



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Xpressions V7

Communications

Instruções de uso

11/2018

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 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Índice

Tabelas	9
1 Introdução	11
1.1 Generalidades	11
1.2 Visão geral das funções	13
1.3 Sobre este manual	15
1.4 Requisitos de hardware e do sistema	16
1.4.1 Hardware	16
1.4.2 Sistemas operacionais	16
1.4.3 Requisitos de sistema	16
1.5 A quem destina-se este manual	17
1.6 Estrutura do manual	17
1.7 Outras documentações referentes ao servidor de XPR	18
1.7.1 Observações para o técnico e para o suporte	19
2 Funções do usuário, Instruções breves	21
2.1 Generalidades	21
2.2 Iniciar/terminar o programa	23
2.3 Introdução à interface de usuário	25
2.3.1 A área de menus	25
2.3.2 A área de visualização	28
2.3.3 A barra de estado	29
2.4 Enviar mensagens de texto (e-mail, fax, e SMS)	30
2.4.1 Envio em formato de texto padrão	30
2.4.2 Envio no formato RTF	32
2.4.3 Envio no formato HTML	32
2.5 Enviar mensagens de fax	34
2.5.1 Selecionar papel de fax	34
2.6 Enviar voicemail	35
2.7 Enviar mensagens de SMS	37
2.8 Editar mensagens recebidas	38
2.8.1 Editar e-mails recebidos	39
2.8.2 Editar mensagem de fax recebida	41
2.8.3 Editar voicemails recebidas	44
2.9 Criar registros de contato	47
2.9.1 Criar um novo contato privado	48
2.9.2 Editar um registro de contato pessoal existente	51
2.10 Localizar endereços	52
2.10.1 Localizar endereços para as novas mensagens	52
2.10.2 Localização geral de endereço	53
2.11 Localizar mensagens	54
2.12 Trabalhar com as funções de telefonia	55
2.12.1 Iniciar o Assistente de discagem	55
2.12.2 Telefonar através de funções da lista de endereços	56
2.12.3 Supervisionar o tráfego telefônico	58
2.12.4 A janela Correspondência	59
2.13 Utilizar a função de presença	61
2.13.1 Configurar o próprio estado de trabalho	61

2.13.2	Mostrar o estado de trabalho do colega	62
2.14	Criar grupos em “Meus grupos privados”	63
2.15	Abrir um arquivo	65
2.16	Alterar senha	66
2.17	Configurar substituto	67
2.18	Alterar minhas definições de banco de dados	68
3	Personalizar o Communications	69
3.1	Layout da interface de usuário	70
3.1.1	Definir um novo layout	70
3.1.2	Mudar de layout	71
3.1.3	Editar layout	72
3.1.4	Configurar as janelas de diário	72
3.1.4.1	Configurar a janela da caixa de entrada	72
3.1.4.2	Configurar a janela da caixa de entrada	73
3.1.4.3	Configurar a janela de pré-visualização	73
3.2	Como trabalhar com o assistente de caixa de entrada	75
3.2.1	Criar regra de diretório	75
3.2.2	Criar regra de seleção	76
3.3	Efetuar definições personalizadas	77
3.3.1	Imprimir layout	77
3.3.2	Selecionar equipamento de fax	80
3.3.3	Efetuar as definições gerais	81
3.3.4	Criar assinaturas	83
3.3.5	Definir o tipo de notificação	85
4	Funções de administração	89
4.1	Contatos globais	90
4.1.1	Configurar contatos globais	90
4.1.2	Configurar contatos globais usando um modelo	92
4.1.3	Roteamento VIP	92
4.2	Usuário	94
4.2.1	Configurar usuários	94
4.2.1.1	Generalidades sobre os dados do usuário	94
4.2.1.2	As máscaras do banco de dados	96
4.2.2	Alterar registro de usuário	107
4.2.3	Atribuir usuários a um outro grupo	107
4.3	Agentes	109
4.3.1	Configurar agentes	109
4.4	Grupos de usuários	112
4.4.1	Definir novos grupos de usuários	112
4.4.1.1	Propriedades de diretório dos grupos	113
4.4.2	Grupos	116
4.4.2.1	Grupos (Tipo de endereçamento [GRP])	116
4.4.2.2	Meus grupos privados (endereçamento [PGRP])	116
4.4.2.3	Listas de distribuição (Tipo de endereçamento [LST])	117
4.4.2.4	Configurar diretórios de grupos na pasta Grupos	117
4.4.2.5	Adicionar manualmente ramais aos grupos	118
4.4.3	Grupos de capacidades (Skill Groups)	119
4.4.3.1	Definir as capacidades de agentes	120
4.4.4	Criar grupos em “Meus grupos privados”	121
4.5	Layouts de GUI do Communications	122
4.5.1	Definir o layout global do Communications	122

4.5.2 Limitar as classes de acesso para a definição de layout	123
4.5.2.1 Ampliar a base de dados de XPR	123
4.5.2.2 Administração das classes de acesso de usuário para layout	126
4.6 Criar e compor papéis de fax	128
4.7 Perfis de calendário	129
4.7.1 Criar um novo perfil de calendário	129
4.8 Administração de objeto	137
4.8.1 Grupos ACD	137
4.8.1.1 Criar novos grupos ACD	137
4.8.1.2 Editar grupo ACD existente	138
4.8.2 Classes de acesso	139
4.8.2.1 Adicionar usuários (membros de grupos de usuários)	142
4.8.2.2 Adicionar grupos ou membros de grupos	143
4.8.2.3 Utilizar definições globais	144
4.9 Encaminhamento de chamadas com base na ID do chamador	149
4.9.1 Configurar uma regra de roteamento global	150
4.9.2 Configuração de regras de grupo ACD	151
4.10 O diretório do servidor de comunicação	151
4.10.1 Classe de acesso	152
4.10.1.1 Atualizações de software	153
4.10.1.2 Arquivos de registro do servidor XPR	154
4.10.1.3 User specific data	155
4.11 Cache de dados do Communications	157
5 Referência de funções	159
5.1 O menu Arquivo	160
5.1.1 Novo	161
5.1.2 Novo > Nova mensagem de texto	162
5.1.2.1 O menu Arquivo	163
5.1.2.2 O menu Editar	164
5.1.2.3 O menu Ver	168
5.1.2.4 O menu de texto	170
5.1.2.5 O menu Ações	171
5.1.2.6 O menu Ajuda	174
5.1.2.7 As linhas de edição na janela "Nova mensagem"	174
5.1.3 Novo > Nova mensagem Rich Text	177
5.1.4 Novo > Nova mensagem HTML	181
5.1.5 Enviar mensagem de fax	184
5.1.6 Novo > Novo voicemail	184
5.1.6.1 Adicionar um comentário ao voicemail	187
5.1.7 Novo > Nova mensagem de SMS	189
5.1.8 Novo > Novo contato	190
5.1.8.1 Criar novo contato global	190
5.1.8.2 Descrição das funções de menu e operação do diálogo "Novo contato"	192
5.1.9 Novo > Novo contato privado	192
5.1.10 Novo > Novo usuário	193
5.1.11 Novo > Novo agente	193
5.1.12 Abrir	193
5.1.13 Sair e logoff	194
5.1.14 Sair	194
5.2 O menu Editar	196
5.3 O menu Ver	197

5.3.1 Criar, editar e selecionar um layout	197
5.3.2 A configuração da janela de funções no Communications	198
5.3.2.1 Possibilidades de edição nas janelas do diário	200
5.3.3 Agente ACD	207
5.3.4 Caixas postais	208
5.3.4.1 A janela para a caixa de entrada	210
5.3.4.2 Editar mensagens recebidas	213
5.3.4.3 A janela da caixa de saída	228
5.3.4.4 A janela para as mensagens enviadas	229
5.3.4.5 A janela para itens deletados	229
5.3.4.6 Outros diretórios em “Correio”	231
5.3.5 A janela para os favoritos da Internet	232
5.3.6 A janela para o Assistente de discagem	233
5.3.7 A janela de correspondência	235
5.3.7.1 Apresentação de correspondência em telefonemas	235
5.3.7.2 Apresentação de correspondência dos usuários desejados	236
5.3.8 As janelas para a supervisão do tráfego telefônico	237
5.3.9 A janela Lista de endereços	239
5.3.10 A janela de pré-visualização	241
5.3.11 A janela Diretórios do Explorer	244
5.3.12 A janela Lista do Explorer	247
5.3.13 Atualizar	253
5.3.14 Opções de visualização	254
5.4 O menu dinâmico	256
5.5 Pré-visualizar	258
5.6 Ferramentas	259
5.6.1 Login	259
5.6.2 Logoff	260
5.6.3 Localizar endereço	261
5.6.4 Localizar mensagem	263
5.6.5 Lista de endereços	264
5.6.5.1 Exportação da lista de endereços	264
5.6.5.2 Importação da lista telefônica	265
5.6.6 Papel de fax	267
5.6.6.1 O editor de página de fax	270
5.6.7 Assistente de caixa de entrada	279
5.6.7.1 Criar regra de diretório	280
5.6.7.2 Criar regra de seleção	280
5.6.8 Alterar senha	281
5.6.9 Definir substituto	282
5.6.10 Administração de contas	282
5.6.11 Perfis de calendário	282
5.6.12 Minhas definições de banco de dados	283
5.6.13 Definições	283
5.6.13.1 Imprimir layout	284
5.6.13.2 Imprimir fax	287
5.6.13.3 Geral	288
5.6.13.4 Assinaturas	290
5.6.13.5 Interface	291
5.6.13.6 Controle de correio	294
5.6.14 Fax sob demanda (Fax on Demand)	295
5.6.15 Janela seguinte	295

5.7 Ajuda	296
5.8 A função de presença	297
5.8.1 Configurar o próprio estado de trabalho	297
5.8.1.1 Informações de presença nas mensagens	298
5.8.2 Mostrar o estado de trabalho do colega	298
5.8.3 A configuração da função de presença	300
5.8.3.1 Perfil atual	300
5.8.3.2 Meus perfis	303
5.8.3.3 Classe de acesso	306
5.8.3.4 Comutação automática de perfis	308
A Anexo	309
A.1 Solução de problemas	309
A.1.1 Salvar os dados do usuário em diretórios personalizados	309
A.1.2 Adaptação dos tempos de atualização (Refresh) para o diário de caixa de entrada e caixa de saída ..	310
A.1.3 Problemas na impressão de documentos de fax	311
A.1.4 Utilizar diversas instâncias do Communications	312
A.1.4.1 Instâncias múltiplas com layouts idênticos do Communications	312
A.1.4.2 Instâncias múltiplas para diferentes layouts do Communications	313
Glossário	315
Abreviaturas	323
Índice remissivo	325

Tabelas

Tabela 1	Visão geral dos tópicos abordados no capítulo “Instruções breves”	21
Tabela 2	As funções da barra de ferramentas	26
Tabela 3	As funções para o controle de uma gravação de voicemail	35
Tabela 4	As funções para o controle de uma gravação de voicemail	36
Tabela 5	Os ícones dos tipos de mensagem	38
Tabela 6	As funções de edição para mensagens de fax na janela de pré-visualização	42
Tabela 7	Funções de reprodução para voicemails recebidos	44
Tabela 8	Funções para a gravação de um comentário de voz	45
Tabela 9	Os campos de banco de dados para criar novos contatos pessoais	49
Tabela 10	Funções de menu e operação para criar contatos pessoais	50
Tabela 11	Elementos de comando e funções do Assistente de discagem	55
Tabela 12	Janela de diário para a supervisão do próprio telefone	58
Tabela 13	Funções de telefonia na janela “Meu telefone”	58
Tabela 14	A função Exibir lista de correios durante chamada	60
Tabela 15	Visão geral dos tópicos abordados no capítulo “Personalizar o Communications”	69
Tabela 16	Opções da guia “Imprimir layout”	77
Tabela 17	Variáveis para informações de mensagens nos documentos impressos	78
Tabela 18	Opções da guia “Imprimir fax”	80
Tabela 19	Opções da guia “Geral”	81
Tabela 20	Opções para a notificação acústica	85
Tabela 21	Opções para a notificação visual	86
Tabela 22	Visão geral dos tópicos abordados no capítulo “Funções do administrador”	89
Tabela 23	Os campos de banco de dados para criar um novo contato	91
Tabela 24	Linhas de edição no cabeçalho para a nova definição de usuários	95
Tabela 25	Dados do usuário na guia “Endereço”	97
Tabela 26	Dados do usuário na guia “Pessoal”	99
Tabela 27	Dados do usuário na guia “Acesso do servidor”	101
Tabela 28	Significado dos campos de dados na guia “Agente”	110
Tabela 29	Parâmetros para a adaptação das definições de voicemail para grupos	115
Tabela 30	Privilégios de usuário para a criação do layout do Communications	126
Tabela 31	Funções de edição para perfis de calendário	131
Tabela 32	Funções de edição para perfis de dia	132
Tabela 33	As funções de edição para os perfis do dia no menu “Ações”	132
Tabela 34	Funções de edição para regras de calendário	135
Tabela 35	Funções de data para a definição das regras de calendário	136
Tabela 36	Classes de acesso para os diretórios do servidor de comunicação	152
Tabela 37	Subdiretórios na pasta “User specific data”	156
Tabela 38	Funções do menu “Arquivo” do Communications	160
Tabela 39	Visão geral sobre as sub-funções do menu Novo em Arquivo	161
Tabela 40	A barra de menus do diálogo “Nova mensagem”	162
Tabela 41	As funções do menu Arquivo no diálogo “Nova mensagem”	163
Tabela 42	As funções do menu Editar no diálogo “Nova mensagem”	164
Tabela 43	As funções do menu Ver no diálogo “Nova mensagem”	168
Tabela 44	As funções do menu Texto no diálogo “Nova mensagem”	170
Tabela 45	As funções do menu Ações no diálogo “Nova mensagem”	171
Tabela 46	As funções do menu Ajuda no diálogo “Nova mensagem”	174
Tabela 47	Tipos de endereçamento para o envio de mensagens	175

Tabelas

Tabela 48	As funções de edição para mensagens Rich Text no menu “Texto”	178
Tabela 49	As funções de edição para mensagens de HTML no menu “Texto”	182
Tabela 50	As funções de edição para a gravação de um voicemail	185
Tabela 51	Os campos de banco de dados para criar um novo contato	190
Tabela 52	Funções de menu e operação para criar contatos globais	192
Tabela 53	As funções do menu “Editar” do Communications	196
Tabela 54	A função de layout do menu “Ver” do Communications	197
Tabela 55	Colunas de informação possíveis para as janelas do diário	203
Tabela 56	Colunas de informação possíveis para diários na janela “Lista do Explorer”	205
Tabela 57	Opções de comando na janela “Caixa de entrada”	210
Tabela 58	As funções para mensagens de fax no modo de visualização	215
Tabela 59	Funções para editar uma mensagem de fax	218
Tabela 60	Funções de reprodução para voicemails recebidos	224
Tabela 61	Definições para a reprodução de voicemails	226
Tabela 62	Funções para a gravação de um comentário de voz	228
Tabela 63	Funções adicionais para a janela “Caixa de saída”	229
Tabela 64	As funções de operação da janela “Favoritos da Internet”	232
Tabela 65	Opções de comando na janela “Assistente de discagem”	234
Tabela 66	Função adicional na janela “Correspondência”	236
Tabela 67	Parâmetros para a barra de cabeçalho nas janelas de supervisão do telefone	238
Tabela 68	Funções de edição para a janela de supervisão do telefone	238
Tabela 69	As opções de comando na janela “Lista de endereços”	239
Tabela 70	A utilização na janela “Pré-visualizar” para a caixa de entrada	241
Tabela 71	A utilização na janela “Pré-visualizar” para a contatos e usuários	243
Tabela 72	As pastas da janela “Diretórios do Explorer”	245
Tabela 73	Funções de arquivo na janela “Diretórios do Explorer”	246
Tabela 74	Definições no diálogo “Opções de visualização”	254
Tabela 75	Possíveis nomes para o menu dinâmico de Communications	256
Tabela 76	Opções de importação para listas de endereço e dados de usuário	266
Tabela 77	Funções operacionais para a definição de papéis de fax	268
Tabela 78	Funções operacionais para a definição de páginas de fax	269
Tabela 79	O menu Arquivo do editor de páginas de fax	271
Tabela 80	O menu Editar do editor de páginas de fax	271
Tabela 81	O menu Ver do editor de páginas de fax	274
Tabela 82	O menu “Página de fax” do editor de fax	275
Tabela 83	Lista das variáveis para as informações de documento possíveis	284
Tabela 84	Opções do diálogo “Imprimir fax”	287
Tabela 85	Opções de definição para o telefone no diálogo “Geral”	288
Tabela 86	Opções de definição para o papel de fax no diálogo “Geral”	289
Tabela 87	Outras opções de definição do diálogo “Geral”	289
Tabela 88	Opções de notificação acústicas no diálogo “Interface”	291
Tabela 89	Opções de notificação ópticas no diálogo “Interface”	292
Tabela 90	Outras opções de interface	293
Tabela 91	Opções de definição no diálogo “Controle de correio”	294
Tabela 92	Função de presença: Ícones para o estado do sistema do usuário	299
Tabela 93	Função de presença: Ícones para o estado do telefone do usuário	299
Tabela 94	Função de presença: Ícones para o estado de trabalho do usuário	300

1 Introdução

1.1 Generalidades

Communications é o programa central de comunicação e administração do servidor de XPR. O programa, ou o computador local onde é executado o programa está acoplado ao servidor de XPR. Todas as ações de comunicação que o usuário deseja iniciar são executadas e supervisionadas através do **Communications**. Além disso, esta é a ferramenta do administrador para a configuração do servidor de XPR, como também do próprio **Communications**.

