



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Unify OpenScape Business

myReports

Instruções de utilização

05/2024

## 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](mailto: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 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Índice

<b>1 Histórico de alterações.....</b>	<b>5</b>
<b>2 Acerca desta documentação.....</b>	<b>6</b>
2.1 Tipos de temas.....	6
2.2 Convenções de apresentação.....	6
<b>3 Introdução.....</b>	<b>7</b>
3.1 myReports.....	7
3.2 Elementos da interface de utilizador.....	7
<b>4 Instalação e inicialização do myReports.....</b>	<b>9</b>
4.1 Como instalar o myReports.....	9
4.2 Como iniciar o myReports.....	10
4.3 Como mudar de utilizador.....	11
4.4 Como desactivar o logon automático.....	11
4.5 Como desinstalar o myReports.....	12
4.6 Actualizações automáticas.....	12
4.6.1 Como efectuar uma actualização automática.....	12
<b>5 Primeiros passos.....</b>	<b>14</b>
5.1 Como seleccionar a língua da interface do utilizador.....	14
<b>6 Relatórios.....</b>	<b>15</b>
6.1 Modelos de relatórios pré-definidos.....	17
6.2 Como pré-visualizar um relatório.....	18
6.3 Como enviar um relatório imediatamente por e-mail.....	19
6.4 Como adicionar um modelo de relatório.....	20
6.5 Como apagar um modelo de relatório.....	20
6.6 Como actualizar os modelos de relatórios predefinidos.....	20
<b>7 Agendas (Marcações).....</b>	<b>22</b>
7.1 Como adicionar uma agenda.....	24
7.2 Como apresentar os detalhes de uma agenda.....	26
7.3 Como alterar uma agenda.....	26
7.4 Como apagar uma agenda.....	28
<b>8 Configuração.....</b>	<b>29</b>
8.1 Configuração pelo utilizador do myReports.....	29
8.1.1 Como alterar a língua da interface do utilizador.....	30
8.1.2 Como alterar a cor da interface do utilizador.....	30
8.1.3 Como configurar um modelo de e-mail no formato de texto.....	30
8.1.4 Como configurar um modelo de e-mail no formato HTML.....	31
8.1.5 Como alterar o endereço do servidor.....	31
8.2 Configuração pelo Administrador do myReports.....	32
8.2.1 Como alterar a senha de administrador.....	34
8.2.2 Como configurar os prefixos para números de telefone externos.....	34
8.2.3 Como activar ou desactivar a protecção de dados.....	35
8.2.4 Como configurar o local para o armazenamento da exportação agendada de relatórios.....	36
8.2.5 Como adicionar uma nova língua para a interface do utilizador e os modelos de relatórios.....	37
8.2.6 Como apagar uma língua da interface do utilizador e dos modelos de relatórios.....	38
8.2.7 Como exportar os textos das línguas da interface do utilizador e dos modelos de relatórios.....	39
8.2.8 Como repor todas as línguas da interface do utilizador e dos modelos de relatórios.....	39

Índice

<b>9 Anexo</b> .....	<b>41</b>
9.1 cargos de Utilizador do myReports.....	41
<b>Índice remissivo</b> .....	<b>43</b>

# 1 Histórico de alterações

As alterações mencionadas na seguinte lista são cumulativas.

## Alterações em V3R2 FR1

Capítulos afetados	Descrição da alteração
<a href="#">Primeiros passos</a> na página 14 <a href="#">Configuração pelo Administrador do myReports</a> na página 32 <a href="#">cargos de Utilizador do myReports</a> na página 41	os administradores do myReports já não podem configurar a conta de e-mail a ser utilizada para o envio de relatórios por e-mail

## Alterações ao V2R7

Capítulos afetados	Descrição da alteração
<a href="#">Como instalar o myReports</a>	Procedimento de instalação atualizado

## 2 Acerca desta documentação

Esta secção contém informações introdutórias sobre a presente documentação.

### 2.1 Tipos de temas

Os tipos de temas incluem conceitos e instruções operativas.

Tipo de tema	Conteúdo	Título
Conceito	Explica o "O quê".	sem um verbo como em <i>Elementos da interface do utilizador</i> ou com um gerúndio como em <i>Instalando e Iniciando myReports</i> .
Instruções operativas	Descreve "como" (processos associados às aplicações práticas) e requer como conhecimentos prévios os conceitos correspondentes.	Começa com "Como" seguido de um verbo, como em <i>Como acrescentar um modelo de relatório</i> .

### 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 <b>OK</b> .
Sequência do menu	>	<b>Ficheiro &gt; Sair</b>
Ênfase especial	negrito	<b>Não eliminar</b> O nome.
Referência cruzada textual	itálico	Encontra mais informações no tópico <i>Rede</i> .
Emissão	Tipo de letra com espaçamento fixo, por exemplo, Courier	Comando não encontrado.
Introdução	Tipo de letra com espaçamento fixo, por exemplo, Courier	Introduzir LOCAL como nome do ficheiro.
Combinação de teclas	Tipo de letra com espaçamento fixo, por exemplo, Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

## 3 Introdução

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

### 3.1 myReports

O myReports é uma aplicação para a criação de relatórios sobre os agentes do centro de contacto e as respectivas actividades, sobre chamadas, filas de espera, desempenho, nível de serviço e códigos de pós-processamento.

O myReports disponibiliza as seguintes facilidades:

- Mais de 100 modelos de relatórios pré-definidos e ordenados por temas (grupos de relatórios) para a criação de relatórios
- Agendas para a criação agendada de relatórios
- Envio de relatórios por e-mail imediato ou agendado
- Exportação agendada de relatórios
- Formatos de saída para a pré-visualização, envio por e-mail e exportação de relatórios: Excel, PDF e Word
- Pré-visualização de relatório para verificar um relatório a ser produzido no formato de saída desejado

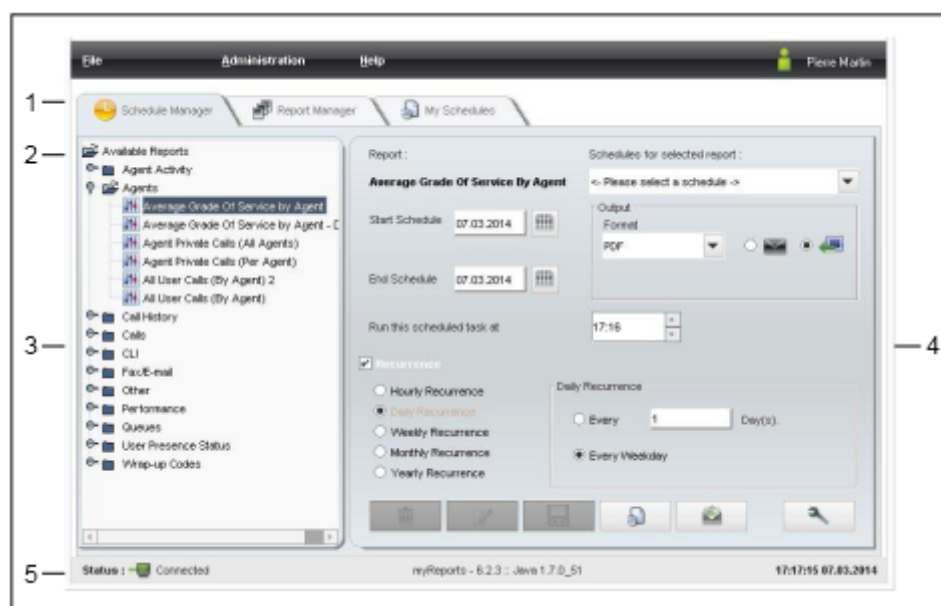
#### Cópia de segurança e restauro

A cópia de segurança e restauro dos dados do sistema de comunicação tem também em conta os relatórios e as agendas do myReports.

### 3.2 Elementos da interface de utilizador

A interface do utilizador do myReports é composta por uma janela principal dividida em várias áreas.

A janela principal é composta pelos seguintes elementos:



- Barra de menus (1) com os menus

- **Ficheiro**
- **Administração**
- **Ajuda**

e o nome do utilizador em sessão.

Os itens de menu também podem ser activados através do atalho de teclado à direita do item de menu respectivo.


