados pessoais [132](#)
 definições do programa [132](#)
 desinstalação [18](#)

Desvio de chamadas
 baseado em regras [38](#)
 diário [55](#)
 agrupar entradas [55](#)
 início [64](#)
 ordenar [55](#)
 período de retenção [55](#)
 diretório
 efetuar chamada [64](#)
 Diretório externo [41](#)

E

e-mail
 convite para a conferência [71](#)
 especificar morada [132](#)
 mensagem de correio de voz [110](#)
 mensagem de fax [116](#)
 notificações [121](#)
 efetuar chamada para o remetente
 mensagem de correio de voz [110](#)
 mensagem de fax [116](#)
 encaminhamento de chamadas
 baseado no estado [37](#)
 endereço do servidor [132](#)
 estado de presença [26](#), [128](#)
 atualização automática de compromissos do Outlook [26](#)
 encaminhamento de chamadas [37](#)
 Extensões Mobility [26](#)
 janelas popup [26](#)
 reposição automática [26](#)
 visibilidade [26](#)
 Estado de presença
 anúncios [102](#)
 Exceção
 desvio de chamadas baseado em regras [38](#)
 Extensões Mobility
 estado de presença [26](#)
 Extensões Mobility entry
 em conferência [71](#)

F

FastViewer [99](#), [99](#)
 Ficheiro PDF
 notificações [121](#)
 Ficheiro TIFF
 mensagem de fax [116](#)
 notificações [121](#)
 Ficheiro WAV
 mensagem de correio de voz [110](#)
 notificações [121](#)
 formato canónico de números de telefone [63](#)

formato de números de telefone [63](#)
formato de números de telefone para marcação [63](#)
funções
 myPortal for Outlook [14](#)
funções de chamadas [64](#)

G

grupo
 mensagem de correio de voz [110](#)

I

idioma
 caixa de correio de voz [102](#)
 interface do utilizador [132](#)
imagem
 eliminar [132](#)
 fornecedor [132](#)
início
 atender [64](#)
 atender chamadas para outra extensão [64](#)
 não atendidas [55](#)
 programada [55](#)
início de sessão automático [132](#)
instalação [18](#)
Instrução de acção [12](#)
interface do utilizador
 cor [132](#)
 idioma [132](#)
introdução [14](#)

J

janelas popup [139](#)

L

lista de favoritos [47](#)
Lista de favoritos
 efetuar chamada [64](#)

M

marcação através da área de transferência [69](#)
marcador desktop [69](#)
mensagem de correio de voz
 eliminar [110](#)
 mover [110](#)
 ouvir [110](#)
 privado [110](#)
 reencaminhar [110](#)
 urgente [110](#)
mensagem de correio de voz privada [110](#)
mensagem de correio de voz urgente [110](#)
mensagem de fax
 ecrã [116](#)
 eliminar [116](#)

grupo [116](#)
mover [116](#)
recuperar através da operadora [102](#)
reencaminhar [116](#)
Mensagem de fax
 consulta através do posto de operadora [115](#)
 enviar [121](#)
mensagem instantânea [124](#), [124](#), [124](#), [124](#)
mensagens de fax enviadas [116](#)
modo de anúncio [102](#)
modo de gravação [102](#)
myPortal for Outlook
 funções [14](#)
 iniciar [18](#)

N

Não incomodar [26](#)
nome
 mudar [132](#)
notificação telefónica [121](#)
notificações
 correio de voz [121](#)
 mensagem de fax [121](#)
número de acesso telefónico
 conferência [71](#)
Número de fax [115](#)
número de telefone
 adicional [132](#)
 caixa de correio de voz [102](#)
 visibilidade [132](#)
número de telefone:marcar [64](#)

O

Operadora automática [128](#)
ordenar
 mensagem de correio de voz [110](#)
 mensagens de fax [116](#)

P

palavra-passe
 caixa de correio de voz [102](#)
 mudar [132](#)
pasta
 mensagem de correio de voz [110](#)
 mensagens de fax [116](#)
perfil da Operadora automática pessoal [128](#)
perfil personalizado [128](#)
primeiros passos [22](#)
prioridade [110](#), [121](#)
Programação de teclas [135](#)

R

rechamada
 diário [55](#)

reencaminhamento de chamadas em função do estado [37](#)

Regra [38](#)

Resolução de problemas [151](#)

S

sala de conferência virtual [71](#)

saudação pessoal [22](#), [102](#)

saudação pessoal geral [102](#)

Serviço CallMe [35](#)

serviço de notificação [121](#)

SMS

notificações [121](#)

T

teclas de função

programa [132](#)

Telefone SIP

características dos clientes da UC [160](#)

Teletrabalho [35](#)

Temas, tipos de [12](#)

trabalhar offline [18](#)

U

Unified Communications [26](#)

W

Web Collaboration [99](#), [99](#), [99](#)