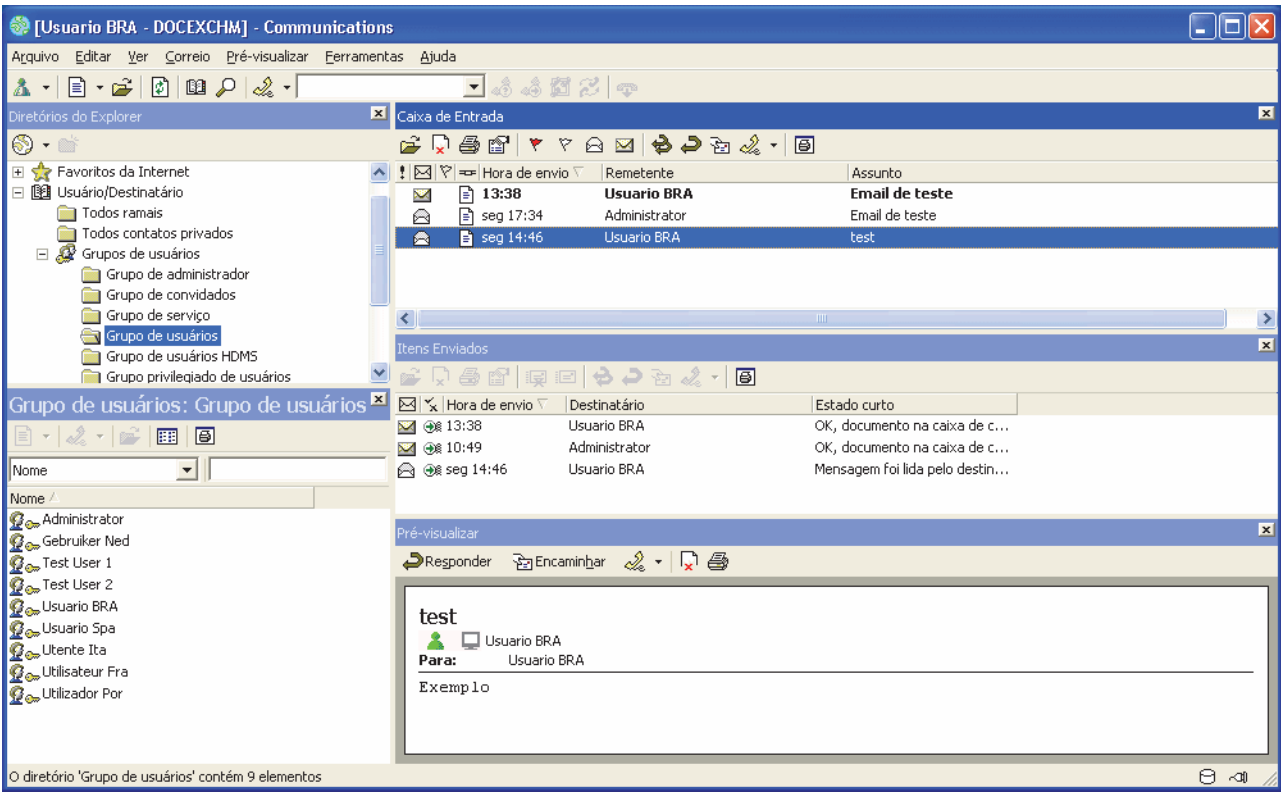
Communications possibilita ao usuário enviar e receber informações diretamente a partir de sua mesa de trabalho, utilizando diversos serviços – independente de se tratar de Textos SMS, Mensagens de fax, E-mails ou Voicemail (mensagens de voz). Caso configuradas, as funções de telefonia podem ser adicionalmente utilizadas para a operação e a supervisão do telefone (por exemplo, com o Assis-tente de discagem).

Ao administrador do servidor de XPR são disponibilizadas as funções de que ele necessita para a administração de usuários e a configuração do servidor de XPR.

O acesso ao **Communications** é executado mediante a atribuição de um perfil de usuário protegido por senha. As opções de funções do programa dependerão dos respectivos privilégios do usuário.

Introdução

Generalidades



1.2 Visão geral das funções

A tabela seguinte apresenta uma visão geral das funções principais disponibilizadas pelo programa:

Função	Descrição
Administração	O Communications oferece várias funções para a administração do sistema completo. Através do acesso de administrador e com um layout adequado podem ser executadas as seguintes definições: • Adicionar usuário/agente. • Configurar grupos de usuários. • Atribuir privilégios de grupo e, com isso, passar (por herança) as classes de acesso a usuários/agentes individuais. • Configurar listas de distribuição • Endereçar Fax G3 e G4, serviços de voz, email e SMS. • Administração da lista de endereços global. • Criar layouts para a interface de usuário de Communications. • Compor papéis de carta de fax e disponibilizá-los para todos os usuários. • Alterar as classes de acesso ao telefone. • Caso instalado, configurar os parâmetros do Centro de Contatos.
Mensagens de e-mail	E-mail (correio eletrônico) significa a troca de mensagens pessoais via redes de dados. As mensagens são salvas em caixas de correio ou em computadores de recepção e podem ser acessadas em qualquer momento. Se necessário, os emails podem ser editados, encaminhados, etc.
Assistente de discagem	Interface de usuário de telefonia com facilidades como Chamada, Consulta, Alternar, Reter e Conferência.
Serviço de mensagens curtas (SMS) (SMS)	Você pode enviar uma mensagem de texto com no máximo 160 caracteres a qualquer usuário de telefone celular nas redes de telefonia móvel GSM 900 e 1600 (por ex., D1, E-Plus na Alemanha). Essas aparecem no visor do telefone. A mensagem será transmitida durante a chamada e aparecerá no visor do destinatário. Se o celular estiver desligado, a SMS permanecerá na memória intermediária do operador da rede; o tempo de armazenamento de uma mensagem é definido por cada operador. Normalmente, o destinatário não tem custos adicionais. O servidor de XPR também pode informar o destinatário por SMS sobre a recepção de uma mensagem na caixa postal (CIT).
Integração do navegador	Você pode integrar um navegador com uma janela própria dentro da área de edição. Em combinação com a administração de favoritos no diretório do Explorer, é possibilitado o acesso rápido às páginas da Internet.

Introdução

Visão geral das funções

Função	Descrição
Mensagens de fax	O serviço de fax é utilizado para a transmissão de cópias em preto e branco. Existem basicamente dois métodos diferentes: Fax G3 e Fax G4. • As mensagens de Fax G3 são transmitidas pela rede analógica ou digital com a velocidade máxima de 14.400 bit/s. Qualquer usuário que tenha uma linha telefônica e um equipamento de fax pode enviar mensagens de Fax G3. A resolução máxima de um Fax G3 é de 200 dpi, tanto horizontal como vertical. • As mensagens de Fax G4 são transmitidas pela rede RDSI. A velocidade máxima de transmissão é 64 kbit/s e a resolução máxima é de 400 dpi, tanto horizontal como vertical. Isto é: a velocidade e a qualidade da imagem são bem melhores do que com o Fax G4 analógico. Além disso, a taxa de compressão é mais alta que no Fax G3, significando que menos dados são transmitidos com a mesma resolução. No entanto, o Fax G4 não é tão utilizado como o Fax G3; além disso, a utilização requer que tanto o emissor como o receptor suportem este protocolo.
Voicemail (mensagens de voz)	O voicemail funciona de modo semelhante como uma secretária eletrônica – só que muito mais inteligente e com mais funções, como Transferir, Responder ou Conectar com o remetente da mensagem. Pode ser utilizado o telefone ou uma placa de som no computador com alto-falantes conectados.
Fax sob demanda (Fax on Demand)	Pedido de mensagens de fax que são disponibilizadas através de números especiais.
Funções e definições adicionais para o usuário local	O usuário dispõe de diversas funções adicionais. Por exemplo: • Uma função de pesquisa para endereços e mensagens. • Assistente de caixa de entrada. Este assistente é usado para a pré-classificação e a identificação de mensagens provenientes de determinados remetentes. • Configuração de um substituto, a quem serão enviadas as suas mensagens quando você estiver ausente. • Definições gerais, como: assinaturas, opções de impressão, sinalização para novas mensagens e notificações sobre o estado de mensagens enviadas. • Função de presença para exibir os estados de trabalho, do sistema e do telefone dos usuários.

NOTA: Não é possível acessar caixas de correio de outros sistemas (Exchange, Lotus Notes) diretamente do **Communications** através de True Unified Messaging (TUM).

1.3 Sobre este manual

Este manual deve orientar tanto o usuário como o administrador do sistema na utilização do programa. A princípio, todo usuário deveria conseguir utilizar o programa e as funções com base nesta descrição. Conhecimentos básicos da interface de usuário do Windows são um pré-requisito.

As funções de administração do **Communications** somente estarão acessíveis para os usuários com a respectiva classe de acesso.

Convenções

São utilizadas as seguintes convenções para os diferentes tipos de informações neste manual:

1. Os procedimentos são apresentados em passos numerados.
- As enumerações são marcadas com pontos.

NOTA: Assim é apresentada uma nota/informação referente a uma particularidade ou uma dica para facilitar o trabalho com o **Communications**.

IMPORTANTE: Assim são apresentadas as notas/informações de alta prioridade. É imprescindível observar estas informações para evitar avarias no sistema ou eventuais perdas de dados.

As fontes formatadas em outros estilos têm os seguintes significados:

- A descrição dos parâmetros de configuração, títulos de janelas, textos de diálogos e elementos de comando (botões, caixas de verificação, guias) são realçadas em negrito, por exemplo: **Opções de login**.
- Os nomes de arquivos ou diretórios, assim como as linhas de códigos de programação (Listings) aparecem na fonte do tipo Courier.
- As variáveis são realçadas por fonte no estilo *itálico*.

1.4 Requisitos de hardware e do sistema

Requisitos para a utilização de **Communications**:

1.4.1 Hardware

Para o **Communications** devem ser cumpridos os mesmos requisitos de hardware válidos para o sistema operacional instalado no computador local.

1.4.2 Sistemas operacionais

Para informações sobre os sistemas operacionais de Windows liberados para a instalação do **Communications**, consulte o manual **Nota da versão**.

1.4.3 Requisitos de sistema

- O **Communications** apenas pode ser utilizado em um servidor de XPR instalado e configurado. Aqui, ele é usado para todos os procedimentos de comunicação de um usuário e também como cliente de administração para programar usuários e efetuar configurações no servidor de XPR.
- A utilização das funções de telefonia requer uma central PABX certificada pela Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG com o respectivo provedor de transações CTI (CTI APL) no servidor de XPR.
- O Provedor de serviços (MSP) deve estar instalado na estação de trabalho local. Isto é executado automaticamente com a instalação do **Communications**.

1.5 A quem destina-se este manual

Este manual é destinado ao usuário padrão de **Communications**, como também ao administrador de um servidor de XPR.

- O usuário encontra aqui informações sobre como utilizar o **Communications** para os seus procedimentos de comunicação.
- Para o administrador do sistema, são descritas as funções para a configuração do **Communications** e do servidor de XPR.

1.6 Estrutura do manual

O manual divide-se em cinco capítulos:

- A **Introdução**, com informações gerais referentes ao **Communications**.
- As instruções breves das funções do usuário que possibilitam a execução rápida dos procedimentos de comunicação. Estas são:
 - Como um usuário pode criar mensagens e enviá-las através de um dos serviços de comunicação disponíveis.
 - Como editar documentos recebidos (lido, apagado ou encaminhado, etc.)
- As configurações que podem ser executadas pelo usuário localmente no **Communications**.
- As funções administrativas. Este capítulo explica como um usuário com classe de acesso de administrador executa os seguintes procedimentos:
 - As definições globais no **Communications**. Por exemplo, configurar papel de fax e criar layouts de cliente globais etc.
 - Definições de configurações no servidor XPR (por exemplo, criar novos usuários ou listas de distribuição).
- Na **Seção de referência** são novamente apresentadas todas as funções em um resumo sistemático.

1.7 Outras documentações referentes ao servidor de XPR

Este parágrafo informa sobre outras documentações técnicas disponíveis para o servidor XPR.

todos os documentos estão disponíveis no DVD fornecido, no formato de arquivo PDF com suporte da função de localização de texto completo. Adicionalmente, há uma ajuda online para a maioria dos componentes, a qual pode ser iniciada diretamente a partir do respectivo programa.

Nestes documento são exibidas todas as janelas importantes para a instalação e a colocação em serviço; essas janelas podem apresentar diferenças mínimas dependendo do sistema operacional, da resolução de tela e da configuração do PC. As seguintes documentações estão disponíveis para o servidor de XPR:

Manual	Tópico
Instalação do servidor	Instruções para a instalação do servidor XPR
Administração do servidor	Arquitetura, estrutura e configuração do servidor de XPR

XPR Instalação do servidor

O manual de instalação descreve tanto a instalação linear do sistema XPR, como também a instalação posterior de facilidades adicionais e componentes do programa. Além disso, contém informações detalhadas sobre a instalação e configuração do hardware de comunicação utilizado. Para uma eventual modificação do hardware, você é suportado por um guia.

XPR Administração do servidor

Este manual é destinado ao administrador do servidor de XPR e descreve o produto com a configuração máxima. Inclui uma explicação da completa arquitetura do sistema e uma descrição das funções do XPR Kernel, assim como as APLs disponíveis. Contém também uma explicação detalhada da configuração do sistema XPR.

1.7.1 Observações para o técnico e para o suporte:

Além das documentações para usuário e do manual de administração, deve também ser observada a informação de versão (Release) referente ao servidor XPR, incluída no DVD do software, onde você encontra informações atuais sobre o produto que possivelmente não foram inseridas na documentação. O arquivo encontra-se no DVD de instalação, em <cdrom>:releasenotes.rtf. Outras informações atualizadas encontram-se nos arquivos Read.me do DVD do programa, nos diretórios dos respectivos componentes de programa.

Introdução

Outras documentações referentes ao servidor de XPR

2 Funções do usuário, Instruções breves

2.1 Generalidades

Neste capítulo são descritos, de forma breve, os procedimentos do usuário na execução de suas funções de comunicação. Você encontra uma explicação detalhada das funções dos símbolos, menus e funções das teclas no capítulo “Referência de funções”.

Este capítulo inclui os seguintes tópicos:

Tópico	Descrição em:
Iniciar/terminar o programa	Parágrafo 2.2, "Iniciar/terminar o programa", na pág. 23.
Introdução à interface de usuário	Parágrafo 2.3, "Introdução à interface de usuário", na pág. 25.
Enviar emails	Parágrafo 2.4, "Enviar mensagens de texto (e-mail, fax, e SMS)", na pág. 30.
Enviar mensagens de fax	Parágrafo 2.5, "Enviar mensagens de fax", na pág. 34.
Enviar voicemails	Parágrafo 2.6, "Enviar voicemail", na pág. 35.
Enviar mensagens de SMS	Parágrafo 2.7, "Enviar mensagens de SMS", na pág. 37.
Editar mensagens recebidas	Parágrafo 2.8, "Editar mensagens recebidas", na pág. 38.
Criar contatos pessoais (registros próprios na lista de endereços)	Parágrafo 2.2, "Iniciar/terminar o programa", na pág. 23.
Localizar mensagens	Parágrafo 2.10, "Localizar endereços", na pág. 52.
Trabalhar com as funções de telefonia	Parágrafo 2.12, "Trabalhar com as funções de telefonia", na pág. 55.
Utilizar função de presença	Parágrafo 2.13, "Utilizar a função de presença", na pág. 61.
Criar grupos em “Meus grupos privados”	Parágrafo 2.14, "Criar grupos em “Meus grupos privados””, na pág. 63.
Abrir arquivos	Parágrafo 2.15, "Abrir um arquivo", na pág. 65.
Alterar senha	Parágrafo 2.16, "Alterar senha", na pág. 66.
Configurar substituto	Parágrafo 2.17, "Configurar substituto", na pág. 67.

Tabela 1 *Visão geral dos tópicos abordados no capítulo “Instruções breves”.*

Tópico	Descrição em:
Alterar minhas definições de banco de dados	Parágrafo 2.18, "Alterar minhas definições de banco de dados", na pág. 68.