- Menu de funções (2) com os ícones:

Ícone	Função
	<b>Gestor de Agendas</b>
	<b>Gestor de Relatórios</b>
	<b>As minhas agendas</b>

- Explorador de relatórios (3): só em conjunto com o **Gestor de Agendas**

Contém todos os modelos de relatórios numa estrutura em árvore agrupados por conteúdos.

- **Área de trabalho** (4): Apenas em conjunto com o **Gestor de Agendas**

Ícone	Função
	<b>Parâmetros de relatórios</b>

A apresentação de ícones adicionais está dependente da função seleccionada.

- Barra de estado (5) com informação sobre
  - o estado da ligação ao servidor de aplicações.
  - Data e hora.

### Descrições

As descrições são pequenas janelas através das quais o myReports apresenta mais informações sobre determinados objectos da interface gráfica do utilizador, por exemplo, sobre os ícones. As descrições são apresentadas quando o ponteiro do rato permanece um determinado tempo sobre o objecto respectivo.

---

### Conceitos relacionados

[Relatórios](#) na página 15

[Agendas \(Marcações\)](#) na página 22

## 4 Instalação e inicialização do myReports

Esta secção contém informações sobre os pré-requisitos de hardware e software do myReports, sobre o procedimento de instalação e de início do myReports e sobre actualizações e actualizações de versão.

---

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

---

### Senha

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

A senha não pode ser alterada no myReports, apenas no myAgent, no myAttendant, no myPortal for Desktop e no myPortal for Outlook ou através do menu telefónico da caixa de correio de voz.

### Licença

A licença permite a instalação paralela do myReports para vários utilizadores. O myReports só pode ser utilizado por um utilizador de cada vez.

### Mudar de utilizador

É possível mudar de utilizador sem sair do myReports.

### Logon automático

É possível utilizar o logon automático, se pretender iniciar o myReports sem ter de efectuar logon na janela respectiva.

---

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

---

### 4.1 Como instalar o myReports

#### Pré-requisitos

A conta de utilizador do Windows possui direitos de administrador local para a instalação.

O ficheiro de instalação está disponível.

---

**Dica:** As notas do ficheiro `ReadMe first` devem ser lidas com muita atenção.

---




## Instalação e inicialização do myReports

Como iniciar o myReports

### Passo a passo

- 1) Executar 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 computador`, clicar em **Permitir**.
- 3) Introduzir o endereço de IP fornecido pelo administrador e clicar em **Continuar**.
- 4) Após validação do endereço de IP, o programa de instalação irá verificar se .NET 4.5 está disponível e proceder à instalação, caso não esteja.
- 5) Clicar em **myReports** para assinalar a respetiva instalação.

Clicar numa aplicação irá alternar ciclicamente entre ações:

Ícone	Função
	<b>Instalar</b>
	<b>Reparar</b>
	<b>Remover</b>

- 6) É possível alterar a pasta de instalação no campo **Instalar em:**.
- 7) Clicar em **Instalar**.
- 8) Seguir as instruções seguintes do programa de instalação.

### Passos seguintes

Ativar a licença para o myReports.

---

### Tarefas relacionadas

[Como iniciar o myReports](#) na página 10

[Como desinstalar o myReports](#) na página 12

## 4.2 Como iniciar o myReports

### Pré-requisitos

É um agente do centro de contacto com o nível de acesso Supervisor ou Administrador.

O myReports está instalado no PC do utilizador.

A licença para o myReports está activada.

O myReports não foi iniciado por nenhum outro utilizador.

### Passo a passo

- 1) Clicar em **Iniciar > Programas > Communications Clients > myReports**. Em seguida, é apresentada a janela de logon.
- 2) No campo **Nome do utilizador**, introduzir o seu nome de utilizador. Normalmente, é o número de telefone. Em caso de dúvida, contactar o administrador do sistema de comunicação.

- 3) No campo **Senha**, introduzir a senha composta exclusivamente por dígitos. A senha predefinida para o primeiro logon é 1234. Em caso de dúvida, contactar o administrador do sistema de comunicação.

---

**Nota:** Após cinco tentativas incorrectas de introdução da senha, é bloqueado o acesso a todos os clientes do centro de contacto e UC Suite. Só o administrador do sistema de comunicação pode desbloquear o acesso.

---

- 4) Para passar a utilizar o myReports com logon automático, activar a caixa de selecção **Guardar senha**. Esta opção pode ser alterada em qualquer altura, ver [Como desactivar o logon automático](#) na página 11.

---

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

---

- 5) No campo **Endereço do servidor**, introduzir o endereço IP do seu servidor de aplicações, caso não seja já apresentado.
- 6) Clicar em **Logon**.

---

#### Tarefas relacionadas

[Como instalar o myReports](#) na página 9

[Como mudar de utilizador](#) na página 11

[Como desactivar o logon automático](#) na página 11

## 4.3 Como mudar de utilizador

### Pré-requisitos

O myReports foi iniciado.

### Passo a passo

- 1) Clicar em **Ficheiro > Sair da sessão**. É apresentada a janela de logon.
- 2) Efectuar logon (ver [Como iniciar o myReports](#) na página 10, a partir do passo 2).

---

### Tarefas relacionadas

[Como iniciar o myReports](#) na página 10

## 4.4 Como desactivar o logon automático

### Pré-requisitos

O myReports foi iniciado.

### Passo a passo

- 1) Clicar em **Ficheiro > Sair da sessão**. É apresentada a janela de logon.

## Instalação e inicialização do myReports

### Como desinstalar o myReports

- 2) Desactivar a caixa de selecção **Guardar senha**.
- 3) Efectuar logon (ver [Como iniciar o myReports](#) na página 10, a partir do passo 2).

---

#### Tarefas relacionadas

[Como iniciar o myReports](#) na página 10

## 4.5 Como desinstalar o myReports

### Passo a passo

- 1) Fechar o myReports.

---

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

---

- 2) Seleccionar uma das seguintes opções:
  - Windows XP: No **Painel de Controlo**, fazer duplo clique em **Software**.  
Clicar na entrada **myReports** e, em seguida, em **Remove**.
  - Windows Vista: No **Painel de Controlo**, clicar em **Programas e Funcionalidades**.  
No menu de contexto do item **myReports**, clicar em **Desinstalar**.
  - Windows XP: No **Painel de Controlo**, clicar em **Adicionar ou remover programas**.  
Clicar em **Programas e funcionalidades**.  
No menu de contexto do item **myReports**, clicar em **Desinstalar**.
- 3) Seguir as restantes instruções do programa de desinstalação.

---

#### Tarefas relacionadas

[Como instalar o myReports](#) na página 9

## 4.6 Actualizações automáticas

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

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

### 4.6.1 Como efectuar uma actualização automática

#### Pré-requisitos

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

**Passo a passo**

Sair do programa.

**Passos seguintes**

Reiniciar o myReports após a actualização automática.

## Primeiros passos

Como seleccionar a língua da interface do utilizador

# 5 Primeiros passos

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

### Selecionar o idioma

Selecione o idioma da interface do utilizador do myReports.

## 5.1 Como seleccionar a língua da interface do utilizador

### Passo a passo

- 1) Clicar em **Administração > Programações do myReports**.
- 2) Seleccionar a língua pretendida na lista suspensa **Língua**.
- 3) Clicar em **Guardar**.
- 4) Clicar em **Ficheiro > Sair da sessão**. É apresentada a janela de logon.
- 5) Efectuar logon (ver [Como iniciar o myReports](#) na página 10, a partir do passo 2).

## 6 Relatórios

Como utilizador myReports, pode criar relatórios no Centro de Contacto sobre os agentes e as respetivas atividades, incluindo chamadas, filas de espera, desempenho, nível de serviço e códigos de pós-processamento.

Os relatórios podem ser criados a partir de aproximadamente 100 modelos de relatórios predefinidos, os quais são ordenados por área temática (grupos de relatórios).

---

**Dica:** É aconselhável não criar relatórios com mais de 100 páginas. Se necessário, o período de relatório deve ser restringido em conformidade.

---

### Histórico de chamadas

Os relatórios baseiam-se no histórico de chamadas guardado no sistema de comunicação. O período máximo de retenção do histórico de chamadas são 365 dias (configuração standard). O administrador do seu sistema de comunicações pode programar o período de retenção do histórico de chamadas para todo o sistema.