Tabela 1 *Visão geral dos tópicos abordados no capítulo "Instruções breves".*

Em certos casos, uma função pode ser iniciada de diferentes modos. Neste capítulo serão descritas somente as mais acessíveis. Para mais informações sobre as outras opções de comando, consultar a Seção de referência deste manual.

2.2 Iniciar/terminar o programa

Para iniciar o programa,

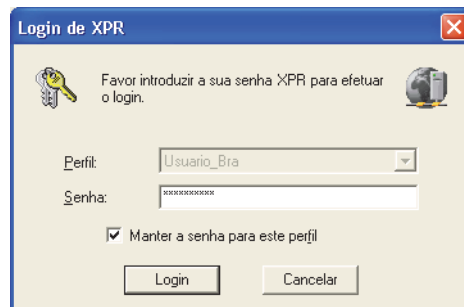
- dar um clique duplo no ícone  na área de trabalho
- ou
- no menu Iniciar do Windows, selecione o registro **Communications**.

Login

Dependendo da respectiva configuração, você deverá fazer login no sistema com o seu perfil de usuário e a sua senha. Se no computador cliente estiver configurado um único perfil de usuário, este será a seleção padrão. O login pode ser automatizado com a opção **Manter a senha para este perfil** e digitando em seguida uma senha. A senha não é indicada durante a entrada!

NOTA: Observar que o login automático possibilita o acesso de pessoas não autorizadas ao programa, e eventualmente a dados confidenciais.

1. Selecionar no menu **Ferramentas** a função **Login**.



2. Em **Perfil**, selecionar o seu perfil de usuário e digitar a sua senha.
3. Clicar no botão **Login**.

Com isso, você inicia a sessão no sistema com o seu perfil. Como alternativa, você pode usar a tecla de função **F12**.

Funções do usuário, Instruções breves

Iniciar/terminar o programa

Logoff

Após o logoff, o programa permanece iniciado, mas nas janelas não são mais mostrados registros ou outras informações. Um novo login, também com outro perfil de usuário, pode ser efetuado através do menu **Ferramentas**, com a função **Login**.

1. Selecionar no menu **Ferramentas** a função **Logoff**.

Como alternativa, você pode ativar esta função com a combinação de teclas **Shift + F12**.

Sair do programa.

Há duas variantes para terminar o **Communications** a partir do menu **Arquivo**:

- **Sair e logoff**

O aplicativo **Communications** é completamente terminado. Se você tiver efetuado configurações, por exemplo no layout de **Communications** ou no diálogo de definições, estas serão salvas.

NOTA: Para assegurar que o **Communications** seja corretamente encerrado, você deve usar sempre esta função para terminar uma sessão ou para uma alteração da configuração que requeira uma reinicialização do **Communications**.

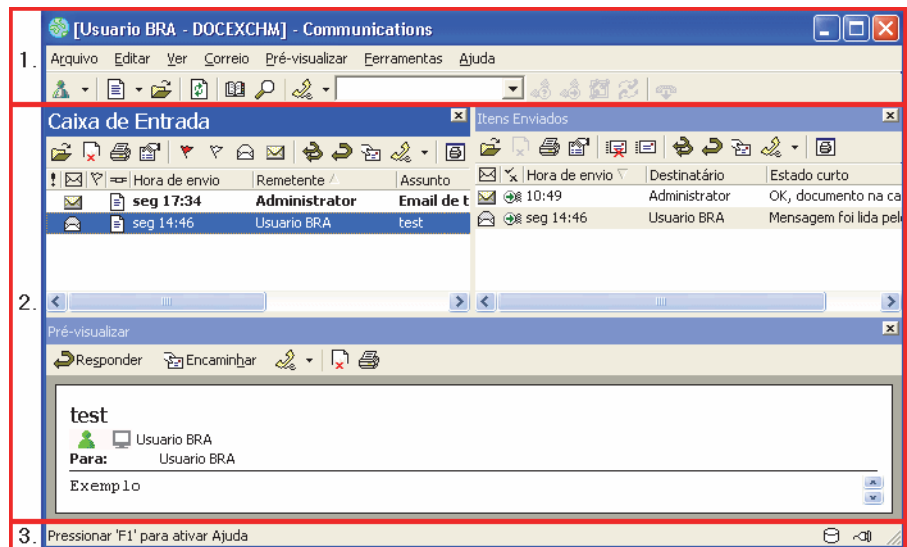
- **Sair**

Esta função fecha a janela do **Communications**, mas o aplicativo permanece ativo no fundo. O sistema continua recebendo as informações de presença. Você pode ativar novamente o **Communications** clicando no ícone do programa na barra de tarefas do aplicativo sendo executado em segundo plano e selecionando **Abrir Communications**.

2.3 Introdução à interface de usuário

A janela de programa do **Communications** divide-se em três áreas:

1. A área de menus com a barra de título e a barra de ferramentas.
2. A área de visualização.
3. A barra de estado.



2.3.1 A área de menus



A área de menus, que possibilita a utilização das funções gerais de **Communications**, divide-se em três campos:

1. Barra de título
2. Barra de menus
3. Barra de ferramentas

A barra de títulos

Na barra de título é exibido, para informação, o perfil de usuário ativo no momento. Esta informação aparece ao lado do nome do programa, entre colchetes. Um perfil de usuário é composto do nome do usuário e o nome do servidor de XPR. Na margem direita, você encontra os botões de Windows para a representação de janelas ou para sair do programa.

A barra de menus

Entre a barra de título e a barra de ferramentas encontra-se o menu do **Communications**. Aqui são acessadas as funções de **Communications** que são necessárias para a edição de mensagens. A descrição completa e detalhada de cada função do menu é encontrada na Seção de referência deste manual.

A barra de ferramentas

A barra de ferramentas permite a execução das funções mais importantes clicando nos botões. A tabela seguinte apresenta os botões que estão disponíveis e as respectivas funções:

Botão	Função/Descrição
	Um clique no ícone de presença abre o diálogo Definições de presença . Aqui é possível fazer as configurações para a sua função de presença. Mais detalhes sobre as definições de configuração, podem ser encontrados no Parágrafo 5.8, "A função de presença", na pág. 297 .
	A seta ao lado do ícone de presença abre um menu de seleção, através do qual é possível selecionar o perfil de presença válido no momento.
	Ao clicar no ícone de documento, é aberto o diálogo "Nova mensagem" no formato utilizado para a última mensagem enviada.
	A seta ao lado do ícone de documento abre um menu, no qual pode ser selecionado o formato para a "Nova mensagem". Os formatos possíveis são: • Nova mensagem de texto: Para o envio de mensagens (e-mail, fax, etc.) no formato ASCII padrão. Ver também Parágrafo 2.4.1, "Envio em formato de texto padrão", na pág. 30. • Nova mensagem Rich Text: Para o envio de mensagens (e-mail, fax, etc.) no formato RTF. Ver também Parágrafo 2.4.2, "Envio no formato RTF", na pág. 32. • Nova mensagem HTML, para mensagens no formato HTML. Ver também Parágrafo 2.4.3, "Envio no formato HTML", na pág. 32. • Novo voicemail: Para criar mensagens de voz (formato WAV). Ver também Parágrafo 2.6, "Enviar voicemail", na pág. 35. • Nova mensagem de SMS: Para o simples envio de mensagens de texto no formato ASCII padrão a um celular. Ver também Parágrafo 2.7, "Enviar mensagens de SMS", na pág. 37.

Tabela 2

As funções da barra de ferramentas.

Botão	Função/Descrição
	Além disso, aqui é possível fazer registros de listas de endereços, usuários e de agentes: • Novo contato: Cria um novo registro de usuário na lista de endereços global. Esta função só pode ser executada, se o usuário tiver o privilégio necessário para isso. Ver também Parágrafo 4.1, "Contatos globais", na pág. 90. • Novo contato privado: Adiciona um novo contato privado (registro de endereço) à sua lista de endereços pessoal. Ver Parágrafo 2.9, "Criar registros de contato", na pág. 47. • Novo usuário: Cria um novo usuário de XPR. Esta função só pode ser iniciada por usuários com classe de acesso de administrador. Ver também Parágrafo 4.2, "Usuário", na pág. 94. • Novo agente: Define um novo agente de Centro de Contatos. Esta função só pode ser iniciada por usuários com classe de acesso de administrador. Ver também Parágrafo 4.3, "Agentes", na pág. 109.
	O ícone da pasta aberta abre uma janela, na qual você seleciona um arquivo (por exemplo, uma mensagem de entrada salva localmente) para abrir e editar diretamente em uma janela de mensagens. Os formatos de arquivos disponíveis são: • Documentos de texto (.TXT, etc.) • Documentos de texto Rich Text (.RTF) • Documentos de texto HTML (.HTM) • Arquivos de áudio (.WAV, etc.), • Documentos de fax (.TIF, .FG3, .FG4 e etc.), • Mensagens de Communications (.PMF) Nota: Para todos os formatos incompatíveis, o arquivo selecionado será representado como anexo no diálogo "Nova mensagem" aberto.
	O clique nesses ícones atualiza os diretórios do Communications armazenados localmente. Isso significa que os dados transferidos para o cliente, serão novamente comparados aos do servidor.
	Ao clicar no ícone de livro, você pode iniciar a procura de um contato (será aberto o diálogo "Localizar contato"). Ver também Parágrafo 2.10.2, "Localização geral de endereço", na pág. 53.
	O clique nesse ícone abre o diálogo de entrada para busca de mensagens. Você encontra informações mais detalhadas sobre essa função no Parágrafo 5.6.4, "Localizar mensagem", na pág. 263.
Os seguintes botões para a utilização do telefone (funções de CTI) apenas estarão ativos, se as funções de telefonia estiverem configuradas no seu sistema e se as respectivas funções forem apropriadas na sua atual situação.	
	Se um número de telefone for digitado na caixa de combinação 123456789 (à direita do ícone de telefone), o número poderá ser chamado ao clicar neste botão. O menu de seleção que é aberto ao clicar no pequeno triângulo contém os últimos 16 números discados, disponíveis para rediscagem.
	Ao clicar no pequeno triângulo ao lado do ícone de fone, é aberta uma lista telefônica. Após selecionar um grupo e um registro de grupo, pode ser iniciada uma conexão ao usuário correspondente.

Tabela 2

As funções da barra de ferramentas.

Funções do usuário, Instruções breves

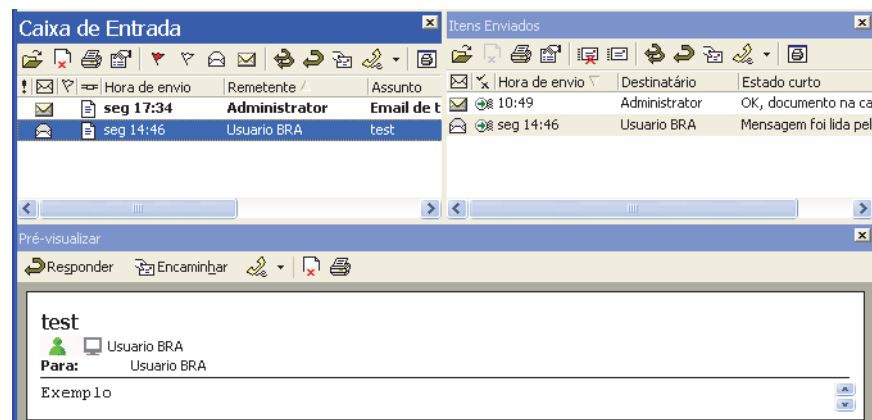
Introdução à interface de usuário

Botão	Função/Descrição
	Com o botão Consulta você pode chamar mais um usuário durante a chamada. Todas as outras chamadas ativas serão colocadas em fila de espera. A consulta é terminada quando o usuário chamado desligar, ou quando o chamador pressionar o botão Desligar  ou colocar seu fone no gancho.
	Transfere a chamada ao ramal chamado para consulta.
	Estabelece uma conferência, uma conexão com vários interlocutores.
	Se você receber uma segunda chamada enquanto está falando, poderá usar esta função para falar alternadamente com os dois chamadores.
	Com este ícone você desliga uma chamada.

Tabela 2 As funções da barra de ferramentas.

2.3.2 A área de visualização

Der área de visualização entre a área de menus e a barra de estado é o seu campo de edição. Nele é exibido o layout atual do **Communications** com suas diferentes janelas de funções. As funções que podem ser iniciadas através do menu ou barra de ferramentas são aplicadas para objetos marcados nestas janelas.



2.3.3 A barra de estado



A barra de estado encontra-se na margem inferior de **Communications**. No lado esquerdo é apresentada uma informação de como ativar a ajuda online, e do lado direito são exibidos alguns estados operacionais importantes do **Communications**.

- Ao “encher” o recipiente (o conteúdo do recipiente muda de cinza para branco) é indicado que os dados serão transferidos do servidor de XPR ao **Communications**. Um recipiente completamente preenchido de branco indica todos os dados atuais foram transferidos pelo servidor.
- O símbolo de conector informa sobre o atual estado de conexão ao servidor. O ícone do conector encaixado representa que o cliente efetuou login no servidor, e o conector desligado indica logoff (o cliente não está com sessão iniciada no servidor).

Na extremidade direita é mostrada uma seta estilizada que permite expandir a janela completa do **Communications** como em Windows.

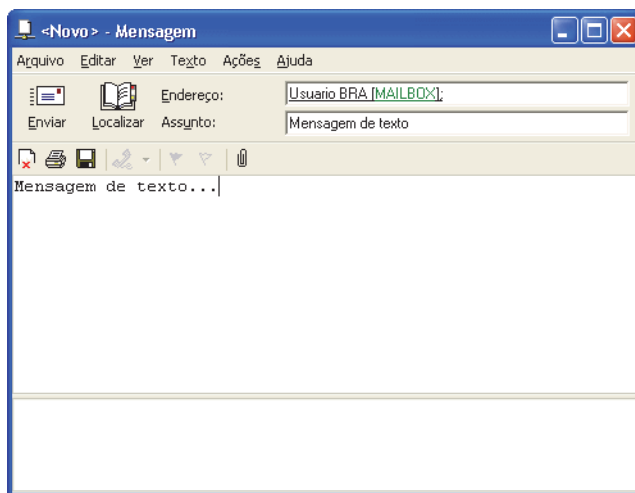
2.4 Enviar mensagens de texto (e-mail, fax, e SMS)

2.4.1 Envio em formato de texto padrão

Para o envio de e-mails através da Internet e para mensagens de SMS deveriam ser utilizadas as fontes ASCII segundo a configuração padrão. As fontes ASCII são normalizadas; sua representação e tamanho não podem ser alterados (formatados). Estas fontes podem também ser utilizadas para as outras mensagens de texto, por exemplo, fax. Procedimento para criar uma mensagem neste formato:

1. Selecionar no menu **Arquivo > Novo > Mensagem de texto**.

Será aberto o diálogo de mensagens.



2. Na linha de edição **Endereço**, digitar um endereço válido com o modo de envio (serviço) desejado. Alternativa: com o botão **Localizar** você pode adicionar a este diálogo os endereços que já estão armazenados no banco de dados do sistema.

O endereço deve ser digitado conforme o seguinte modelo: **Endereço[modo de envio];**

Observação: o modo de envio designa o serviço utilizado para o envio da mensagem.

Exemplos:

Para um email interno: **usuário de teste1[Caixa postal];**

Para um email da Internet: **pedro.modelo@offline.de[SMTP];**

Para uma mensagem a um equipamento de fax analógico:
7654321[FAXG3];

Para uma mensagem curta (SMS) a um telefone celular: **12345678[SMS];**

NOTA: Os tipos de endereçamento possíveis são apresentados na seção de referência deste manual, em “Tipos de endereçamento alternativos”, [Parágrafo 5.1.2, "Novo > Nova mensagem de texto", na pág. 162.](#)

Para destinatários internos (usuários do servidor de XPR):

Com a função de auto-completar, a entrada de um endereço existente no banco de dados do XPR será completada automaticamente. Registros iguais serão exibidos em uma lista, na qual você pode selecionar o item desejado. Caso o destinatário tenha configurado um modo de envio preferido, este será automaticamente indicado entre colchetes e em verde. Um endereço válido é mostrado sublinhado. Para os registros de nome inválidos, isto é, endereços sem registro no banco de dados, o endereço digitado será exibido em vermelho. A descrição interna do serviço selecionado pelo servidor de XPR para a entrega da mensagem é indicada entre colchetes atrás do registro de nome, por exemplo, **[Caixa postal]**. A caixa postal é configurada para cada usuário de XPR. Nesta podem ser salvas mensagens de qualquer serviço (fax, email, voicemail, etc.).

Para destinatários externos:

Para destinatários externos que não estejam registrados no banco de dados, é necessário informar o sistema que serviço deve ser utilizado para o envio da mensagem (FaxG3, FaxG4, SMS, SMTP (email da Internet) etc.). Isto é feito através da entrada explícita do modo de envio entre colchetes depois do endereço.

3. Posicionar o cursor na próxima linha da máscara para marcar a mensagem com um **Assunto**.

NOTA: O “Assunto” possibilita uma localização fácil das mensagens mais tarde, pois é possível procurar seletivamente por palavras ou combinações de caracteres neste campo. Para mais informações, ver [Parágrafo 2.11, "Localizar mensagens", na pág. 54.](#)

4. Posicionar o cursor no campo de mensagens e digitar o seu texto.

NOTA: Para editar o texto da mensagem, você tem as mesmas possibilidades que conhece de outros programas editores de texto (por exemplo, WordPad). Você pode colar texto da área de transferência, marcar texto, apagar, cortar ou copiar o texto completo ou passagens marcadas e inserir em outro ponto, como também utilizar as funções para localizar e substituir texto.

Funções do usuário, Instruções breves

Enviar mensagens de texto (e-mail, fax, e SMS)

5. Para enviar a mensagem, clicar no botão **Enviar**.

São descritos os procedimentos básicos para criar e enviar uma mensagem.

NOTA: Após a tarefa de envio ser concluída, a mensagem será exibida com outras informações no diretório **Itens enviados**. pode continuar a ser editada depois, ao abri-la com um clique duplo. É possível, por exemplo, alterar a mensagem e encaminhá-la a um outro usuário.

Ao marcar esse registro no diretório **Itens enviados** com um clique, o conteúdo da mensagem será exibido na janela de pré-visualização.

2.4.2 Envio no formato RTF

O envio de uma mensagem de Rich Text (.RTF, formato padrão de arquivo de transferência de dados) em **Arquivo > Novo > Mensagem Rich Text** ocorre de forma equivalente à mensagem de texto (Padrão). No entanto, este tipo de mensagem disponibiliza muito mais opções de layout do texto. Para uma descrição detalhada destas funções, consultar a referência de funções a partir do [Parágrafo 5.1.3, "Novo > Nova mensagem Rich Text", na pág. 177](#).

Um documento de RTF pode conter, por exemplo, diferentes fontes, tamanhos, estilos, avanços, etc. Um documento enviado no formato RTF pode ser aberto novamente como documento RTF, se o cliente de correio do destinatário suportar este formato. Isto significa, que as formatações são mantidas após a transmissão. Caso contrário, o formato RTF será transformado em caracteres ASCII no sistema do destinatário; infelizmente, ocorrerá uma falha de aparência, e as marcas de formatação também serão exibidas.

Para o envio como fax, a formatação de RTF permanece intacta, porque antes do envio é feita uma conversão automática para um formato de imagem especial.

Para o envio de SMS, o texto formatado é convertido do formato RTF para ASCII, pois os celulares só suportam a exibição de texto.

2.4.3 Envio no formato HTML

HTML é o formato padrão usado para salvar e transferir informações de texto e hipertexto na Internet.

HTML é uma linguagem de marcação específica derivada de SGML. HTML suporta uma marcação lógica, na qual o significado lógico dos segmentos de texto é definido de modo que sejam exibidos pelo respectivo navegador da Web na melhor forma para o usuário (cliente).

Os arquivos HTML podem ser criados com editores de texto simples ou com programas de ajuda especiais, ou podem ser transformados de documentos ou banco de dados existentes.

Selecionar **Arquivo > Novo > Mensagem HTML** para criar uma mensagem de texto no formato HTML. O texto é digitado do mesmo modo que para uma mensagem de texto (padrão). No entanto, este tipo de mensagem disponibiliza mais opções de layout do texto. Para uma descrição detalhada destas funções, consultar a referência de funções a partir do [Parágrafo 5.1.4, "Novo > Nova mensagem HTML"](#), na [pág. 181](#).

2.5 Enviar mensagens de fax

O procedimento para criar uma mensagem de fax é o mesmo como para escrever uma mensagem de email. Para isso, é possível utilizar as seguintes funções:

- **Arquivo > Novo > Mensagem de texto** ou
- **Arquivo > Novo > Mensagem rich text**
- **Arquivo > Novo > Mensagem HTML**

Através do endereçamento, você define se o texto digitado deve ser enviada como mensagem de fax. É possível, por exemplo, criar uma mensagem de fax mediante a entrada de um número que está referenciado no sistema como número de fax, ou mediante a especificação explícita do modo de envio [FAXG3].

2.5.1 Selecionar papel de fax

Estes são formulários que podem ser utilizados para mensagens de fax. Um papel de fax é geralmente composto de uma folha de rosto (a primeira página) e das páginas seguintes. Geralmente, o administrador do sistema prepara vários modelos que podem ser selecionados. Somente os usuários com permissões de administrador podem criar novos papéis de fax.

Abrir o diálogo Papel de fax

1. Selecionar no menu **Ferramentas** a função **Papel de fax**.

Será aberto o diálogo para a seleção do papel de carta de fax. Em **Padrão atual**, na parte superior da guia **Definições de papel de fax**, é exibida a predefinição de papel de fax que está em uso. Na janela de pré-visualização (lado direito deste diálogo) você pode ver como este papel de fax foi criado: A guia **Primeira página** mostra a página de rosto (a primeira página a ser transmitida) do documento de fax, e a guia **Páginas seguintes** exibe as próximas páginas.

2. Selecionar um dos papéis de fax disponíveis e clicar no botão **Configurar como padrão**.
3. Clicar em **OK** para sair deste diálogo.

Seu papel de fax padrão está criado. A partir de agora, este papel de carta predefinido será utilizado automaticamente para o envio de fax a partir do diálogo de mensagens.

Você encontra mais informações sobre o papel de fax na referência de funções, no [Parágrafo 5.6.6, "Papel de fax", na pág. 267](#).

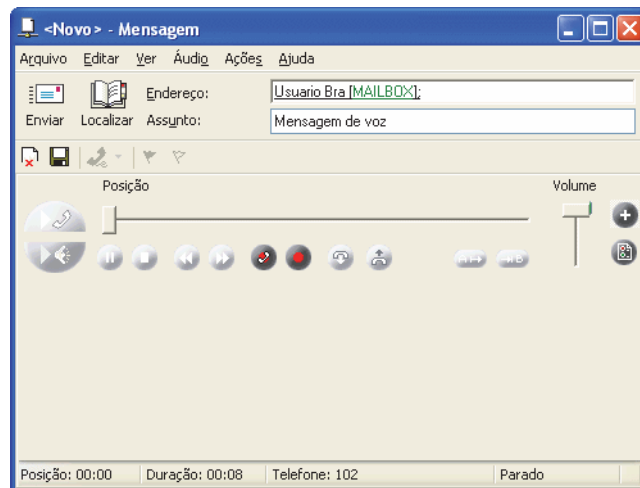
2.6 Enviar voicemail

Voicemails (mensagens de voz) representam um interessante e moderno enriquecimento das funções de comunicação em geral. Você pode usar esta forma confortável de transmissão de mensagens por gravação de voz, ditar uma carta e enviá-la à/ao assistente que deve digitá-la, ou enviar mensagens a um servidor de voicemail. Os arquivos de voz criados serão salvos no sistema com o formato WAV e permanecerão disponíveis para o envio como anexos de email. Para a gravação de voz, você pode utilizar o seu telefone local (se as funções CTI estiverem configuradas no seu sistema) ou um microfone conectado à placa de som do computador.

Procedimento para enviar uma voicemail:

1. Selecionar o menu **Arquivo > Novo > Voicemail**.

O diálogo de mensagens para o envio de voicemails será aberto.



2. No campo **Endereço**, digitar o respectivo endereço do destinatário e, caso desejado, o **Assunto**.
3. Selecionar o método de gravação (telefone ou microfone) desejado com um clique no botão desejado.

A tabela seguinte apresenta uma descrição dos botões individualmente:

Ícone	Função
	Botão para a gravação de um voicemail através do telefone. Ao pressionar este botão, você será chamado no seu telefone. Atender e falar a mensagem que deseja gravar.
	Termina a gravação do voicemail através do telefone. Esta função corresponde à ação de colocar o fone no gancho.

Tabela 3

As funções para o controle de uma gravação de voicemail.

Funções do usuário, Instruções breves

Enviar voicemail

Ícone	Função
	Se tiver uma placa de som instalada e um microfone conectado, você pode gravar um voicemail clicando neste botão ou acessando a função Gravação no menu Áudio .
Como em um gravador, você pode utilizar os seguintes elementos de comando:	
	Pára a gravação e salta para o início do voicemail.
	Interrompe a gravação do voicemail. Para continuar a gravação onde parou, clicar novamente em um dos dois botões de gravação, dependendo do recurso usado.
 Retroceder	Ao pressionar este botão, você pode voltar um determinado tempo no voicemail. O tempo desejado pode ser ajustado no diálogo de definições, em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
 Avançar	Ao pressionar este botão, você pode avançar um determinado tempo no voicemail. O tempo desejado pode ser ajustado no diálogo de definições, em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
Volume	Utilizando um microfone, o volume de gravação pode ser adaptado à sua forma pessoal de falar. Nota: Este ajuste de volume não é possível para gravações através do telefone.

Tabela 3 As funções para o controle de uma gravação de voicemail.

- Para controle, você pode escutar a gravação novamente. Para isso, utiliza os elementos de comando descritos.

Ícone	Função
 	Reprodução do voicemail através do telefone. Independente do meio utilizado para a reprodução da mensagem, a barra de deslocamento Posição indicará a sua atual posição no documento de áudio (em relação ao tempo total de gravação). O tempo total de gravação e a posição temporal na gravação, bem como o atual estado da reprodução são indicados na seção de estado da janela (abaixo da área de comando).
	Termina a reprodução do voicemail através do telefone. Esta função corresponde à ação de colocar o fone no gancho.
	Reprodução do voicemail através da placa de som do computador. Requisito: o seu computador deve estar equipado com uma placa de som e um alto-falante ligado.

Tabela 4 As funções para o controle de uma gravação de voicemail.

- Para enviar o voicemail gravado, clicar no botão **Enviar**.

Após a execução da tarefa de envio, a mensagem será indicada na sua **janela da Caixa de saída** com informações importantes adicionais (por exemplo, o assunto, o destinatário e o estado).

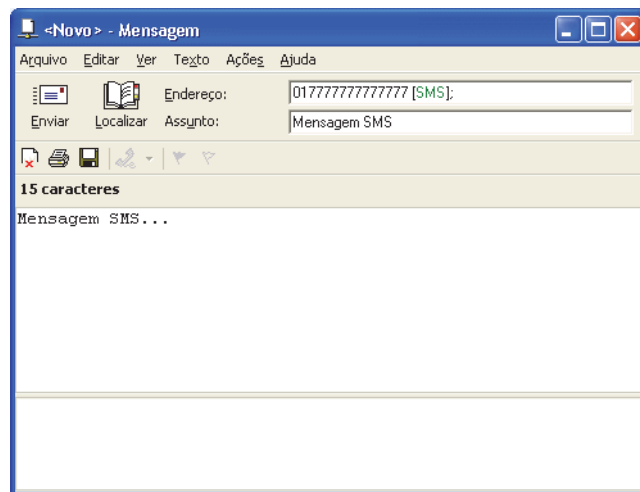
2.7 Enviar mensagens de SMS

O envio de uma SMS é também possível mediante a função **Nova mensagem de texto**. O texto digitado no campo de texto será automaticamente aplicado para o endereçamento de um terminal que suporta SMS (por exemplo, 123456[SMS]). Aqui não é possível controlar se você excedeu o máximo de 160 caracteres.

É mais fácil e confortável criar uma mensagem de SMS com a função de SMS específica.

1. Para isso, selecionar **Arquivo > Novo > Mensagem de SMS**.

Será aberto o diálogo de mensagens para o envio de SMS.



2. Digitar o número de celular do equipamento de recepção.

Para a entrada do endereço, você só pode introduzir dígitos (número do telefone celular), e para o modo de envio está predefinido o serviço [SMS].

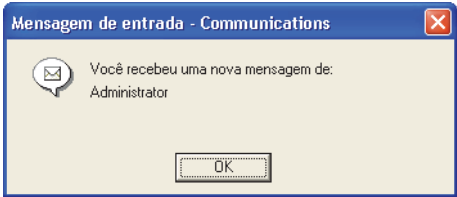
3. Digitar o texto da mensagem no campo de entrada de texto.

Acima do campo de digitação de texto é indicada a quantidade de caracteres que já digitou para a atual mensagem. Isto permite o controle constante do texto a ser enviado, evitando exceder a quantidade máxima de caracteres (160).

NOTA: As entradas no campo Assunto serão ignoradas para o envio da SMS.

2.8 Editar mensagens recebidas

Na configuração padrão, ao receber uma mensagem, é indicada automaticamente uma janela pop-up com o aviso de entrega.



Dependendo da sua configuração, este aviso pode ser efetuado imediatamente ou com um pequeno atraso. Na configuração padrão, o sistema verifica em intervalos determinados se você recebeu novas mensagens. Isto pode causar um pequeno atraso entre a entrada da mensagem no servidor e a entrega na sua caixa postal.

NOTA: Se deseja receber um aviso de entrega de mensagens imediato, você pode efetuar esta definição no menu **Ferramentas > Definições... > Interface**. Ver também [Parágrafo 3.3.3, "Efetuar as definições gerais"](#), na [pág. 81](#).

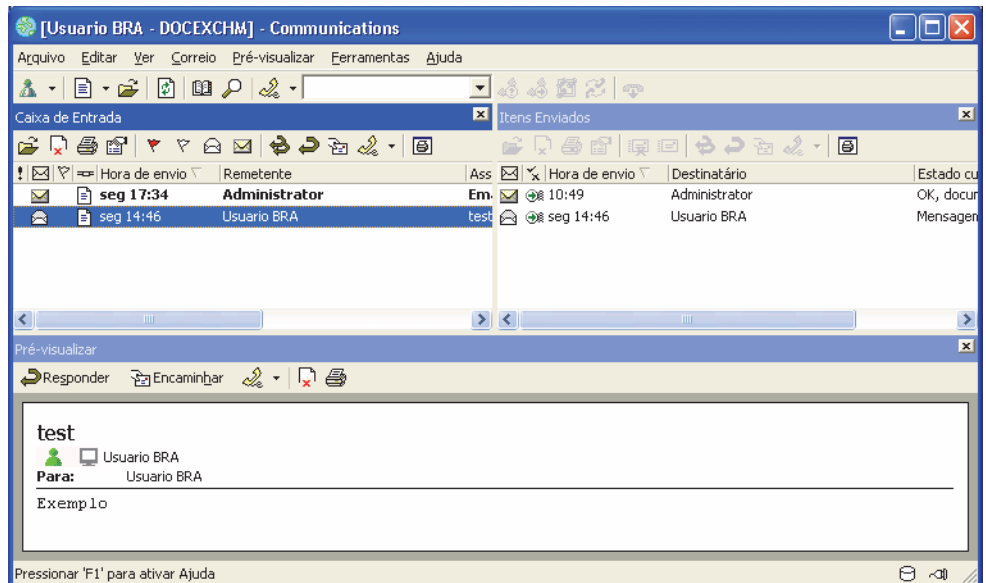
Adicionalmente, você pode receber um aviso acústico (anúncio) do recebimento da mensagem, se o seu computador estiver equipado com uma placa de som com alto-falante conectado.

O documento recebido é exibido na janela da caixa de entrada como documento não lido (representado pelo ícone de um envelope fechado). Após abrir este documento, o ícone muda para um envelope aberto. Um outro ícone exibe o tipo de mensagem (com que serviço a mensagem é recebida). Os seguintes ícones são utilizados:

Ícone	Tipo de mensagem (Serviço)
	E-mail interno
	Mensagem de fax
	Voicemail
	E-mail externo (por exemplo, recebido através da Internet)
	Mensagem com anexo de arquivo

Tabela 5 Os ícones dos tipos de mensagem.

Adicionalmente, são indicadas informações sobre a hora do envio, o remetente e o assunto da mensagem.



Abrir a mensagem recebida

- Marcar a mensagem recebida na janela **Caixa de entrada**. A mensagem será exibida na janela de pré-visualização, independente do tipo de mensagem (e-mail, mensagem de fax ou voicemail) na janela de pré-visualização. Ao mesmo tempo, os botões da barra de ferramentas da janela da caixa de entrada serão ativados. Nesta barra de ferramentas podem ser iniciadas diversas funções.

Alternativa:

- Fazer um clique duplo na janela **Caixa de entrada** sobre o registro de diário de uma mensagem recebida. Será aberto o diálogo de mensagens, que tem como título o assunto desta mensagem, e no qual a mensagem é exibida. A partir daqui, podem ser utilizadas as funções descritas a seguir.

2.8.1 Editar e-mails recebidos

Os novos emails recebidos são sinalizados no diário da caixa de entrada por um ícone de envelope fechado. As funções básicas para a edição de emails são **Responder** ou **Encaminhar** a mensagem recebida. Logicamente, com estas ações também é possível anexar arquivos à mensagem.