Exemplo: O período de retenção foi programado para 100 dias. Assim, para a criação de relatórios, é possível ter acesso a dados com uma antiguidade máxima de 100 dias.

### Idioma

Os relatórios são criados na língua da interface do utilizador do myReports.

### Parâmetros do relatórios

Antes da criação de um relatório, definir o período (data e hora) e o âmbito da medição (agentes, filas de espera, etc.) utilizando os parâmetros de relatórios.

Estão disponíveis os seguintes parâmetros do relatório:

- **Data de**  
Data para o início do período de reporte
- **Data até**  
Data para o fim do período de reporte
- **Hora de**  
Hora para o início do período de reporte
- **Hora até**  
Hora para o fim do período de reporte
- **Nome da fila de espera**  
Fila relevante para o relatório
- **Filas de espera**  
Filas de espera relevantes para o relatório
- **Agente**  
Agente relevante para o relatório

- **Agentes**  
Agentes relevantes para o relatório
- **Utilizador**  
Assinantes internos relevantes para o relatório
- **CLI**  
Número de telefone relevante de um assinante externo (clientes) para o relatório
- **Fragmento CLI**  
Parte relevante do número de telefone de assinantes externos (clientes) para o relatório
- **ID de cliente**  
Identificação do cliente relevante para o relatório
- **Descrição pós-processamento**  
Código de pós-processamento relevante para o relatório
- **Grupo de pós-processamento**  
Grupo de pós-processamento relevante para o relatório
- **Apenas Horário Comercial**  
Esta opção tem em conta apenas o horário comercial configurado no WBM.
- **Relatório diário**  
Esta opção organiza diariamente os resultados do relatório.

### Formatos de Saída

Pode escolher entre os seguintes formatos de saída para a pré-visualização do relatório e ao enviar relatórios por correio eletrónico instantâneo:

- Excel
- PDF
- Word

Note-se que uma representação gráfica dos resultados do relatório não é possível nos formatos de saída do Excel.

### Protecção de dados

Ao configurar o myReports, o administrador do myReports pode permitir a protecção de dados. Isto faz com que os últimos quatro dígitos dos números de telefone (coluna CLI) sejam substituídos por \*\*\*\* em todos os relatórios pertinentes.

Se uma extensão interna tiver assinalado o seu número privado, número de telefone móvel, número externo 1 e/ou número externo 2 como não visível, estes números são ocultados nos relatórios pertinentes.

### Gestor de Relatórios

O **Gestor de Relatórios** é utilizado para gerir os modelos de relatórios. Mostra uma lista de todos os modelos de relatórios com os seguintes detalhes:

- **Identificador**
- **Nome do relatório**
- **Grupo de relatório**

Pode organizar os modelos de relatório por ordem alfanumérica crescente ou decrescente de uma coluna. Além disso, o **Gestor de Relatórios** inclui uma lista pendente para selecionar o(s) grupo(s) de relatórios apresentado(s), uma exibição indicando o número de modelos de relatórios, e os seguintes símbolos:

Ícone	Função
	<b>Atualizar</b>
	<b>Eliminar relatório</b>
	<b>Selecionar ficheiro</b>
	<b>Adicionar relatório</b>

Pode também criar grupos de relatórios adicionais e armazená-los no Gestor de Relatórios.

#### **Pré-visualização de relatório**

Se desejar, pode criar uma pré-visualização do relatório num dos formatos de saída e guardá-lo ou abri-lo imediatamente com a aplicação apropriada.

#### **Entrega imediata por e-mail**

É possível enviar um relatório como anexo de e-mail para qualquer destinatário desejado, em qualquer altura. O assunto do e-mail começa sempre com apelido do utilizador e o respetivo endereço de e-mail configurado no sistema de comunicação. Pode também acrescentar texto adicional à linha Assunto, se necessário.

#### **Relatórios padrão**

Os modelos de relatórios pré-definidos podem ser atualizados através de um administrador myReports.

---

**Nota:** Note-se que todos os horários são eliminados na atualização dos modelos de relatório pré-definidos.

---

#### **Conceitos relacionados**

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 7  
[Agendas \(Marcações\)](#) na página 22

## **6.1 Modelos de relatórios pré-definidos**

O myReports disponibiliza cerca de 100 modelos de relatórios pré-definidos para a criação de relatórios.

## Relatórios

Como pré-visualizar um relatório

Estes modelos estão ordenados pelos seguintes temas (grupos de relatórios):

- **Actividade dos agentes**
- **Agentes**
- **CLI**
- **Histórico de chamadas**
- **Chamadas**
- **Fax/E-mail**
- **Outros**
- **Desempenho**
- **Filas de espera**
- **Estado de presença do utilizador**
- **Códigos de pós-processamento**

---

**Dica:** Os modelos de relatório predefinidos não podem ser editados por um utilizador do myReports.

---

### Atualizar modelos de relatórios pré-definidos

Após uma atualização do software de aplicação myReports, poderão estar disponíveis alguns novos modelos de relatórios pré-definidos. Como administrador do myReports, pode atualizar os modelos de relatórios predefinidos e, assim, disponibilizar os novos modelos a todos os utilizadores do myReports.

---

**Nota:** Ao atualizar os relatórios pré-definidos, todos os horários são eliminados.

---

### Tarefas relacionadas

[Como atualizar os modelos de relatórios predefinidos](#) na página 20

## 6.2 Como pré-visualizar um relatório

### Pré-requisitos

Os prefixos para números de telefone externos estão configurados.

### Passo a passo

- 1) Clique em **Gestor de Agendas**.
- 2) No explorador de relatórios, clique no modelo de relatório pretendido no respectivo grupo de relatórios.
- 3) Utilize os parâmetros do relatório para definir o período de tempo e entidades a medir.

---

**Dica:** Os parâmetros de relatórios estão dependentes do modelo de relatório seleccionado. Para obter informações sobre os diferentes parâmetros de relatórios, consultar [Relatórios](#) na página 15.

---

- 4) Clique em **OK** e, em seguida, em **OK**.

- 5) Na lista pendente **Formato**, seleccione uma das seguintes opções:
  - **PDF**
  - **XLS** (Excel)
  - **DOC** (Word)
  - **XLSX**
- 6) Clicar no ícone **Pré-visualizar relatório**. Em seguida, o relatório é apresentado no formato de saída seleccionado.

## 6.3 Como enviar um relatório imediatamente por e-mail

### Pré-requisitos

Foi configurada uma conta de e-mail para enviar relatórios por e-mail. O seu endereço de e-mail está configurado no sistema de comunicação. Os prefixos para números de telefone externos estão configurados.

### Passo a passo

- 1) Clique em **Gestor de Agendas**.
- 2) No explorador de relatórios, clique no modelo de relatório pretendido no respectivo grupo de relatórios.
- 3) Utilize os parâmetros do relatório para definir o período de tempo e entidades a medir.

---

**Dica:** Os parâmetros de relatórios estão dependentes do modelo de relatório seleccionado. Para obter informações sobre os diferentes parâmetros de relatórios, consultar [Relatórios](#) na página 15.

---

- 4) Clique em **OK** e, em seguida, em **OK**.
- 5) Na lista pendente **Formato**, seleccione uma das seguintes opções:
  - **PDF**
  - **XLS** (Excel)
  - **DOC** (Word)
  - **XLSX**
- 6) Clicar no ícone **Enviar ficheiro de relatório anexado**.
- 7) No campo **Para**, introduzir o endereço de e-mail do destinatário pretendido.
- 8) Se pretender, introduzir no campo **Assunto** um texto adicional para a linha de assunto da mensagem de e-mail.

---

**Dica:** O assunto de uma mensagem de e-mail começa sempre com apelido do utilizador e o respectivo endereço de e-mail configurado no sistema de comunicação.

---

- 9) No campo **Mensagem:**, introduzir o texto da mensagem de e-mail.
- 10) Clicar em **Enviar** e, em seguida, em **OK**.

---

### Tarefas relacionadas

[Como configurar os prefixos para números de telefone externos](#) na página

34

## 6.4 Como adicionar um modelo de relatório

### Pré-requisitos

Está disponível um novo modelo de relatório (ficheiro do tipo `.rptdesign`).

### Passo a passo

- 1) Clicar em **Gestor de Relatórios**.
- 2) Clicar no ícone **Seleccionar ficheiro**.
- 3) Seleccionar o ficheiro pretendido na janela de selecção de ficheiros e clicar em **Abrir**.
- 4) Seleccionar uma das seguintes opções:
  - Para guardar o modelo de relatório num grupo de relatórios já existente, seleccionar na lista suspensa o grupo de relatórios pretendido.
  - Para guardar o modelo de relatório num grupo de relatórios novo, seleccionar na lista suspensa o item **Novo grupo de relatórios**. Substituir o item **Novo grupo de relatórios** na lista suspensa pelo nome do novo grupo de relatórios.
- 5) Clicar no ícone de adição e, em seguida, em **OK**.

## 6.5 Como apagar um modelo de relatório

### Pré-requisitos

Está em sessão no myReports com o nome de utilizador com o qual o modelo de relatório foi adicionado.

O modelo de relatório não está incluído em nenhuma agenda.

### Passo a passo

- 1) Clicar em **Gestor de Relatórios**.
- 2) Seleccionar na lista suspensa o grupo de relatórios pretendido.
- 3) Na lista de modelos de relatórios, clicar no modelo de relatório pretendido.
- 4) Clicar no ícone **Apagar relatório** e, em seguida, em **OK**.
- 5) Clicar em **OK**.

## 6.6 Como actualizar os modelos de relatórios predefinidos

### Pré-requisitos

Efectuou logon no myReports como administrador do myReports.

### Passo a passo

- 1) Clicar em **Administração > Relatórios predefinidos**.

---

**Nota:** Ao actualizar os relatórios pré-definidos são apagadas todas as agendas.

---

- 2) Clicar em **OK** para confirmação.

### Passos seguintes

O myReports termina automaticamente e reinicia-se.

---

### Conceitos relacionados

[Modelos de relatórios pré-definidos](#) na página 17

## 7 Agendas (Marcações)

Uma agenda especifica a criação agendada de um determinado relatório.

### Nome da agenda

O nome de uma agenda é composto pelo nome do relatório contido seguido da ID da agenda.

### Parâmetros do relatórios

Antes da criação de um relatório, definir o período (data e hora) e o âmbito da medição (agentes, filas de espera, etc.) utilizando os parâmetros de relatórios.

### Período de execução

É possível configurar os seguintes elementos de data/hora para a execução da agenda:

- Data inicial

A agenda é executada a partir da data de início.

- Data final

A execução da agenda é repetida com a periodicidade configurada até ser atingida a data de fim.

- Hora

A agenda é executada a esta hora pela primeira vez.

Caso existam várias agendas programadas para execução à mesma hora, os relatórios respectivos são criados com intervalos de um minuto por motivos de desempenho. O conteúdo dos relatórios não é afectado.

### Método de saída

Opções para a emissão de um relatório agendado:

- Disponibilização por e-mail

Os relatórios agendados podem ser enviados para o seu endereço de e-mail e/ou para o endereço de e-mail de outros destinatários. Para isso, é necessário que tenha sido configurada uma conta de e-mail para o envio.

O endereço de e-mail de um destinatário pode ser introduzido manualmente ou pode ser seleccionado numa lista suspensa. A lista suspensa contém todas as extensões internas do sistema de comunicação para as quais foi configurado um endereço de e-mail.

- Exportação de relatórios

Os relatórios agendados podem ser guardados no servidor de aplicações e/ou num PC ou servidor ligado à rede.

### Recorrência

É possível configurar os seguintes tipos de recorrência para a execução da agenda, com base na data/hora da primeira execução, à hora indicada:

- Por hora
- Diário
- A cada n dias

- Semanal
- A cada n semanas
- Mensal
- A cada n meses
- Anual


### Gestor de Agendas

---

**Nota:** Para o relatório agendado incluir dados de um período específico, é necessário especificar o intervalo de tempo nos parâmetros do relatório. Os relatórios agendados incluem sempre dados desde a data e hora de início (Data de início/Hora de início) até à data e hora de fim (Data de fim/Hora de fim).

---

O **Gestor de Agendas** serve para criar agendas e contém os seguintes ícones:

Ícone	Função
	<b>Apagar agenda</b>
	<b>Editar agenda</b>
	<b>Guardar marcação</b>
	<b>Pré-visualizar relatório</b>
	<b>Enviar ficheiro de relatório anexado</b>

### As minhas agendas




**As minhas agendas** serve para a gestão das agendas do utilizador e apresenta uma lista com os seguintes detalhes:

- **Identificador**
- **Nome da agenda**  
Só é possível visualizar as suas próprias agendas.
- **Agenda de início**  
Início do período durante o qual a agenda é executada.
- **Agenda de fim**  
Fim do período durante o qual a agenda é executada.
- **Recorrência**  
Tipo e intervalo de recorrência.

## Agendas (Marcações)

### Como adicionar uma agenda

As agendas ser apresentadas por ordem alfanumérica crescente ou decrescente de uma coluna. **As minhas agendas** contém ainda os seguintes ícones:

Ícone	Função
	<b>Apagar agenda</b>
	<b>Editar agenda</b>
	<b>Ver detalhes</b> Apresenta, adicionalmente, as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"><li>• Hora para a primeira execução</li><li>• Formato de saída</li><li>• caso seja aplicável: endereço de e-mail do destinatário</li><li>• caso seja aplicável: outros detalhes sobre a recorrência</li></ul>

#### Conceitos relacionados

[Elementos da interface de utilizador](#) na página 7

[Relatórios](#) na página 15

## 7.1 Como adicionar uma agenda

### Pré-requisitos

Foi configurada uma conta de e-mail para enviar relatórios por e-mail.

Está configurado um modelo de e-mail.

Os dados para a exportação de relatórios estão configurados.

Os prefixos para números de telefone externos estão configurados.

### Passo a passo

- 1) Clicar em **Gestor de Agendas**.
- 2) No explorador de relatórios, clique no modelo de relatório pretendido no respectivo grupo de relatórios.
- 3) Utilize os parâmetros do relatório para definir o período de tempo e entidades a medir.

---

**Dica:** Os parâmetros de relatórios estão dependentes do modelo de relatório seleccionado. Para obter informações sobre os diferentes parâmetros de relatórios, consultar [Relatórios](#) na página 15.

---

- 4) Clique em **OK** e, em seguida, em **OK**.
- 5) Na lista pendente **Agendas para o relatório seleccionado**, seleccione o item **Nova agenda**.

- 6) Introduza a data de início para a execução da agenda no campo **Agenda de início** ou clique no ícone do calendário adjacente e seleccione a data de início pretendida no calendário.
- 7) No campo **Agenda de fim**, introduza a data de fim de execução da agenda ou clique no ícone de calendário ao lado e seleccione a data de fim pretendida no calendário.
- 8) No campo de lista **Executar esta tarefa agendada em**, seleccione a hora para a execução da agenda.
- 9) Na lista pendente **Formato**, seleccione uma das seguintes opções:
  - **PDF**
  - **XLS** (Excel)
  - **DOC** (Word)
  - **XLSX**

---

**Nota:** Se o relatório seleccionado incluir gráficos, a opção XLSX estará disponível. Os gráficos apenas são apresentados no formato xlsx. No caso de exibição de tabelas, a opção XLS é preferível.

---

- 10) Seleccione a caixa de selecção **Recorrência**.
- 11) Seleccione uma das seguintes opções para o intervalo de recorrência, assim como outros detalhes caso seja necessário:
  - **Recorrência horária**
  - **Recorrência diária**
  - **Recorrência semanal**
  - **Recorrência mensal**
  - **Recorrência anual**
- 12) Seleccione uma das seguintes opções para o método de emissão:
  - Para exportar relatórios, active a opção **Exportar relatório**.
  - Procedimento para enviar relatórios por e-mail:

Active a opção **Enviar o relatório para o endereço de e-mail do utilizador**. Clique no ícone de lupa, para definir o(s) endereço(s) de e-mail para o envio dos relatórios. É apresentada a janela **Destinatários de e-mail**. Opções disponíveis:

- Para enviar os relatórios para o seu endereço configurado no sistema de comunicação, active a caixa de selecção ao lado do seu nome.
- Para enviar os relatórios para uma extensão do sistema de comunicação, seleccione a extensão pretendida na lista pendente. Clique no sinal de mais para adicionar a entrada à lista de destinatários de e-mail.