NOTA: Você pode ainda responder ou encaminhar várias mensagens ao mesmo tempo. Basta marcar as mensagens desejadas no diário do mesmo modo como no Explorer do Windows, e então ativar a função **Responder** ou **Encaminhar**.

Funções do usuário, Instruções breves

Editar mensagens recebidas

As seguintes funções padrão estão disponíveis para a edição de mensagens:



Responder (Responder a todos)

1. Para responder a mensagem, clicar em **Responder**.

Será aberto um diálogo de mensagens com o título "Re:" seguido do Assunto. O endereço do destinatário já terá sido automaticamente inserido da mensagem aberta antes e na linha de assunto foi adicionado um "Re:" (Resposta) na frente do texto do assunto. Você só precisa escrever a sua resposta. No campo de texto, será exibido o texto da mensagem original - as linhas estarão designadas com colchetes triangulares (>). Digitar o texto da sua resposta em qualquer parte desta campo.

2. Editar o texto.

Para editar o texto, tem as mesmas possibilidades que conhece de outros programas editores de texto. Você pode colar texto da área de transferência, marcar texto, apagar, cortar ou copiar o texto completo ou passagens e inserir em outro ponto, como também utilizar as funções de localizar e substituir texto para efetuar correções.

3. Caso necessário, anexar os arquivos desejados.
4. Para enviar a mensagem, clicar no botão **Enviar**.



Encaminhar

1. Se você deseja transferir a mensagem recebida a outro usuário, por exemplo, para informá-lo sobre o conteúdo desta mensagem, ou porque você não é o interlocutor correto para este documento, clicar em **Encaminhar**.

Será aberta a janela com o título "Encaminhar". Também nesta janela é mostrado o texto original da mensagem recebida (mas sem os colchetes triangulares). Na linha de edição vazia, digitar o endereço de destino da mensagem deve ser encaminhada. Você poderá ainda adicionar um comentário a esta mensagem, o qual informa ao destinatário o motivo do encaminhamento, ou também anexar um arquivo à mensagem.

2. Editar o texto.

Para editar o texto, você tem as mesmas possibilidades que conhece de outros programas editores de texto.

3. Para iniciar o encaminhamento, pressionar o botão **Enviar**.



Apagar

Exclui a mensagem aberta no momento.



Imprimir

Imprime a mensagem aberta no momento.

Você encontra a descrição de todas as funções para a edição de mensagens de texto de entrada no [Parágrafo 5.1.2, "Novo > Nova mensagem de texto", na pág. 162](#).

2.8.2 Editar mensagem de fax recebida

Além das funções de visualização, existem diversas funções de edição disponíveis para as mensagens de fax recebidas. Você só poderá mudar depois para o modo de edição através da janela de exibição da mensagem de fax.

Ver através da pré-visualização

NOTA: Nesse modo não é possível a edição direta da mensagem de fax.

1. Marcar com o mouse uma mensagem de fax na janela **Caixa de entrada**.

A mensagem de fax será exibida diretamente na janela de pré-visualização.

As funções da janela de pré-visualização possibilitam exibir as mensagens de fax recebidas e, caso desejado, encaminhá-las. Há funções que facilitam a visualização (por exemplo, aumentar a exibição) ou que a possibilitam (por

Funções do usuário, Instruções breves

Editar mensagens recebidas

exemplo, folhear em uma mensagem de várias páginas). Além disso, são disponibilizadas opções para **responder** e **encaminhar** a mensagem de fax. Ao clicar em um destes botões, o documento de fax poderá ser editado antes do envio. As possibilidades que estão disponíveis neste caso estão descritas no [Parágrafo 5.3.4.2, "Funções de fax no modo de edição", na pág. 217](#). A tabela seguinte descreve as funções mais importantes para a edição de uma mensagem de fax.

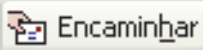
 Responder (Responder a todos)	Abre o documento do fax em uma janela de edição. Aqui é possível editar a mensagem de fax. O campo de endereço já terá sido preenchido, se o número do remetente foi transmitido. Nota: Se nenhum endereço de fax estiver registrado, ao tentar enviar um fax você receberá uma mensagem de erro.
 Encaminhar	Abre o documento de fax na janela de edição com um campo de endereço vazio. Antes do envio, aqui deverá ser digitado explicitamente um endereço do destinatário.
	Elimina a mensagem de fax do diário de recepção.
	Imprime o documento de fax. Nota: Na janela de edição, a função de impressão pode também ser iniciada através do menu Arquivo .
 Aumentar [+] teclado, bloco numérico	Aumenta passo a passo a exibição do documento de fax. A expansão do fax é executada em passos de 8% em referência ao valor de base (no máximo 11 passos).
 Girar para esquerda (90°) [I] teclado ou [÷] bloco numérico	Gira a representação da mensagem de fax 90° para a esquerda.
 Girar 180°	Gira a representação do documento de fax 180°.
 Girar para direita (90°) [*] teclado ou [x] bloco numérico	Gira a representação da mensagem de fax 90° para a direita.
 Primeira página de fax	Em um documento de fax de várias páginas, você pode mudar de qualquer página para a primeira página ao clicar neste ícone. Esta função só está ativa para as mensagens de fax com várias páginas.

Tabela 6

As funções de edição para mensagens de fax na janela de pré-visualização.

 Página de fax anterior [Tecla Para cima]	Volta uma página nas mensagens de fax com várias páginas. Esta função só está ativa para as mensagens de fax com várias páginas.
 Página de fax seguinte [Tecla Para baixo]	Avança para a próxima página em documentos de fax com várias páginas. Esta função só está ativa para as mensagens de fax com várias páginas.
 Última página de fax	Em um documento de fax de várias páginas, você pode mudar de qualquer página para a última página ao clicar neste ícone. Esta função só está ativa para as mensagens de fax com várias páginas.

Tabela 6 *As funções de edição para mensagens de fax na janela de pré-visualização.*

NOTA: Você encontra a descrição de todas as funções relacionadas à recepção de mensagens de fax no [Parágrafo 5.3.4.2, "Funções de fax no modo de visualização"](#), na [pág. 215](#).

2. Se você selecionou **Encaminhar**, deverá digitar o endereço ao qual deseja enviar o fax. Com **Responder** isto geralmente não será necessário, pois o endereço correto será automaticamente registrado.
3. Clicar no botão **Enviar** para transmitir o fax.

2.8.3 Editar voicemails recebidas

Você pode reproduzir um voicemail recebido na janela de pré-visualização ou através do diálogo de mensagens, fazendo um clique duplo sobre a mensagem. A janela de pré-visualização disponibiliza funções especiais (marcar o voicemail no diário). Nesta janela de mensagens também são exibidas as funções que possibilitam a reprodução de voicemail.

Com a função “**Conversão** de um voicemail em texto” ativada, o voicemail é exibido adicionalmente como texto na parte inferior da janela de mensagem, caso a conversão tenha êxito.

Reprodução através da janela de pré-visualização

1. Marcar com o mouse uma mensagem de voz (voicemail) no diário **Caixa de entrada**.

As funções de reprodução para a voicemail ficarão imediatamente acessíveis na janela de pré-visualização.

A reprodução pode ser efetuada no seu telefone ou através dos alto-falantes/da placa de som do computador. A tabela seguinte descreve os comandos para reproduzir um voicemail.

Ícone	Função/Descrição
Reprodução através do telefone	
 Reproduzir no telefone	Reprodução do voicemail através do telefone. Após clicar nesse botão, você será chamado através do seu telefone para escutar o voicemail. A reprodução ocorre dependendo das suas definições, através do seu telefone ou do telefone local definido. O pré-requisito para isso é que as funções CTI estejam configuradas no servidor OpenScape Xpressions. O tempo total de gravação e a posição temporal, bem como o atual estado da reprodução são indicados na seção de estado da janela (abaixo da área de comando). Posição: 00:00 Duração: 00:08 Telefone: 102 Parado
	Se você, após clicar no botão Reproduzir no telefone selecionar essa função, a ação de levantar o fone é simulada e o seu telefone será comutado para o modo viva-voz. O voicemail será reproduzido diretamente através do telefone ou de um fone de cabeça. Nota: Se tiver comutado a saída para um telefone local, essa função é desativada.
Reprodução pelo alto-falante	
 Reproduzir	Reprodução do voicemail através da placa de som do computador. Requisito: o seu computador deve estar equipado com uma placa de som e um alto-falante ligado.

Tabela 7 **Funções de reprodução para voicemails recebidos.**

Ícone	Função/Descrição
Durante a reprodução da voicemail, você tem as seguintes opções de comando (independente do meio de reprodução usado):	
	Você pode mover o controle deslizante Posição para uma posição estimada no voicemail. Com a ajuda das indicações de estado Posição e Duração é possível controlar diretamente uma determinada posição na mensagem.
 Parar	Pára a reprodução e salta para o início da mensagem.
 Pausa	Interrompe a reprodução do voicemail. Para continuar a reprodução, pressionar um dos dois botões de reprodução.
 Retroceder	Ao pressionar este botão, você pode voltar um determinado tempo no voicemail. O tempo desejado pode ser ajustado no diálogo de definições, em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
 Avançar	Ao pressionar este botão, você pode avançar um determinado tempo no voicemail. O tempo desejado pode ser ajustado no diálogo de definições, em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
	Termina a reprodução do voicemail através do telefone. Esta função corresponde à ação de colocar o fone no gancho.

Tabela 7 Funções de reprodução para voicemails recebidos.

Anexar um comentário de voz ou texto antes de encaminhar uma voicemail

Antes de encaminhar um voicemail recebido é possível adicionar um comentário por escrito e/ou por voz à mensagem.

1. Selecionar **Encaminhar** na janela de pré-visualização com a voicemail ou no diálogo de mensagem.

O diálogo aberto estará agora ampliado com a área de entrada de texto. Você pode digitar o seu comentário,

2. ou utilizar os botões para gravar um comentário de voz.
Estão disponíveis as seguintes funções adicionais:

Ícone	Função/Descrição
	Substitui o voicemail original pelo comentário.
	Anexa o comentário de voz ao voicemail original.

Tabela 8 Funções para a gravação de um comentário de voz.

Funções do usuário, Instruções breves

Editar mensagens recebidas

Ícone	Função/Descrição
	Botão para a gravação de um comentário de voz através do telefone. Essa função só será indicada, se estiverem configuradas as funções de CTI.
	Gravação do comentário de voz através do microfone que está conectado à placa de som do PC.

Tabela 8 *Funções para a gravação de um comentário de voz.*

3. Digitar o endereço desejado.
4. Clicar no botão **Enviar** para transmitir a mensagem de voz com o comentário.

2.9 Criar registros de contato

O sistema XPR diferencia as listas de endereços entre global e pessoal. As duas são armazenadas no servidor de XPR, de modo que você pode acessar estes dados independente do computador no qual efetuou login.

- **Contatos** são registros globais da lista de endereços, que estão disponíveis para todos os usuários no sistema e só podem ser editados por usuários que efetuaram login como administrador no sistema XPR. Ao salvar, os dados digitados serão armazenados para a lista de endereços global, no diretório **Todos ramais**. Este diretório é acessado através da janela **Diretórios do Explorer**, em **Usuário/Destinatário**. Quando você abrir o diretório **Todos ramais**, ao lado dos usuários serão listados todos os contatos globais, agrupados segundo as letras iniciais na janela **Lista do Explorer**. Você encontra informações referentes à utilização das janelas Lista do Explorer e Diretórios do Explorer no [Parágrafo 5.3.11, "A janela Diretórios do Explorer"](#), na pág. 244 e [Parágrafo 5.3.12, "A janela Lista do Explorer"](#), na pág. 247.
- **Contatos pessoais** são registros na lista de endereços privada, à qual somente você tem acesso. Os outros usuários não podem ver ou utilizar estes contatos. Os contatos pessoais são salvos no diretório **Todos contatos privados**. Este diretório é acessado através da janela **Diretórios do Explorer**, em **Usuário/Destinatário**. Quando você abrir o diretório **Todos contatos privados**, serão listados todos os contatos pessoais na janela **Lista do Explorer**. Os contatos podem ser abertos e editados diretamente a partir desta lista. Você encontra informações referentes à utilização das janelas Lista do Explorer e Diretórios do Explorer no [Parágrafo 5.3.11, "A janela Diretórios do Explorer"](#), na pág. 244 e [Parágrafo 5.3.12, "A janela Lista do Explorer"](#), na pág. 247.

2.9.1 Criar um novo contato privado

Procedimento para criar um registro de contato pessoal:

NOTA: Os campos **Identificação de usuário**, **Nome** e **Endereço preferido** na guia **Endereço** são obrigatórios para a definição de um contato pessoal.

1. No menu do **Communications**, selecionar **Arquivo > Novo > Contato privado**.
Será aberto o diálogo **Novo contato privado**.
2. Preencher os dois campos **Nome** e **Identificação de usuário** na área do cabeçalho do diálogo. Ver também [Tabela 9 na pág. 49](#).

NOTA: Os dois registros, **Identificação de usuário** e **Nome**, devem ser unívocos. Isto significa que apenas poderão ser atribuídos uma única vez. Em caso de diversos contatos com o mesmo nome, é possível inserir complementos de nome como critério de diferenciação. Por exemplo, **Carlos Maia (Vendas)** e **Carlos Maia (Contabilidade)**.

3. Preencha os campos do banco de dados na guia **Endereço**.
Digitar aqui as informações de endereço conhecidas referentes ao novo contato pessoal. Ver também [Tabela 9 na pág. 49](#).

NOTA: Os números digitados serão salvos no banco de dados com o formato que você usar. Ao salvar as informações de contato, os números digitados serão editados através do NCO (Number Conversion Object). Com isso, o modo de exibição nos campos de números realçados em cinza ao lado dos campos de entrada, poderá ser diferente, dependendo das definições de NCO pré-configuradas pelo administrador.

4. Preencha os campos do banco de dados na guia **Endereço**.
Aqui podem ser registrados dados que não são avaliados pelo sistema, mas que podem servir como em uma “agenda” para as suas informações de endereço.
5. Após concluir todas as entradas, salvar as suas informações com **Arquivo > Salvar** através do menu ou do ícone de disquete da barra de ferramentas.

Foi criado um novo contato pessoal que você poderá utilizar para endereçamento.

As tabelas seguintes contêm informações referentes aos campos do banco de dados, bem como a cada um dos elementos de comando e das funções de menu. Para saber quais informações devem ser digitadas em que diálogo, consultar a descrição da respectiva linha de edição.

Nome do campo	Descrição
Linhas de edição no cabeçalho do diálogo	
Identificação de usuário	Esta informação é usada para a atribuição unívoca do contato no sistema. Neste campo deve ser digitada uma abreviatura significativa do nome real do contato (no máximo 26 caracteres). É fortemente recomendado efetuar um registro aqui; caso contrário, o Communications criará esta abreviatura com base no nome digitado ao salvar os dados do contato. Isto poderia causar identificações de usuário relativamente crípticas.
Nome (Campo obrigatório)	Registro do nome real do contato. Esta informação possibilita utilizar a função de pesquisa para localizar um nome existente.
Guia Endereço	
Campos de endereço	Digitar aqui as informações de endereço conhecidas referentes aos novos contatos pessoais.
Endereço preferido (Campo obrigatório)	Aqui pode ser definido o serviço que deve ser utilizado como padrão para uma conexão com este usuário. Se definir, por exemplo, um contato, para o qual só está endereçado um equipamento de fax da classe G3, então você deve selecionar para este campo o registro "FAXG3". Isso acelera a entrega de mensagens, pois o servidor não precisará verificar toda a lista de registros para oferecer um tipo de entrega possível. Atenção: o campo de banco de dados que é referenciado através do campo "Endereço preferido" deve ser preenchido. Por exemplo: se você selecionar "Fax comercial G3" como endereço preferido, será necessário digitar um número de fax no campo Fax comercial G3 . Nota: Quando nenhum endereço preferido for atribuído a um contato, não será possível entregar nenhuma mensagem a ele, que tiver sido endereçada através de uma lista de distribuição.
Guia Pessoal	
Todos os campos para dados de endereço postal	Caso conhecidas, as informações postais de um contato podem ser digitadas aqui. Para informações detalhadas dos campos de dados, consultar o Parágrafo 5.1.9, "Novo > Novo contato privado" , na pág. 192 .

Tabela 9 Os campos de banco de dados para criar novos contatos pessoais.