Repita o procedimento para enviar os relatórios para outros subscritores internos.

## Agendas (Marcações)

Como apresentar os detalhes de uma agenda

- Para introduzir manualmente o endereço de e-mail de um destinatário, introduzi-lo no campo de introdução. Clique no símbolo de mais para transferir a entrada à lista dos destinatários de e-mail.

Repita o processo se pretende introduzir endereços de e-mail manualmente.

O assunto do e-mail contém o nome da Agenda. O nome do ficheiro exportado, anexado ao e-mail, contém a data e a hora da exportação.

Clicar em **OK**.

**13)** Clique no ícone **Guardar marcação**. Em seguida, são apresentados os dados da nova agenda.

**14)** Clicar em **Guardar**.

---

### Tarefas relacionadas

[Como configurar um modelo de e-mail no formato de texto](#) na página 30

[Como configurar um modelo de e-mail no formato HTML](#) na página 31

[Como configurar os prefixos para números de telefone externos](#) na página 34

## 7.2 Como apresentar os detalhes de uma agenda

### Passo a passo

- 1) Clicar em **As minhas agendas**.
- 2) Na lista suspensa, seleccionar o grupo de relatórios respectivo ou o item (**Todos os relatórios**).
- 3) Clicar na agenda pretendida.
- 4) Clicar no ícone **Ver detalhes**.
- 5) Clicar em **OK**.

## 7.3 Como alterar uma agenda

### Passo a passo

- 1) Clicar em **As minhas agendas**.
- 2) Na lista suspensa, seleccionar o grupo de relatórios respectivo ou o item (**Todos os relatórios**).
- 3) Clicar na agenda pretendida.
- 4) Clicar no ícone **Editar agenda**.
- 5) Para alterar os parâmetros de relatórios, clicar no ícone **Parâmetros de relatórios**. Alterar os parâmetros de relatórios pretendidos.

---

**Dica:** Os parâmetros de relatórios estão dependentes do modelo de relatório seleccionado. Para obter informações sobre os diferentes parâmetros de relatórios, consultar [Relatórios](#) na página 15.

---

Clique em **OK** e, em seguida, em **OK**.

- 6) Para alterar a data de início, introduzir a data de início de execução da agenda no campo **Agenda de início** no formato MM/DD/AAAA ou clicar no ícone de calendário ao lado e seleccionar a data de início pretendida no calendário.
- 7) Para alterar a data de fim, introduzir a data de fim de execução da agenda no campo **Agenda de fim** no formato DD/MM/AAAA ou clicar no ícone de calendário ao lado e seleccionar a data de fim pretendida no calendário.
- 8) Para alterar a hora de execução da agenda, seleccionar no campo de lista **Executar esta tarefa agendada em** a hora para a execução da agenda.
- 9) Para alterar o formato de saída, seleccionar uma das seguintes opções na lista pendente **Formato**:
  - **PDF**
  - **XLS** (Excel)
  - **DOC** (Word)
  - **XLSX**
- 10) Para alterar o intervalo de recorrência, seleccionar uma das seguintes opções para o intervalo de recorrência, assim como outros detalhes caso seja necessário:
  - **Recorrência horária**
  - **Recorrência diária**
  - **Recorrência semanal**
  - **Recorrência mensal**
  - **Recorrência anual**
- 11) Para alterar o método de emissão, seleccionar uma das seguintes opções:
  - Para exportar relatórios, active a opção **Exportar relatório**.
  - Procedimento para enviar relatórios por e-mail:

Active a opção **Enviar o relatório para o endereço de e-mail do utilizador** Clique no ícone de lupa, para definir o(s) endereço(s) de e-mail para o envio dos relatórios. É apresentada a janela **Destinatários de e-mail**. Opções disponíveis:

- Para enviar os relatórios para o seu endereço configurado no sistema de comunicação, active a caixa de selecção ao lado do seu nome.
    - Para enviar os relatórios para uma extensão do sistema de comunicação, seleccione a extensão pretendida na lista pendente. Clique no sinal de mais para adicionar a entrada à lista de destinatários de e-mail.

Repita o procedimento para enviar os relatórios para outros subscritores internos.
    - Para introduzir manualmente o endereço de e-mail de um destinatário, introduzi-lo no campo de introdução. Clique no símbolo de mais para transferir a entrada à lista dos destinatários de e-mail.

Repita o processo se pretende introduzir endereços de e-mail manualmente.
- 12) Clique no ícone **Guardar marcação**. Em seguida, são apresentados os dados da agenda editada.
- 13) Clicar em **Guardar**.

## 7.4 Como apagar uma agenda

### **Passo a passo**

- 1) Clicar em **As minhas agendas**.
- 2) Na lista suspensa, seleccionar o grupo de relatórios respectivo ou o item **(Todos os relatórios)**.
- 3) Clicar na agenda a apagar.
- 4) Clicar no ícone **Apagar agenda** e, em seguida, em **OK**.

## 8 Configuração

É possível configurar o myReports em função das suas necessidades. É necessário ter em atenção que várias funções apenas podem ser efectuadas pelo administrador do myReports.

### 8.1 Configuração pelo utilizador do myReports

O utilizador do myReports pode ajustar o myReports às suas necessidades através das seguintes programações.

#### Língua da interface do utilizador

Seleccionar a língua da interface do utilizador.

#### Cor da interface do utilizador

Seleccionar a cor da interface do utilizador.

#### Modelo de e-mail

---

**Dica:** Para a configuração do modelo de e-mail é obrigatória a introdução da senha de administrador.

---

No modelo de e-mail, é possível configurar o assunto e o texto da mensagem de todos os e-mails, com os quais o myReports envia relatórios. Podem ser utilizados os seguintes formatos para o modelo de e-mail:

- Texto
- HTML

No modelo de e-mail com o formato de texto, é possível utilizar os seguintes marcadores de posição:

Marcador de posição	Significado
{1}	Nome do relatório
{2}	Enviada por

Por predefinição, está disponível o seguinte modelo de e-mail com o formato de texto (em inglês):

Assunto:	Business report – {1}
Mensagem:	Dear recipient(s), This is the scheduled report : {1}. Regards {2}

#### Endereço do servidor

É possível alterar o endereço do servidor (endereço IP).

---

**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 myReports.

---

### 8.1.1 Como alterar a língua da interface do utilizador

#### Passo a passo

- 1) Clicar em **Administração > Programações do myReports**.
- 2) Seleccionar a língua pretendida na lista suspensa **Língua**.
- 3) Clicar em **Guardar**.
- 4) Clicar em **Ficheiro > Sair da sessão**. É apresentada a janela de logon.
- 5) Efectuar logon (ver [Como iniciar o myReports](#) na página 10, a partir do passo 2).

### 8.1.2 Como alterar a cor da interface do utilizador

#### Passo a passo

- 1) Clicar em **Administração > Programações do myReports**.
- 2) Activar a opção do design pretendido.
- 3) Clicar em **Guardar**.
- 4) Clicar em **Ficheiro > Sair da sessão**. É apresentada a janela de logon.
- 5) Efectuar logon (ver [Como iniciar o myReports](#) na página 10, a partir do passo 2).

### 8.1.3 Como configurar um modelo de e-mail no formato de texto

#### Pré-requisitos

Tem conhecimento da senha de administrador.

#### Passo a passo

- 1) Clicar em **Administração > Modelo de e-mail**.
- 2) Introduzir a senha de administrador e clicar em **OK**.

---

**Dica:** A senha de administrador predefinida é `reports`.

---

- 3) No campo **Assunto**, introduzir o texto pretendido.
- 4) No campo **Mensagem**, introduzir o texto pretendido.
- 5) Clicar em **Guardar** e, em seguida, em **Cancelar**.

---

#### Tarefas relacionadas

[Como adicionar uma agenda](#) na página 24

## 8.1.4 Como configurar um modelo de e-mail no formato HTML

### Pré-requisitos

Existe um ficheiro HTML (\*.htm ou \*.HTML) para este efeito.

Tem conhecimento da senha de administrador.

### Passo a passo

- 1) Clicar em **Administração > Modelo de e-mail**.
- 2) Introduzir a senha de administrador e clicar em **OK**.

---

**Dica:** A senha de administrador predefinida é `reports`.

---

- 3) Clicar no ícone **Percorrer mensagem formatada em HTML**.
- 4) Seleccionar o ficheiro pretendido na janela de selecção de ficheiros e clicar em **Abrir**.
- 5) Clicar em **Guardar** e, em seguida, em **Cancelar**.

---

### Tarefas relacionadas

[Como adicionar uma agenda](#) na página 24

## 8.1.5 Como alterar o endereço do servidor

### Pré-requisitos

O myReports foi iniciado.

Está disponível um novo endereço do servidor (endereço IP).

---

**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 myReports.

---

### Passo a passo

- 1) Clicar em **Ficheiro > Sair da sessão**. É apresentada a janela de logon.
- 2) No campo **Nome de utilizador**, introduzir o seu nome de utilizador, caso o seu nome de utilizador não seja apresentado.
- 3) No campo **Senha**, introduzir a sua senha, caso a sua senha não seja apresentada.
- 4) Para passar a utilizar o myReports com logon automático, activar a caixa de selecção **Guardar senha**. A janela de logon deixa de ser apresentada em utilizações futuras. Esta opção pode ser alterada em qualquer altura, ver [Como desactivar o logon automático](#) na página 11.

---

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

---

## Configuração

Configuração pelo Administrador do myReports

- 5) No campo **IP do servidor**, introduzir o novo endereço IP.
- 6) Clicar em **Logon**.

## 8.2 Configuração pelo Administrador do myReports

Como administrador do myReports, pode configurar o myReports através das seguintes definições:

### Palavra-passe de Administrador

Alterar a palavra-chave para o administrador do myReports. O nome de início de sessão predefinido é **Administrador** e a palavra-passe predefinida é **relatórios**.

---

**Dica:** O administrador do seu sistema de comunicação pode redefinir a palavra-passe de administrador através do WBM.

---

### Prefixos para Números de Telefone Externos

De forma a permitir que o myReports trate de diferentes tipos de ligações (por exemplo, chamadas internacionais ou chamadas de telemóveis), é necessário configurar os prefixos adequados para números de chamadas externas.

Os seguintes prefixos para números de telefone externos podem ser configurados:

Tipo	Exemplos	Considerados nos seguintes modelos de relatório pré-definidos (exemplos)
<b>Internacional</b>	00	<b>Chamadas Recebidas (Internacionais)-Por Utilizador</b> <b>Chamadas Efetuadas (Internacional)-Por Utilizador</b>
<b>Móvel</b>	14;15;16	<b>Chamadas Recebidas (Telemóvel)-Por Utilizador</b> <b>Chamadas Efetuadas (Mobile-Cell)-Por utilizador</b>
<b>Chamada Gratuita</b>	0800	<b>Chamadas Recebidas (Chamadas Gratuitas) - Por Utilizador</b> <b>Chamadas Efetuadas (Chamadas Gratuitas)-Por Utilizador</b>
<b>Chamada Paga</b>	0900;0901	<b>Chamadas Efetuadas (Chamadas Pagas)-Por Utilizador</b>
<b>Chamada para números de telefone especiais</b>	01;123	<b>Chamadas Recebidas (Chamadas Específicas)-Por Utilizador</b> <b>Chamadas Efetuadas (Chamadas Específicas)-Por Utilizador</b>

## Proteção de dados

Pode ativar a Proteção de Dados. Isto faz com que os últimos quatro dígitos dos números de telefone (coluna CLI) sejam substituídos por \*\*\*\* em todos os relatórios envolvidos. Isto, também, se aplica aos relatórios que são criados com o myAgent.

## Exportar Relatórios

É possível configurar o local de armazenamento para exportar relatórios programados.

Os relatórios programados podem ser armazenados no servidor de aplicação e/ou em qualquer PC ou servidor da rede.

## Idiomas

---

**Dica:** Para configurar os idiomas, terá de introduzir uma palavra-passe especial.

---

Por predefinição, estão disponíveis vários idiomas diferentes para a interface do utilizador e modelos de relatórios do myReports. Para personalizar o myReports para as suas necessidades específicas, pode:

- Adicionar idiomas para a interface do utilizador e modelos de relatórios. Pode fazer isto das seguintes formas:
  - Importar textos do novo idioma através de um ficheiro CSV

Os textos do novo idioma devem estar disponíveis como ficheiro CSV no formato mostrado no exemplo seguinte. Note-se que apenas um idioma pode ser importado de cada vez, e que os textos deste idioma devem estar sempre na terceira coluna, ao lado do idioma inglês. No exemplo seguinte, o idioma Svenska (sueco) pode ser importado.

	A	B	C
1	ID	English	Svenska
2	1	Login Name	Inloggningsnamn
3	2	Password	Lösenord
4	3	Language	Språk
5	4	Login	Inloggning
6	5	Quit	Sluta
7	6	Disconnected	Frånkopplad
8	7	Connected	Ansluten
9	8	Welcome to myReports	Välkommen Till myreports
10	9	Server IP	Server ip
11	10	Save Password	Spara Lösenord
12	11	* This operation is not yet available	* Denna Operation är Ännu Inte Tillgänglig
13	12	myReports	myreports
14	13	Version	Version
15	14	contributors and others. All rights reserved.	Bidragsgivare och Andra. Alla Rättigheter Reser
16	15	Please select the report first!	Välj den Rapport Först!
17	16	Report Manager	Report Manager
18	17	Modules.	Moduler.
19	18	Schedule Manager	Schema Chef
20	19	Report Parameters	Rapportparametrar
21	20	User	Användare
22	21	Logout	Logga ut
23	22	Status	Status

Devido à importação, a tabela de idiomas é ampliada por uma coluna.

- Traduzir textos para o novo idioma utilizando o Google Tradutor

A tabela de idiomas é ampliada por uma coluna e preenchida com sugestões de traduções para o novo idioma do Google Tradutor. Estas

traduções sugeridas baseiam-se nos textos padrão da interface de utilizador inglesa e nos modelos de relatórios.

- Introduzir manualmente textos para o novo idioma

A tabela de idiomas é alargada por uma coluna vazia, e é possível introduzir os textos para o novo idioma nas células vazias.

Pode editar o texto em qualquer célula da tabela de idioma, bastando um duplo clique nessa célula.

Ao seleccionar **Editar > Encontrar e Substituir**, pode também encontrar qualquer termo na tabela de idiomas e substituí-lo por algum outro termo.

- Eliminar idiomas da interface de utilizador e modelos de relatórios.

Se não quiser que um determinado idioma da IU seja disponibilizado aos utilizadores do myReports, pode simplesmente eliminar esse idioma.

- Guardar os textos de idioma da interface de utilizador e os modelos de relatórios num ficheiro CSV.

Pode guardar os textos atuais de todos os idiomas num ficheiro CSV.

### Idiomas Predefinidos

---

**Dica:** A fim de redefinir os idiomas (**Configuração de Idioma Padrão**), terá de introduzir uma palavra-passe especial.

---

Pode repor (reinicializar) os idiomas da interface de utilizador e os modelos de relatórios para reparar ou restaurar um idioma em falta, por exemplo.

Uma reposição resulta num reinício do myReports. Após o reinício, todos os idiomas padrão estarão novamente disponíveis para todos os utilizadores do myReports.

## 8.2.1 Como alterar a senha de administrador

### Pré-requisitos

Efectuou logon no myReports como administrador do myReports.

### Passo a passo

- 1) Clicar em **Administração > Gestão**.
- 2) No campo **Senha de administrador**, introduzir a senha de administrador actual.
- 3) Nos campos **Nova palavra-passe** e **Digite a senha novamente**, introduzir a nova senha de administrador.
- 4) Clicar em **Guardar**.

## 8.2.2 Como configurar os prefixos para números de telefone externos

### Pré-requisitos

Efectuou logon no myReports como administrador do myReports.

**Passo a passo**

- 1) Clicar em **Administração > Números de telefone**.
- 2) No campo **Internacional**, introduzir o(s) prefixo(s) para números de telefone internacionais.

---

**Dica:** Para introduzir vários prefixos num campo, separá-los com ";", ":", "-", ".", "\_" ou "|".

Após a gravação dos prefixos, é sempre apresentado o delimitador ";" independentemente do delimitador introduzido.