Funções do usuário, Instruções breves

Criar registros de contato

Descrição das funções de menu e operação

Função	Descrição
Menu: Arquivo	
Novo	Serve para criar um novo contato pessoal. Esta função é prevista especialmente para o caso em que deseje efetuar um novo contato, imediatamente após ter verificado os contatos existentes.
 Salvar [Ctrl] + [S]	Salva os dados que foram inseridos nos campos de entrada.
 Apagar	Exclui o contato exibido ou marcado do livro de endereços.
Fechar [Alt] + [F4]	Fecha a janela de introdução para o novo contato. Atenção: todos os dados inseridos serão perdidos se não os salvar antes de fechar.
Menu: Usuário	
Enviar nova mensagem ao contato	Após ter criado um novo contato, você pode utilizar esta opção para enviar uma nova mensagem diretamente ao respectivo usuário. Com a seleção do formato da mensagem, passa direto para a janela de mensagem.
Chamar em	Após ter criado um novo contato, você pode utilizar esta opção para chamar diretamente o respectivo usuário. O número de telefone é selecionado através dos registros correspondentes no banco de dados para Telefone comercial , Telefone privado , Telefone celular e Caixa postal .
Alterar tipo	Este tópico de menu só tem utilidade para o administrador. Por isso, não tem efeito para a definição de contatos privados.
Menu: Ajuda	
Tópicos da ajuda	Abre a ajuda online do Communications .
Sobre Communications	Exibição da versão do programa e o número da compilação.

Tabela 10 **Funções de menu e operação para criar contatos pessoais.**

2.9.2 Editar um registro de contato pessoal existente.

Os contatos pessoais existentes estão agrupados e são acessíveis no diretório **Todos contatos privados**. Ao abrir esta pasta, os registros serão mostrados na janela **Lista do Explorer**. Quando um registro de contato é marcado, as respectivas informações são exibidas diretamente na janela de pré-visualização, onde podem ser editadas. Como alternativa, o registro de contato pode ser aberto para a edição em uma janela separada (clique duplo sobre o registro na janela **Lista do Explorer**).

Procedimento para alterar o conjunto de dados de um contato pessoal existente:

1. Na janela de visualização **Diretórios do Explorer** expandir o diretório **Usuário/Destinatário**.
2. Selecionar aqui os subdiretórios **Todos contatos privados**.
3. Atualizar os dados de contato exibidos nas máscaras de entrada na janela de pré-visualização.
4. Salvar as suas alterações.

2.10 Localizar endereços

2.10.1 Localizar endereços para as novas mensagens

Para criar novas mensagens, você pode procurar seletivamente o endereço do destinatário em qualquer diálogo de mensagens. Serão pesquisadas tanto a lista de endereços global, como a lista de endereços privada. Os resultados encontrados dependerão unicamente dos endereços estarem armazenados no banco de dados do XPR.

Abrir a função de busca

1. Clicar no botão **Localizar** ou selecionar no menu **Ações** a opção **Localizar endereço**.
Será aberto o diálogo **Localizar contato**.
2. No campo **Localizar** selecionar o banco de dados que deverá ser pesquisado.
Todos os registros de banco de dados existentes podem ser definidos como categorias de procura para a localização de endereços. Por exemplo, com **Nome completo** e a entrada de um nome, podem ser procuradas informações de endereço. Com Código postal e a entrada de uma área de código postal (CEP) é possível localizar contatos nesta região.
3. Na linha **Texto contido** digitar a combinação de caracteres ou números que deverá ser procurada. Pode ser um termo/número completo ou apenas partes deste.

NOTA: Quanto mais precisa for a especificação do critério de busca, mais rápida será a procura e mais fácil será a visualização dos resultados.

4. Clicar em **Localizar agora** para iniciar a procura.
Após um instante, todos os resultados serão listados na janela esquerda.
Com o botão **Parar**, você interrompe a procura.
5. Selecionar os dados de endereço desejados.
6. Clicar no botão **Adicionar à lista**.

NOTA: Se repetir as ações descritas antes, você poderá enviar a mensagem a vários destinatários ao mesmo tempo.

7. Para concluir a procura de endereço, clicar no botão **OK**.
Você voltará automaticamente ao diálogo de mensagens, e os endereços selecionados estarão agora registrados na linha de edição.

2.10.2 Localização geral de endereço

Como alternativa, a localização de endereço pode também ser iniciada com o ícone **Localizar** na barra de ferramentas do **Communications**, ou através do menu **Ferramentas > Localizar endereço**. Esta função deve ser selecionada, se você deseja informar-se sobre os possíveis endereços de um contato ou se deseja estabelecer uma conexão telefônica com um ramal.

1. Clicar no botão **Localizar** na barra de ferramentas do **Communications** ou selecionar no menu **Ferramentas** a opção **Localizar endereço**.

Será aberto o diálogo **Localizar contato**.

2. No campo **Localizar** selecionar o banco de dados que deverá ser pesquisado.

Todos os registros de banco de dados existentes podem ser definidos como categorias de procura para a localização de endereços. Por exemplo, com **Nome completo** e a entrada de um nome, podem ser procuradas informações de endereço. Com Código postal e a entrada de uma área de código postal (CEP) é possível localizar contatos nesta região.

3. Na linha **Texto contido** digitar a combinação de caracteres ou números que deverá ser procurada. Pode ser um termo/número completo ou apenas partes deste.

NOTA: Quanto mais precisa for a especificação do critério de busca, mais rápida será a procura e mais fácil será a visualização dos resultados.

4. Clicar em **Localizar agora** para iniciar a procura.

Todos os resultados serão listados na janela. Aqui são exibidos adicionalmente todos os endereços disponíveis para este contato. O botão **Parar**, interrompe a procura.

5. Selecionar o contato desejado.
6. Dependendo do registro de endereço existente, com os botões na parte inferior do diálogo você poderá agora chamar o usuário em um determinado número, ou enviar uma SMS ou voicemail.

2.11 Localizar mensagens

Você pode procurar mensagens específicas na **Caixa de entrada**, na **Caixa de saída** ou nas duas caixas. Como critério de busca, digitar uma combinação de letras que exista no campo Assunto da mensagem.

1. No menu **Ferramentas** selecionar a função **Localizar mensagem**.
Será exibido o diálogo **Localizar mensagem**.
2. Digitar um critério de busca e selecionar o diário de mensagens que deverá ser pesquisado.
O critério de busca pode ser uma sequência de caracteres qualquer.
3. Clicar no botão **Iniciar pesquisa**.

O resultado da pesquisa é mostrado na área de exibição. As mensagens correspondentes ao critério de busca serão listadas na área de exibição. A mensagem encontrada pode ser aberta diretamente do diário, com um clique duplo no registro.

2.12 Trabalhar com as funções de telefonia

A janela **Assistente de discagem** disponibiliza funções de telefonia de maior conforto, caso estas estejam implementadas no seu sistema. Aqui podem ser ativadas diversas possibilidades de conexão, ao mesmo tempo que as constelações de conexão são representadas por ícones.

2.12.1 Iniciar o Assistente de discagem

NOTA: Essa função só é disponibilizada quando o servidor OpenScape Xpressions estiver configurado para a utilização de funções CTI.

- No menu **Ver**, clicar na função **Assistente de discagem**.

Será aberta a janela do Assistente de discagem. Você pode deixar esta janela “solta”, ou integrá-la no layout da tela (requer permissão apropriada).

A linha de digitação serve para inserir o endereço do usuário desejado. Na linha de edição você pode digitar o número ou o nome do usuário que deseja chamar.

NOTA: A entrada direta do nome só é possível, se existir um registro correspondente no banco de dados.

A entrada pode ser efetuada através do teclado do PC ou, para seqüências de dígitos, clicando os números no teclado de discagem.

Ícones de ferramentas do Assistente de discagem

As seguintes funções podem ser iniciadas no menu **Assistente de discagem** ou com os ícones:

Função	Descrição
 Localizar ramal...	Abre o diálogo Localizar contato para chamar . Aqui pode ser iniciada a pesquisa de um número. O endereço do usuário procurado só poderá ser encontrado se este estiver armazenado no banco de dados do sistema. O procedimento é descrito no Parágrafo 2.10.2, "Localização geral de endereço" , na pág. 53.
 Chamar	Inicia a chamada para o número digitado ou selecionado da lista de endereços.

Tabela 11

Elementos de comando e funções do Assistente de discagem.

Funções do usuário, Instruções breves

Trabalhar com as funções de telefonia

Função	Descrição
 Consulta	Durante uma chamada, pode ser estabelecida mais uma conexão com um número interno ou externo – caso configurado. O interlocutor que fica em espera (retido) não pode escutar a consulta. Procedimento para iniciar a consulta: • Durante a chamada, digitar no campo de entrada o número do usuário que você deseja consultar. • Clicar no ícone Consulta. A conexão será estabelecida. • Para terminar a consulta, clicar no botão de desligar (ver abaixo) A conexão com o último usuário chamado será terminada.
 Transferir	Transfere a chamada ao ramal chamado para consulta.
 Conferência	Estabelece uma conexão de conferência com o ramal chamado. Procedimento para iniciar a conferência: • Durante a chamada, digitar no campo de entrada o número do segundo usuário que você deseja incluir em uma conferência. • Clicar no ícone Conferência. A conexão será estabelecida. Para incluir mais usuários na conferência, repetir os passos 1 e 2 do procedimento. • Para terminar a conferência, clicar no botão de desligar (ver abaixo). As conexões a todos os usuários serão desconectadas.
 Alternar	Se você receber uma segunda chamada enquanto está falando, poderá usar esta função para falar alternadamente com os dois chamadores.
 Desligar	Termina a conexão completa; Esta função corresponde a “colocar o fone no gancho”.

Tabela 11 *Elementos de comando e funções do Assistente de discagem.*

2.12.2 Telefonar através de funções da lista de endereços

A partir do Assistente de discagem, você pode iniciar a função **Localizar contato para chamar** para depois efetuar uma conexão ao destinatário encontrado. Todos os números de telefone do contato que estiverem disponíveis no banco de dados de endereços serão exibidos nas respectivas colunas. Com os botões na parte inferior do diálogo você poderá agora chamar o respectivo usuário. Os botões sombreados de cinza estão bloqueados; isto significa que o serviço correspondente ou o número para este contato não existe.

Adicionalmente, é possível criar um novo contato (botão **Novo contato**) ou visualizar os dados de um contato existente (botão **Propriedades do contato**).

Iniciar pesquisa

1. No Assistente de discagem, clicar no ícone da **Lista de endereços**. Será aberto o diálogo **Localizar contato para chamar**.
2. No campo **Localizar** selecionar o banco de dados que deverá ser pesquisado.
Todos os registros de banco de dados existentes podem ser definidos como categorias de procura para a localização de endereços. Por exemplo, com **Nome completo** e a entrada de um nome, podem ser procuradas informações de endereço. Com Código postal e a entrada de uma área de código postal (CEP) é possível localizar contatos nesta região.
3. Na linha **Texto contido** digitar a combinação de caracteres ou números que deverá ser procurada. Pode ser um termo/número completo ou apenas partes deste.

NOTA: Quanto mais precisa for a especificação do critério de busca, mais rápida será a procura e mais fácil será a visualização dos resultados.

4. Clicar em **Localizar agora**.
O resultado da pesquisa é mostrado na área de exibição do diálogo.
5. Selecionar o registro desejado na lista exibida.
6. Clicar no botão da linha desejada para iniciar a chamada.

2.12.3 Supervisionar o tráfego telefônico

Você pode adicionar diversas janelas de diário à interface do **Communications**, as quais permitem visualizar suas atividades telefônicas (as funções de telefonia devem estar disponíveis). Aqui serão exibidas tabelas de informações relativas às respectivas conexões conforme a sua seleção de janelas. Os registros na barra de cabeçalho podem ser ajustados com um clique da tecla direita sobre este cabeçalho, do mesmo modo como para todas as janelas do diário (ver o [Parágrafo 5.3.2.1, "Possibilidades de edição nas janelas do diário", na pág. 200](#)).

NOTA: As mesmas visualizações do diário podem ser criadas na janela **Lista do Explorer**; basta abrir um dos diretórios em **Meu telefone**, na janela **Diretórios do Explorer**. Ver também [Parágrafo 5.3.12, "Meu telefone", na pág. 251](#)

Adicionar janelas de diário

1. No menu **Ver**, clicar na função **Meu telefone**.
2. Selecionar uma das janelas de diário exibidas.

Podem ser configuradas as seguintes janelas:

Função da janela	Descrição
Todas chamadas	Nesta janela são exibidas todas as conexões telefônicas, sejam estas de entrada, de saída, estabelecidas ou não atendidas.
Você foi acessado	Aqui são exibidas as chamadas que você atendeu.
Você não foi acessado	Aqui são exibidas as chamadas que você não atendeu.
Ramal foi acessado	Exibe os usuários que você chamou com êxito.
Ramal não foi acessado	Exibe apenas as chamadas que você não conseguiu estabelecer.

Tabela 12 *Janela de diário para a supervisão do próprio telefone.*

As seguintes funções podem ser iniciadas em todas as janelas configuradas através do menu **Diretório de chamadas**, através do menu de atalho, ou com os ícones da barra de ferramentas.

Função	Descrição
 Chamar	Estabelece uma conexão direta ao registro selecionado. Na lista de seleção pode ser predefinida uma das linhas possíveis.
 Desligar	Termina a conexão.

Tabela 13 *Funções de telefonia na janela "Meu telefone".*

Função	Descrição
 Apagar registro	Excluir o registro de usuário selecionado.
Descrever pessoa que chama	Mostra a máscara de banco de dados do contato marcado com as respectivas informações. Caso ainda não existam informações para este registro no banco de dados de XPR será aberta uma máscara para a definição do novo contato.
 Nova mensagem Enviar	Com esta função, você pode enviar uma mensagem de texto diretamente ao chamador. Na lista de seleção pode ser predefinido o formato desejado para a mensagem.
	Imprime a lista de diário com todos os registros.

Tabela 13

Funções de telefonia na janela "Meu telefone".

2.12.4 A janela Correspondência

Através da janela **Correspondência** podem ser criados dois modos de exibição muito úteis:

- Exibição da completa correspondência trocada com o usuário que você está chamando ou por quem está sendo chamado.
Requisito: deve ser possível de criar um vínculo entre as mensagens e o interlocutor através dos registros do banco de dados correspondentes.
- Exibição da completa correspondência trocada com um usuário qualquer.

Cada vez que você discar o número de um ramal ou receber uma chamada, a sua completa correspondência (de entrada e saída) com o respectivo usuário será automaticamente listada nesta janela. Basta ativar a função **Exibir lista de correios durante chamada**. A exibição da correspondência é independente do modo como você efetua a chamada - clique duplo no diário, ou outro modo qualquer. Uma outra característica desta janela é a exibição da completa correspondência (de entrada e de saída) trocada com um usuário qualquer. Esta opção de exibição é muito confortável, porque muitas vezes é difícil manter organizada a grande quantidade de usuários e mensagens. Para visualizar a completa correspondência com um determinado usuário, basta arrastar (drag&drop) um documento do respectivo ramal da janela da caixa de entrada ou da caixa de saída para a janela de correspondência. Serão imediatamente listados todos os documentos referentes a este ramal. Os registros na barra de cabeçalho podem ser ajustados com um clique da tecla direita sobre este cabeçalho, do mesmo modo como para todas as janelas do diário (ver o [Parágrafo 5.3.2.1, "Possibilidades de edição nas janelas do diário", na pág. 200](#))

Funções do usuário, Instruções breves

Trabalhar com as funções de telefonia

Abrir a janela Correspondência

No menu **Ver**, clicar na função **Correspondência**.

Será aberta a janela **Correspondência**. Ao mesmo tempo, no menu do **Communications** será exibida a opção **Correspondência**. As outras possibilidades de edição são as mesmas daquelas descritas para a janela de caixa de entrada ou de caixa de saída. Você encontra informações detalhadas para as funções da janela de correspondência no [Parágrafo 5.3.7, "A janela de correspondência"](#), na [pág. 235](#).

Adicionalmente, a barra de ferramentas apresenta botões que permitem definir se a lista de correspondência deve ser automaticamente exibida para uma chamada. O comando correspondente no menu **Correspondência** chama-se **Exibir lista de correios durante chamada**:

Função	Descrição
 Exibir lista de correios durante chamada	O ícone representado pressionado mostra que as mensagens do respectivo contato devem ser automaticamente exibidas. Para desligar a exibição automática, basta ativar a função mais uma vez.

Tabela 14

A função Exibir lista de correios durante chamada.

2.13 Utilizar a função de presença

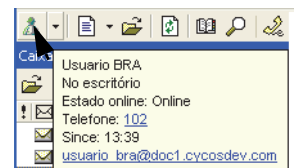
Através da função de presença, você obtém diretamente, informações sobre o estado de trabalho do outro usuário conectado no sistema:

- O Estado do telefone
- O Estado online e sobre
- O Perfil de presença

Adicionalmente é possível configurar um perfil de presença próprio e individual e tornar visível para outros usuários. Assim, é imediatamente visível para outros usuários se você está com login no servidor XPR, se a sua linha telefônica está livre, se você está em pausa, de férias ou em uma viagem de negócios.