- 3) No campo **Móvel**, introduzir o(s) prefixo(s) para números de telemóvel nacionais.
- 4) No campo **Chamada grátis**, introduzir o(s) prefixo(s) para números de telefone grátis.
- 5) No campo **Chamada a pagar**, introduzir o(s) prefixo(s) para números de telefone a pagar.
- 6) No campo **Chamada para números de telefone especiais**, introduzir o(s) prefixo(s) para números de telefone especiais.
- 7) Clicar em **Guardar**.

**Tarefas relacionadas**

[Como enviar um relatório imediatamente por e-mail](#) na página 19

[Como adicionar uma agenda](#) na página 24

## 8.2.3 Como activar ou desactivar a protecção de dados

**Pré-requisitos**

Efectuou logon no myReports como administrador do myReports.

**Passo a passo**

- 1) Clicar em **Administração > Protecção de dados**.
- 2) Seleccionar uma das seguintes opções:
  - Para activar a protecção de dados, activar a caixa de selecção **Fragmentação CLI**.  
Nos relatórios relevantes, os últimos quatro dígitos dos números de telefone (coluna CLI) são substituídos por \*\*\*\*.
  - Para desactivar a protecção de dados, desactivar a caixa de selecção **Fragmentação CLI**.  
Nos relatórios relevantes, os números de telefone (coluna CLI) são apresentados na íntegra.
- 3) Clicar em **Guardar**.

## 8.2.4 Como configurar o local para o armazenamento da exportação agendada de relatórios

### Pré-requisitos

Efectuou logon no myReports como administrador do myReports.

### Passo a passo

- 1) Clicar em **Administração > Exportar relatório**.
- 2) Para os relatórios agendados serem guardados no servidor de aplicações, activar a caixa de selecção **Activar exportação**.
  - a) No campo **Directório do sistema**, introduzir o caminho de armazenamento em que os relatórios agendados devem ser guardados.  
O caminho de armazenamento predefinido é `/var/reports`.
- 3) Para os relatórios agendados serem guardados num PC ou servidor integrado numa rede, activar a caixa de selecção **Activar exportação remota**.
  - a) No campo **Host remoto**, introduzir o endereço IP do PC ou servidor na rede em que os relatórios agendados devem ser guardados.
  - b) No campo **Porta remota**, introduzir a porta do PC ou servidor na rede que deve ser utilizado para a exportação.
  - c) No campo **Nome de utilizador**, introduzir o nome de utilizador para o acesso ao PC ou servidor na rede. Caso o domínio seja obrigatório a partir do destino, introduza **Domínio; Nome de utilizador**.
  - d) No campo **Palavra-passe**, introduza a palavra-passe para aceder ao PC ou servidor na rede.
  - e) No campo **Directório remoto**, introduza o caminho de armazenamento (**pasta/subpasta/.../...**) em que os relatórios agendados devem ser guardados.
  - f) Seleccionar um dos seguintes protocolos para a exportação:

- Para utilizar o protocolo SMB (Server Message Block) ou CIFS (Common Internet File System), seleccione o item **SMB/CIFS** na lista pendente **Protocolo**.
- Para utilizar o protocolo SFTP (Secure File Transfer Protocol), seleccione o item **SFTP** na lista pendente **Protocolo**.

---

**Nota:** Para ser possível a exportação remota, o PC ou servidor na rede tem de suportar o protocolo aqui seleccionado.

Poderá ser necessário desbloquear as portas utilizadas para a exportação no PC ou servidor ligado à rede. Por predefinição, são utilizadas as portas 22 (se for utilizado o protocolo SFTP) e 445 (se for utilizado o protocolo SMB/CIFS).

---

- 4) Clicar em **Guardar**.

## 8.2.5 Como adicionar uma nova língua para a interface do utilizador e os modelos de relatórios

### Pré-requisitos

O utilizador tem conhecimento da senha de configuração da língua.

Os textos das línguas actuais da interface do utilizador e dos modelos de relatórios foram guardados num ficheiro CSV (ver [Como exportar os textos das línguas da interface do utilizador e dos modelos de relatórios](#) na página 39).

Os textos na nova língua estão disponíveis ou são conhecidos (para o caso de os textos na nova língua serem introduzidos manualmente ou traduzidos através do Google Translator.)

O ficheiro CSV está disponível (para o caso de os textos na nova língua se destinarem a ser importados através de um ficheiro CSV).

### Passo a passo

- 1) Clicar em **Iniciar > Programas > Communications Clients > myReports**. Em seguida, é apresentada a janela de logon.
- 2) No campo **Nome do utilizador**, introduzir `Administrator`.
- 3) No campo **Palavra-passe**, introduzir a senha para a configuração da língua. Em caso de dúvida, contactar o administrador do sistema de comunicação.
- 4) No campo **IP do servidor**, introduzir o endereço IP do seu servidor de aplicações, caso não seja já apresentado.
- 5) Clicar em **Logon**.
- 6) Clicar em **Administração > Configuração da língua**. É apresentada uma tabela com os textos da interface do utilizador e dos modelos de relatórios nas línguas actualmente disponíveis.
- 7) Seleccionar uma das seguintes opções, para adicionar uma nova língua para a interface do utilizador e os modelos de relatórios:

- Procedimento para importar os textos da nova língua através de um ficheiro CSV:

Clicar em **Ficheiro > Importar de CSV**.

Na lista suspensa **Nova língua**, seleccionar a nova língua e clicar em **Procurar**. Navegar até ao local de armazenamento do ficheiro CSV pretendido e clicar em **Abrir**. Em seguida, é acrescentada uma coluna à tabela e os campos da nova língua são preenchidos com o conteúdo do ficheiro CSV.

Clicar em **Guardar**.

Clicar em **OK** e, em seguida, em **Cancelar**.

- Procedimento para traduzir os textos da nova língua com o Google Translator:

Na lista suspensa **Língua**, seleccionar a língua pretendida.

Activar a caixa de selecção **Utilizar o GOOGLE Tradutor**.

Clicar no ícone do sinal de mais. Em seguida, é acrescentada uma coluna à tabela de línguas e preenchida pelo Google Translator com

sugestões para a nova língua. Estas sugestões baseiam-se nos textos predefinidos da interface do utilizador e dos modelos de relatórios.

Rever as sugestões e, se necessário, corrigi-las e completá-las.

Clicar em **Guardar**.

Clicar em **OK** e, em seguida, em **Cancelar**.

- Procedimento para introduzir manualmente os textos na nova língua:

Na lista suspensa **Língua**, seleccionar a língua pretendida.

Desactivar a caixa de selecção **Utilizar o GOOGLE Tradutor**.

Clicar no ícone do sinal de mais. Em seguida, é acrescentada um coluna à tabela de línguas.

Introduzir os textos na nova língua nos campos adequados.

Clicar em **Guardar**.

Clicar em **OK** e, em seguida, em **Cancelar**.

- 8) Se pretender utilizar a nova língua como língua predefinida, seleccionar na lista suspensa **Língua predefinida**.
- 9) Clicar em **OK**.
- 10) Clicar em **Fechar**.

### 8.2.6 Como apagar uma língua da interface do utilizador e dos modelos de relatórios

#### Pré-requisitos

O utilizador tem conhecimento da senha de configuração da língua.

Os textos das línguas actuais de todas as línguas da interface do utilizador e dos modelos de relatórios foram guardados num ficheiro CSV (ver [Como exportar os textos das línguas da interface do utilizador e dos modelos de relatórios](#) na página 39).

#### Passo a passo

- 1) Clicar em **Iniciar > Programas > Communications Clients > myReports**. Em seguida, é apresentada a janela de logon.
- 2) No campo **Nome do utilizador**, introduzir **Administrator**.
- 3) No campo **Palavra-passe**, introduzir a senha para a configuração da língua. Em caso de dúvida, contactar o administrador do sistema de comunicação.
- 4) No campo **IP do servidor**, introduzir o endereço IP do seu servidor de aplicações, caso não seja já apresentado.
- 5) Clicar em **Logon**.
- 6) Clicar em **Administração > Configuração da língua**. É apresentada uma tabela com os textos da interface do utilizador e dos modelos de relatórios nas línguas actualmente disponíveis.
- 7) Na lista suspensa **Apagar língua**, seleccionar a língua pretendida.
- 8) Clicar no ícone de reciclagem e, em seguida, em **OK**.