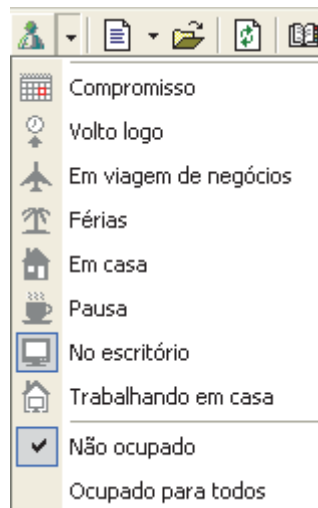
2.13.1 Configurar o próprio estado de trabalho

A definição atual do seu estado de trabalho é exibida ao passar com o cursor do mouse por um instante pelo botão para a configuração do perfil de presença.



Procedimento para definir o seu estado de trabalho:

1. Na barra de ferramentas clicar no pequeno triângulo do ícone
2. Será aberto um menu onde você pode selecionar o estado de trabalho desejado.



3. Selecionar a opção que corresponda ao seu estado atual. Você pode verificar as suas definições de estado, passando rapidamente com o cursor do mouse no botão para a configuração do seu perfil de presença, e exibi-las assim.

NOTA: Ao clicar no botão para a criação de um perfil de presença detalhado, é possível criar para si próprio, um perfil de presença abrangente com a ajuda do assistente de configuração. Ver também [Parágrafo 5.8, "A função de presença", na pág. 297.](#)

2.13.2 Mostrar o estado de trabalho do colega

As informações relativas ao estado de trabalho dos seus colegas (inclusive o seu próprio estado) podem ser visualizadas na janela **Lista de endereços**:

1. Ativar a janela **Lista de endereços** no **Communications**.

NOTA: Se não estiver integrada no layout de Communications, esta janela poderá ser aberta através de **Communications Ver > Lista de endereços**.

2. Selecionar os grupos dos usuários cujos estados você deseja visualizar.
3. Abrir o menu de atalho desta janela (clique na tecla direita do mouse).
4. Selecionar a função **Indicar estado**.
Todos os estados serão imediatamente exibidos em três colunas de símbolos à esquerda dos registros de nome. Estas indicações de estado também serão mostradas como texto se você manter o ponteiro do mouse parado por um instante sobre o registro de nome.
 - Primeira coluna de ícones: Estado do sistema do usuário.
 - Segunda coluna de ícones: Estado do telefone do usuário.
 - Terceira coluna de ícones: Estado de trabalho do usuário.

NOTA: Aqui você encontra uma lista completa dos estados de trabalho, do sistema e do telefone no [Parágrafo 5.8, "A função de presença", na pág. 297.](#)

Adicionalmente, é mostrado o estado de trabalho atual de um usuário em todas as mensagens internas enviadas.

2.14 Criar grupos em “Meus grupos privados”

Em **Usuário/Grupos** na janela **Diretórios do Explorer** encontra-se uma pasta com o nome **Meus grupos privados**, na qual você pode criar novos subdiretórios. Esses grupos podem ser endereçados diretamente pelos nomes de grupos. Isto facilita a criação de listas de distribuição para o envio da mesma mensagem a vários destinatários. Você pode adicionar todos os usuários que desejar aos grupos; basta copiar (arrastar-e-soltar) os registros dos diretórios de usuários ou de contatos. Com o mesmo procedimento, é possível adicionar mais outros grupos do diretório **Meus grupos privados** na forma de link. Esses serão então exibidos como link no grupo.

NOTA: Os vínculos dentro dos diretórios de grupos são limitados a 100.

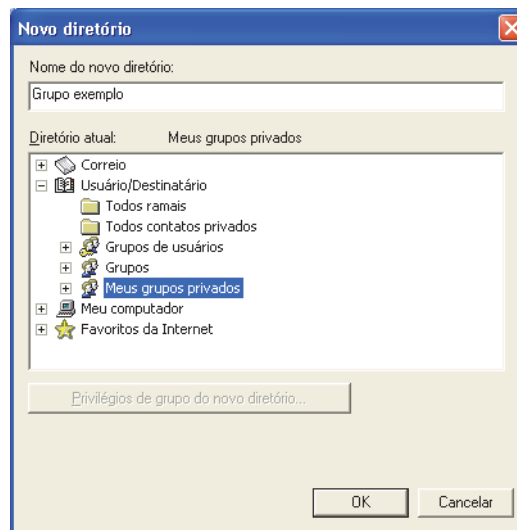
Os diretórios em **Meus grupos privados** podem ser criados e editados por qualquer usuário (Adicionar e apagar contatos). Estes diretórios serão de uso exclusivo do usuário que os criou. A sintaxe para o endereçamento de um grupo pessoal é:

<nome de grupo>[PGRP];

O procedimento descrito a seguir será necessário, se você desejar adicionar outros grupos ao diretório **Meus grupos privados**:

1. Na janela **Diretórios do Explorer** selecionar em **Usuário/Destinatário** a pasta **Meus grupos privados**.
2. No menu **Diretórios** selecionar a função **Novo diretório**.

Será aberto o diálogo **Novo diretório**.



3. Atribuir um nome ao novo diretório (novo grupo).
4. Confirmar com **OK**.

Funções do usuário, Instruções breves

Criar grupos em “Meus grupos privados”

A definição do novo grupo é concluída. Agora, basta arrastar-e-soltar os respectivos usuários/contatos para copiá-los, por exemplo, do grupo de usuários, para o novo grupo privado.

NOTA: É possível atribuir vários usuários/contatos ao mesmo tempo a um novo grupo.

Alternativa de endereçamento para grupos pessoais

Pode ser predefinido um endereçamento alternativo para os grupos pessoais, exceto através dos nomes de grupos. Com isso, é possível endereçar este grupo via script de voicemail ou SMTP. Para o endereçamento via script de voicemail pode ser atribuído um valor numérico ao grupo.

NOTA: O usuário pode efetuar as configurações necessárias opcionalmente com o programa cliente **Web Assistant**.

Procedimento para atribuir um endereço alternativo a um grupo pessoal no **Communications**:

1. Na janela **Diretórios do Explorer**, expandir sucessivamente as pastas **Usuário/Destinatário** e **Meus grupos privados**.
2. Selecionar o grupo desejado.
3. No menu **Diretórios** selecionar a função **Propriedades de diretório**.
4. No diálogo **Propriedades de grupos** selecionar **Endereço** e digitar um endereço conforme o modelo seguinte:

Endereço de grupo numérico para um script de voicemail:

NVS:Voice/<prefixo de país, código de área, número de telefone, número da caixa postal, lista de distribuição>

Exemplo: 55 21 901 211 001, se o endereço numérico 001 foi atribuído ao grupo privado e o número da caixa postal for 211.

Observação 1: Observar que não é necessário usar os zeros na frente para a entrada do endereço através de **Communications**.

Observação 2: Para a entrada do endereço através do **Web Assistant** deve ser digitado apenas o endereço numérico (no exemplo acima 001).

Observação 3: Um endereço numérico selecionado através do menu do telefone deverá ser precedido da própria caixa postal. Isto é necessário, porque é possível que diferentes usuários utilizem o mesmo endereço numérico.

Endereçamento de NVS:

NVS:<serviço>/<endereço>

Exemplo: NVS:SMTP/xyz@offline.com

2.15 Abrir um arquivo

Com este menu é aberta uma janela de seleção de arquivo, na qual você pode abrir arquivos de mensagem ou texto armazenados no disco rígido, de modo que o conteúdo destes seja mostrado diretamente na área de entrada de texto de uma janela de mensagens. Por exemplo, você pode salvar diversos textos de modelo em uma determinada pasta, e abri-los, alterá-los ou enviá-los sempre que necessário.

Isto é possível com os seguintes formatos de arquivo:

- Documentos de texto (.TXT, etc.)
- Documentos de texto Rich Text (.RTF)
- Documentos de texto HTML (.HTM)
- Arquivos de áudio (.WAV etc.),
- Documentos de fax (.TIF,.FG3,.FG4 e etc.),
- Mensagens de OpenScape Xpressions (.PMF)

Para todos os outros formatos, o arquivo selecionado será representado como anexo na janela de mensagem aberta.

2.16 Alterar senha

Você pode alterar a sua senha para o login no XPR:

1. No menu **Ferramentas** selecionar a função **Alterar senha**.
Será aberto o diálogo **Alterar a senha**.
2. Digitar a sua senha atual e duas vezes a nova senha.
3. Confirmar com **OK**.

2.17 Configurar substituto

A função **Substituto** é utilizada para encaminhar automaticamente a um outro usuário a mensagem que foi enviada ao seu endereço. Esta opção é útil, por exemplo, durante a sua ausência (férias, viagem de negócios, caso de doença, etc.); para que as suas mensagens não fiquem sem ler/responder, estas são enviadas diretamente ao seu substituto.

NOTA: As mensagens que forem encaminhadas a um substituto **não** serão adicionalmente salvas como cópia na caixa de entrada.
O remetente **não** será informado de que sua mensagem foi encaminhada a um substituto.

Configurar substituto

1. No menu **Ferramentas**, clicar na função **Definir substituto**.
Será aberto o diálogo **Definir substituto**.
2. Selecionar a opção **Ativar substituto**.
3. Digitar o nome do usuário que deverá receber as suas mensagens encaminhadas.
4. Confirmar com **OK**.

O substituto está ativado.

2.18 Alterar minhas definições de banco de dados

Com esta função, você pode ver e alterar os seus dados pessoais armazenados no servidor de XPR. Dependendo da definição do sistema e da classe de acesso atribuída, alguns campos de dados não poderão ser editados. Ao abrir os dados do usuário, estes campos aparecem sobre fundo cinza.

Iniciar a função

1. No menu **Ferramentas**, clicar na função **Minhas definições de banco de dados**.

Será aberta a máscara de dados do usuário com as informações disponíveis.

2. Corrigir ou completar os dados editáveis nas guias **Endereço**, **Pessoal**, **Acesso do servidor** e **Avançadas**.

3. Salvar as suas alterações.

As alterações serão aplicadas e o diálogo será fechado.

3 Personalizar o Communications

O Communications pode ser amplamente adaptado aos requisitos individuais do usuário.

- A interface de usuário pode ser configurada para otimizar a ergonomia do trabalho em um ambiente de Unified Messaging.
- Para a administração de mensagens, você é suportado por um assistente de caixa de entrada, que permite criar regras de distribuição para um gerenciamento econômico das suas mensagens.
- As definições básicas para a impressão, para notificações, etc. são individualmente possíveis para cada computador local.

Tópico	Descrição em:
Administração de layouts da interface de usuário	Parágrafo 3.1, "Layout da interface de usuário", na pág. 70
Como trabalhar com o assistente de caixa de entrada	Parágrafo 3.2, "Como trabalhar com o assistente de caixa de entrada", na pág. 75
Efetuar definições personalizadas	Parágrafo 3.3, "Efetuar definições personalizadas", na pág. 77

Tabela 15

Visão geral dos tópicos abordados no capítulo “Personalizar o Communications”.

Mais informações

Se você precisar de mais informações relativas a uma janela em especial, consultar a “Referência de funções”. Ali são explicadas, em detalhes, todas as janelas disponíveis, assim como sua configuração, função e utilização.

3.1 Layout da interface de usuário

Os parágrafos seguintes explicam como criar um layout personalizado passo-a-passo a partir de uma área de edição vazia. Observe, ao configurar a interface de trabalho do **Communications**, adicionar ao layout apenas as funções que são realmente úteis para você. Não tem sentido, por exemplo, configurar uma janela de opções de telefonia se você não tem acesso a estas funções.

No primeiro login após a instalação do programa no servidor de XPR, é geralmente exibida uma das janelas predefinidas pelo administrador do sistema como layout global. Este layout global não pode ser alterado, mas você pode criar seus próprios layouts locais e salvá-los de modo permanente.

NOTA: Experimente um pouco com os diversos layouts, porque nada pode ser danificado ou destruído.

3.1.1 Definir um novo layout

NOTA: A configuração de novos layouts do **Communications** pode ser restringida em diferentes níveis, até o bloqueio completo, conforme as predefinições do administrador do sistema.

Uma descrição detalhada para a definição de um layout para **Communications** é encontrada na Seção de referência deste manual, a partir do [Parágrafo 5.3.1, "Criar, editar e selecionar um layout"](#), na [pág. 197](#).

O primeiro passo para criar um layout para **Communications** é iniciar a função **Novo layout** e atribuir um nome ao novo layout, para que este possa ser acessado mais tarde. Você pode configurar no máximo quatro layouts locais, se nenhuma restrição foi definida pelo administrador.

Definir layout

1. No menu **Ver** clicar na função **Layout > Novo...**

Será aberto o diálogo para a entrada do novo nome de layout.

2. Inserir um nome para o novo layout e confirmar com **OK**.

O **Communications** será imediatamente aberto com uma área de edição cinza vazia. Este layout aberto está ativo e você pode começar a configurar na janela as funções importantes para o seu trabalho. Cada janela aberta a partir de agora poderá ser aplicada permanentemente a este layout, e salva.

Procedimento para verificar se este layout existe:

1. No menu selecionar **Ver > Comutar para layout**.

Será exibido um submenu; o novo layout deveria estar na lista.

3.1.2 Mudar de layout

Com a função **Comutar para layout** você pode visualizar todos os layouts que já foram criados e, em seguida, selecionar o layout desejado. A informação **Local** atrás do nome indica que este layout apenas existe no seu computador local.

Abrir layout

1. No menu **Ver**, clicar na função **Comutar para layout**.
2. Selecionar o layout correspondente.

Caso já tenham sido criados vários layouts, será exibida uma lista dos layouts existentes. Esta lista contém tanto os layouts locais que você criou (no máx. quatro), como também aqueles que foram disponibilizados a todos os usuários no sistema (no máx. mais quatro).

NOTA: Com a combinação de teclas [Shift] + [F1, F2, ...] você pode trocar entre os layouts existentes.

3.1.3 Editar layout

Você pode excluir, editar, ou bloquear um layout que criou. O bloqueio do layout é útil para evitar uma alteração inadvertida.

1. No menu **Ver**, clicar na função **Layout > Editar**.
2. Selecionar a opção desejada.

Você encontra mais informações sobre as possibilidades de edição de layouts na referência de funções, no [Parágrafo 5.3.1, "Criar, editar e selecionar um layout"](#), na [pág. 197](#).

NOTA: Após uma alteração do layout, você pode restaurar o anterior com a função **Layout > Recarregar**. As alterações somente serão salvas de modo permanente ao sair do **Communications**.

3.1.4 Configurar as janelas de diário

3.1.4.1 Configurar a janela da caixa de entrada

Todas as mensagens de entrada dos serviços E-mail, Fax e Voicemail serão listadas na janela da caixa de entrada, e podem ser editadas a partir desta. Mais tarde, você poderá definir novas vias de distribuição para as mensagens recebidas, criando novas pastas de caixa de entrada e respectivas regras de diretório.

NOTA: Nesta e em todas as outras janelas do diário adicionais que você criar é possível personalizar a barra do cabeçalho da tabela. Quais informações podem ser listadas e como proceder é descrito no [Parágrafo 5.3.2.1, "Possibilidades de edição nas janelas do diário"](#), na [pág. 200](#).

Configurar a janela da caixa de entrada

1. No menu **Ver** clicar na função **Correio > Caixa de entrada**.

Será aberta a janela **Caixa de entrada**.

2. Arrastar a janela (drag&drop) para a barra de título na área de edição.

Ao arrastar, é possível reconhecer pelas margens a direção em que a janela está sendo movida. Assim que alcançar uma posição qualquer no campo de edição de **Communications**, a janela da caixa de entrada encaixa-se, cobrindo a completa área de edição.

3.1.4.2 Configurar a janela da caixa de entrada

Esta janela mostra as mensagens que o usuário criou ou enviou.

Configurar a janela da caixa de saída

1. No menu **Ver** clicar na função **Correio > Caixa de saída**.

Será aberta a janela **Caixa de saída**.

2. Arrastar a janela (drag&drop) para a barra de título na área de edição.

Se você fizer algumas tentativas de posicionamento (sem soltar a tecla do mouse), perceberá que toda janela pode ser encaixada em qualquer direção que a conduzir: central, em cima, em baixo, à direita ou à esquerda. Sempre que o ponteiro do mouse aproximar-se da margem limitadora da janela principal, é alcançada uma possível posição de encaixe. Se soltar a tecla do mouse neste ponto, a janela será integrada aí.

O posicionamento de uma janela no centro de outra janela é uma particularidade. Nesta caso, as janelas são sobrepostas, e o **Communications** assume a forma de um fichário, cujas guias são as respectivas janelas. A guia da janela ativada está salientada em branco. Para reposicionar uma destas janelas (a janela que deseja mover deve estar ativa), “segurar” a guia correspondente com o mouse e arrastá-la para fora do layout.

NOTA: Você pode também mover uma janela “segurando” pela barra de título, mas junto com esta arrastará também todas as janelas em cascata para fora do layout.

3.1.4.3 Configurar a janela de pré-visualização

Na janela de pré-visualização é imediatamente exibido o conteúdo de uma mensagem marcada na janela da caixa de entrada ou de saída. As funções mostradas da janela de pré-visualização dependerão do tipo de mensagem selecionada.