- 9) Clicar em **Guardar**.
- 10) Clicar em **OK** e, em seguida, em **Cancelar**.
- 11) Clicar em **Fechar**.

## 8.2.7 Como exportar os textos das línguas da interface do utilizador e dos modelos de relatórios

### Pré-requisitos

O utilizador tem conhecimento da senha de configuração da língua.

### Passo a passo

- 1) Clicar em **Iniciar > Programas > Communications Clients > myReports**. Em seguida, é apresentada a janela de logon.
- 2) No campo **Nome do utilizador**, introduzir `Administrator`.
- 3) No campo **Palavra-passe**, introduzir a senha para a configuração da língua. Em caso de dúvida, contactar o administrador do sistema de comunicação.
- 4) No campo **IP do servidor**, introduzir o endereço IP do seu servidor de aplicações, caso não seja já apresentado
- 5) Clicar em **Logon**.
- 6) Clicar em **Administração > Configuração da língua**. É apresentada uma tabela com os textos da interface do utilizador e dos modelos de relatórios nas línguas actualmente disponíveis.
- 7) Clicar em **Ficheiro > Exportar para CSV**. Em seguida, é apresentado o conteúdo do ficheiro CSV `myReports-Languages.csv` no editor.
- 8) Guardar o ficheiro CSV no directório pretendido e fechar o ficheiro.
- 9) Clicar em **Fechar**.

## 8.2.8 Como repor todas as línguas da interface do utilizador e dos modelos de relatórios

### Pré-requisitos

O utilizador tem conhecimento da senha de configuração da língua predefinida.

Os textos das línguas actuais da interface do utilizador e dos modelos de relatórios foram guardados num ficheiro CSV (ver [Como exportar os textos das línguas da interface do utilizador e dos modelos de relatórios](#) na página 39).

### Passo a passo

- 1) Clicar em **Iniciar > Programas > Communications Clients > myReports**. Em seguida, é apresentada a janela de logon.
- 2) No campo **Nome do utilizador**, introduzir `Administrator`.
- 3) No campo **Palavra-passe**, introduzir a senha para a configuração da língua. Em caso de dúvida, contactar o administrador do sistema de comunicação.

## Configuração

- 4) No campo **IP do servidor**, introduzir o endereço IP do seu servidor de aplicações, caso não seja já apresentado.
- 5) Clicar em **Logon**.
- 6) Clicar em **Administração > Configuração de língua predefinida**.

---

**Nota:** Através da função **Configuração de língua predefinida**, é possível repor (inicializar) as línguas da interface do utilizador e dos modelos de relatórios. Assim, apenas estarão disponíveis as línguas predefinidas para a interface do utilizador e os modelos de relatórios.

---

- 7) Clicar em **OK**. Em seguida, o myReports efectua uma reinicialização.

### Passos seguintes

Efectuar logon no myReports e voltar a adicionar mais línguas para a interface do utilizador e os modelos de relatórios (ver [Como adicionar uma nova língua para a interface do utilizador e os modelos de relatórios](#) na página 37).

## 9 Anexo

O anexo informa sobre as diferentes funções dos utilizadores e as diferenças entre elas, bem como sobre as tabelas de base de dados disponíveis no myReports.

### 9.1 cargos de Utilizador do myReports

O myReports dispõe de uma gestão de utilizadores própria, que regula o acesso às funções do myReports através de funções de utilizadores. É feita distinção entre o utilizador do myReports (utilizador standard) e o administrador do myReports.

A função do utilizador atual é definida quando inicia sessão no myReports.

- Iniciar sessão como utilizador do myReports:
  - Nome de Início de Sessão: Normalmente, é o seu número de estação.
  - Palavra-passe: A palavra-passe predefinida é 1234.
- Iniciar sessão como administrador do myReports:
  - Nome de Início de Sessão: O nome de início de sessão é Administrador.
  - Palavra-passe (Palavra-passe de Administrador): A palavra-passe predefinida são relatórios.

A tabela seguinte resume as diferenças entre as funções dos utilizadores.

myReports: Ação	Função do utilizador	
	myReports Utilizador	myReports Administrador
<b>Relatórios</b>		
Pré-visualizar Relatório	X	X
Enviar um relatório imediatamente por e-mail	X	X
Adicionar um modelo de relatório	X	X
Apagar um modelo de relatório adicionado	X	X
Atualizar modelos de relatórios pré-definidos		X
<b>Agendas (Marcações)</b>		
Adicionar uma agenda	X	X
Apresentar detalhes de uma agenda	X	X
Editar agenda	X	X
Apagar agenda	X	X
<b>Configuração</b>		
Alterar o idioma da interface do utilizador	X	X

myReports: Ação	Função do utilizador	
	myReports	myReports
	Utilizador	Administrador
Alterar a cor da interface do utilizador	X	X
Configurar um modelo de e-mail	X <sup>1</sup>	X
Como alterar o endereço do servidor	X	X
Alterar a palavra-passe de administrador		X
Configurar prefixos para números de telefone externos		X
Ativar/desativar a proteção de dados		X
Configurar o local para o armazenamento da exportação agendada de relatórios		X
Adicionar ou eliminar idioma		X <sup>2</sup>
Repor idiomas		X <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Para a configuração do modelo de e-mail é obrigatória a introdução da palavra-passe de administrador

<sup>2</sup> Para adicionar ou eliminar um idioma e repor todos os idiomas, precisa de iniciar sessão como administrador do myReports com uma palavra-passe especial.

# Índice remissivo

## A

- Actualização automática [12](#)
  - efectuar [12](#)
- administrador myReports [32, 41](#)
- agenda
  - adicionar [24](#)
- Agenda [22](#)
  - apagar [28](#)
  - editar [26](#)
  - ver detalhes [26](#)
- As minhas agendas [23](#)

## C

- cargos de utilizador [41](#)
- Configurar o local para o armazenamento da exportação de relatórios [36](#)
- Convenções de apresentação [6](#)

## E

- Endereço do servidor [29](#)
  - alterar [31](#)
- Envio por e-mail [17, 22](#)
- exportação de relatórios [33](#)
- Exportação de relatórios [22](#)
  - configurar local para o armazenamento [36](#)

## G

- Gestor de Agendas [23](#)
- Gestor de Relatórios [16](#)

## I

- interface do utilizador
  - idioma [33](#)
  - idiomas predefinidos [34](#)
- Interface do utilizador
  - adicionar língua [37](#)
  - alterar a cor [30](#)
  - alterar a língua [30](#)
  - apagar língua [38](#)
  - cor [29](#)
  - elementos [7](#)
  - exportar textos das línguas [39](#)
  - língua [29](#)
  - repor língua [39](#)
  - seleccionar língua [14](#)

## L

- Licença [9](#)

- Logon automático [9](#)
  - desactivar [11](#)

## M

- Modelo de e-mail [29](#)
  - configurar (HTML) [31](#)
  - configurar (texto) [30](#)
- modelo de relatório [18](#)
  - idioma [33](#)
- Modelo de relatório
  - actualizar [20](#)
  - adicionar [20](#)
  - adicionar língua [37](#)
  - apagar [20](#)
  - apagar língua [38](#)
  - exportar textos das línguas [39](#)
  - repor língua [39](#)
- Mudar de utilizador [9](#)
- myReports [7](#)
  - desinstalar [12](#)
  - iniciar [10](#)
  - instalação [9](#)

## P

- palavra-passe de administrador [32](#)
- Parâmetros do relatórios [15, 22](#)
- Pré-visualização de relatório [17](#)
- prefixo de número de telefone externo [32](#)
- Prefixos para números de telefone externos
  - configurar [34](#)
- primeiros passos [14](#)
- proteção de dados [33](#)
- Protecção de dados [16](#)
  - activar [35](#)
  - desactivar [35](#)

## R

- Relatório
  - enviar por e-mail [19](#)
  - pré-visualizar [18](#)
- Relatórios [15](#)
  - formatos de saída [16](#)
  - Língua [15](#)

## S

- Senha [9](#)
- Senha de administrador
  - alterar [34](#)

## U

Utilizador do myReports [29](#)

utilizadores do myReports [41](#)