Por exemplo, se foi marcada um voicemail, serão mostradas as respectivas funções para a reprodução da mensagem. Para uma mensagem de texto, a janela de pré-visualização mostra apenas as funções básicas para uma rápida edição das mensagens de texto. Para informações detalhadas sobre os elementos de comando e as funções de menu, consultar o [Parágrafo 5.3.10, "A janela de pré-visualização"](#), na [pág. 241](#).

Configurar a janela de pré-visualização

1. No menu **Ver** clicar na função **Pré-visualizar**.
2. Posicionar a janela de pré-visualização segundo seus requisitos na área de edição do programa e conforme descrito no [Parágrafo 3.1.4.1, "Configurar a janela da caixa de entrada", na pág. 72](#) e no [Parágrafo 3.1.4.2, "Configurar a janela da caixa de entrada", na pág. 73](#).

Após ter posicionado a janela de pré-visualização, na barra de menus principal será adicionalmente exibido o menu **Pré-visualizar**, que pode ser usado como alternativa para abrir as funções de edição.

3.2 Como trabalhar com o assistente de caixa de entrada

Com a função **Assistente de caixa de entrada**, é possível pré-classificar as mensagens de entrada automaticamente em determinadas pastas, como também definir que as mensagens de um determinado destinatário sejam sinalizadas automaticamente com uma bandeira no diário da caixa de entrada. Você pode criar um número indefinido de regras, alterar ou excluir as regras existentes.

- Através das regras de diretório, você define quais mensagens deverão ser automaticamente movidas para uma das pastas criadas.
- Com as regras de seleção, você define que as mensagens de remetentes especiais devem ser sinalizadas e exibidas com uma bandeira vermelha para mensagens importantes, na caixa de entrada.

Iniciar o assistente de caixa de entrada

No menu **Ferramentas** clicar na função **Assistente de caixa de entrada**.

É aberta a janela de diálogo correspondente.

Criar novo diretório

1. Clicar no botão **Novo diretório** no Assistente de caixa de entrada.
Será aberto o diálogo **Novo diretório**.
2. Digitar o nome do novo diretório, por exemplo, "Correio de xyz".
3. Marcar uma pasta na área **Diretório atual** para especificar onde deverá ser criado o novo diretório.
4. Confirmar com **OK**.

O novo diretório será criado e o diálogo **Novo diretório** será fechado. Agora, o novo diretório criado pode ser diretamente aplicado em uma regra de diretório.

NOTA: No [Parágrafo 5.3.11, "A janela Diretórios do Explorer"](#), na [pág. 244](#) você encontra um método alternativo para definir novos diretórios.

3.2.1 Criar regra de diretório

1. Clicar no botão **Criar regra de diretório** no Assistente de caixa de entrada.
A regra será exibida na parte superior da janela, inicialmente ainda com os respectivos caracteres de substituição para o remetente e o diretório de recebimento. Estes parâmetros devem ser definidos agora na janela abaixo.

Personalizar o Communications

Como trabalhar com o assistente de caixa de entrada

Na primeira linha, **Deslocar uma mensagem de...**, definir se deseja desviar as mensagens de um grupo todo ou de um único usuário para o diretório de destino.

2. Clicar no sinal de interrogação <?> na segunda linha; aparecerá uma linha de entrada de texto, onde deve ser digitado o nome do usuário ou do grupo.

Aqui é especificado quais mensagens (de que grupo ou de que usuário) devem ser automaticamente desviadas para um diretório especial. Será aberta uma linha para a entrada do nome. Você será auxiliado pela função Auto-completar, que sugere automaticamente um endereço com base na sequência de caracteres digitada.

3. Na última linha clicar no caractere curinga para o diretório de destino.

Será aberta uma caixa de combinação com as pastas do diretório de caixa de entrada que podem ser utilizadas como destino para o correio desviado. A regra de encaminhamento completa é agora exibida na janela superior, permitindo verificar se está correta.

4. Confirmar a definição da regra com **OK**.

A regra de diretório para a classificação de mensagens de entrada está criada e ativada.

Se você criou várias regras para o encaminhamento, estas serão executadas na ordem como estão registradas na lista de regras, de cima para baixo. Uma regra marcada pode ser deslocada para qualquer posição da lista, usando os botões **Regra para baixo** ou **Regra para cima**. O botão **Apagar regra** remove uma regra marcada da lista.

3.2.2 Criar regra de seleção

O procedimento para a definição de uma regra de seleção é igual. Você pode definir que as mensagens de remetentes especiais devem ser logo sinalizadas e exibidas com uma bandeira vermelha na caixa de entrada ou como "lidas". O procedimento para criar regras de seleção segue o mesmo princípio daquele para criar regras de diretório.

1. Clicar no botão **Criar regra de seleção** no Assistente de caixa de entrada.
2. Clicar no texto curinga marcado de azul e digitar os respectivos parâmetros.
3. Confirmar com **OK**.

3.3 Efetuar definições personalizadas

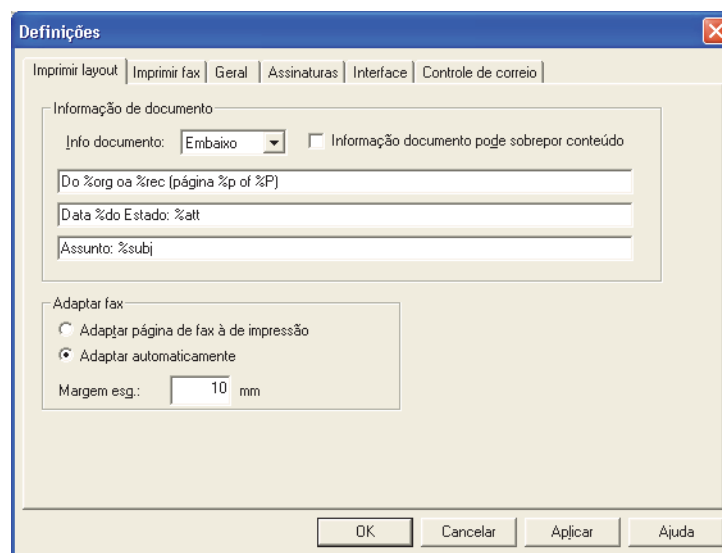
Através do menu **Definições** são executadas as configurações gerais do programa, como o tipo de sinalização de notificação, a definição de assinaturas, etc.

Iniciar o diálogo Definições

- No menu **Ferramentas** selecionar a função **Definições**.
Será aberto o diálogo **Definições**.

3.3.1 Imprimir layout

Aqui podem ser efetuadas diversas definições relativas ao modo de exibição da imagem de impressão para os documentos nas janelas de diário (“Caixa de entrada”, “Caixa de saída”, “Correspondência” e “Mensagem apagada”).



Elemento do diálogo	Descrição
Informação de documento	Define se as informações adicionais relacionadas a esse documento devem aparecer no documento impresso. Através da seleção de Nenhuma isso pode ser suprimido. Além disso, pode ser definido se essas informações devem ser impressas Em cima ou Embaixo na página.
Informação documento pode sobrepor conteúdo	Se a opção for ativada, as informações do documento serão impressas também sobre textos já existentes. Por exemplo: em documentos de fax, pode ocorrer ocasionalmente que estas áreas já estejam em uso para o documento a imprimir.

Tabela 16 Opções da guia “Imprimir layout”.

Elemento do diálogo	Descrição
Adaptar fax	Com a opção Adaptar página de fax à de impressão , o fax recebido será impresso em uma página. Considerar que, em caso de páginas de fax com comprimento além do padrão, a apresentação pode ficar muito pequena. Com Adaptar automaticamente ajusta uma página de fax, cujo formato varia ligeiramente de DIN A4, perfeitamente à página da impressora.
Margem esquerda:	Você tem ainda a possibilidade de definir uma área de margem para as impressões, deixando assim um espaço livre para perfurar o documento, caso deseje arquivá-lo mais tarde. No campo de digitação Margem esquerda pode também definir um avanço de 0 até 150 mm.

Tabela 16 *Opções da guia “Imprimir layout”.*

Inserir informações adicionais

Para definir as informações que você deseja imprimir para o documento de mensagem, digitar os respectivos parâmetros (se necessário, com a explicação) em uma das três linhas de edição. Cada linha de edição representa também uma linha separada no documento impresso. Uma linha de edição vazia reduz o texto de informação a duas linhas de impressão. Isso também é válido para as outras linhas não preenchidas. Durante a impressão, as variáveis são substituídas automaticamente pelos dados disponíveis no servidor. Antes, atrás e entre as variáveis pode ser inserido qualquer texto explicativo, o qual também será impresso. Você pode utilizar as seguintes variáveis nas linhas de edição:

Variável	Cria um registro de informação para:
%att	Os nomes de arquivo dos anexos são impressos.
%cost	Os custos incorridos. Esta opção só estará disponível, se os respectivos dados forem transmitidos pelo PABX.
%do	Data e hora Hora do recebimento ou do envio, conforme armazenado pelo servidor.
%costid	O centro de custo
%frm	O formato da mensagem (por exemplo, Telex, ASCII, Fax G3 etc.).
%len	Tamanho do documento em bytes.
%mid	A ID de mensagens. Um número de identificação consecutivo que o servidor atribui a cada mensagem.
%oid	A identificação do remetente (por exemplo, em Fax).
%oorg	O remetente original de uma mensagem encaminhada.
%orec	O destinatário original de uma mensagem encaminhada.
%org	O remetente da mensagem.
%p	O número da página atual.
%P	O total de páginas.

Tabela 17 *Variáveis para informações de mensagens nos documentos impressos.*

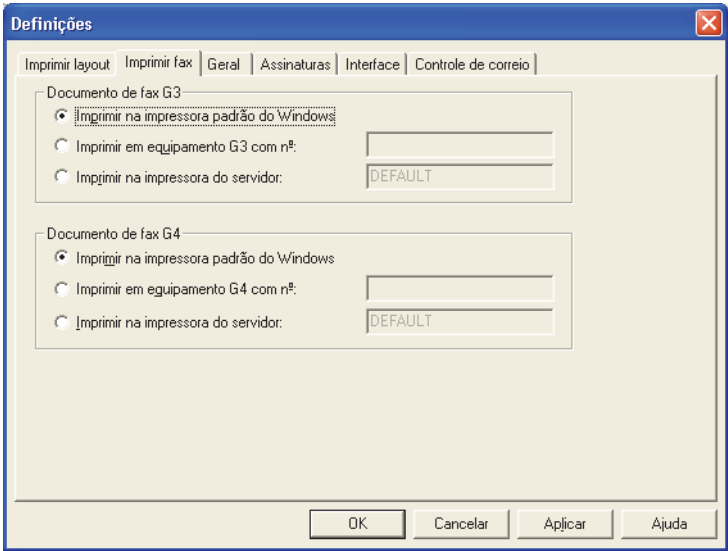
Variável	Cria um registro de informação para:
%rec	O destinatário da mensagem.
%rid	A identificação do destinatário (por exemplo, em um fax).
%serv	O serviço utilizado (fax, email, etc.).
%stat	Texto detalhado sobre o estado da mensagem.
%subj	O assunto da mensagem.
%succ	Êxito ou falha da transmissão.
%units	A quantidade das unidades de tarifação (Esta opção só estará disponível, se os respectivos dados forem transmitidos pelo PABX).

Tabela 17

Variáveis para informações de mensagens nos documentos impressos.

3.3.2 Selecionar equipamento de fax.

Na guia **Imprimir fax** é selecionada a impressora que deverá ser utilizada para imprimir os seus faxes. Você tem as seguintes opções, separadas em Formato de fax G3 (analógico) e Formato de fax G4 (digital):



Imprimir na impressora padrão do Windows	Para a saída de fax será selecionada a impressora que definiu como padrão no seu ambiente de trabalho.
Imprimir em equipamento G3 com nº	Imprime o fax em um equipamento de FaxG3 (G4). A seleção é efetuada com a digitação do número de telefone deste equipamento.
Impressão na impressora do servidor	Com esta seleção, a saída de fax é efetuada em uma impressora que é endereçada através do servidor. Esta é geralmente uma impressora predefinida (padrão), mas pode também ser qualquer outra impressora que estiver funcionando no servidor. Para verificar as possibilidades existentes e o endereço para esta impressora, consultar o administrador do sistema.

Tabela 18 Opções da guia “Imprimir fax”.

3.3.3 Efetuar as definições gerais

Na guia **Geral** são executadas as configurações básicas. As opções desta guia são:

Elemento do diálogo	Descrição
Meu telefone	Nesta janela é indicado o seu número, caso tenha um telefone no seu posto de trabalho e as funções de telefonia estejam configuradas.
Telefone local	Se estiver temporariamente conectado ao Communications com um outro computador, poderá escutar seus voicemails de entrada através do registro do número de telefone da linha telefônica onde se encontra.
Reproduzir Voicemail através	Nesta caixa de combinação você pode definir em qual telefone serão reproduzidos os seus voicemails (mensagens de voz). • Meu telefone: O voicemail é reproduzido pelo seu telefone. • Telefone local: Com esta opção, os voicemails de entrada serão desviados ao número de telefone registrado no campo Telefone local e podem ser escutados neste.
Formato para voice-mails	Através desse campo, você pode digitar a codificação para voicemails RDSI específica do seu país. Na Europa é utilizada A-Law, nos EUA, μ -Law.
Supervisionar estado do telefone	Com essa caixa de seleção é possível ativar ou desativar a monitoração do próprio telefone no diário. Esta função só é possível com funcionalidade de CTI configurada.
Exibir apenas a última chamada de entrada e de saída por ramal	Esta caixa de seleção é utilizada para facilitar a visualização dos diários. Com a opção ativada, quando você receber várias chamadas do mesmo usuário, apenas o registro mais atual será exibido no diário. Esta função só é possível com funcionalidade de CTI configurada.

Tabela 19

Opções da guia "Geral".

Personalizar o Communications

Efetuar definições personalizadas

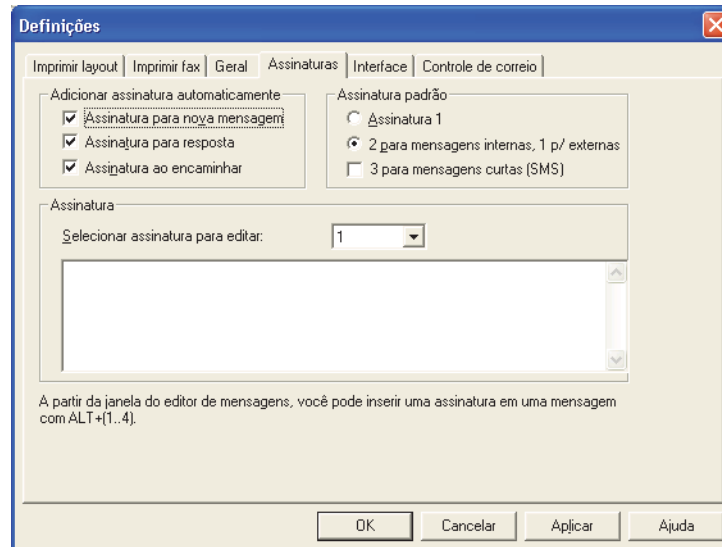
Elemento do diálogo	Descrição
Tamanho do papel de fax	Esta definição também é específica de país. Você pode selecionar entre o A4 europeu e o formato Carta (Letter) utilizado nos EUA.
Apagar mensagens locais após o logoff	Esta função é especialmente importante no contexto de segurança do Win9x, pois aqui não estão disponíveis os mecanismos de segurança oferecidos por Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista ou Windows 7. Com a ativação desta caixa de seleção, os seus dados de mensagens serão automaticamente apagados do computador local quando terminar a sessão. Este procedimento garante que as suas mensagens não sejam abertas e lidas por pessoas não autorizadas. Quando voltar a efetuar login, estes dados serão transferidos de novo do servidor para o seu computador local.
Notificação direta de caixa de entrada	Ao ativar esta caixa de seleção, você poderá configurar uma sinalização imediata para novas mensagens. Normalmente, a exibição de uma nova mensagem no Communications demora um certo tempo. Este tempo depende das condições técnicas, podendo ser de até dois minutos no pior dos casos (devido ao modo controlado de entrada (polling), temporizado em ciclos de 2 minutos). Em geral, este pequeno atraso não é significativo. Se você deseja uma notificação imediata com a entrada da mensagem, isto pode ser configurado com a ativação da caixa de seleção.
Utilizar fuso horário do próprio sistema operacional	Na configuração padrão, o fuso horário configurado no seu sistema operacional é sempre utilizado para indicar a data e a hora nas mensagens. Se a opção “Suporte de fuso horário” estiver configurada no servidor de XPR, você poderá utilizar como alternativa o fuso que o administrador configurou adicionalmente nas definições do usuário.

Tabela 19

Opções da guia “Geral”.

3.3.4 Criar assinaturas

As assinaturas são um confortável meio de auxílio, que automatiza o procedimento de inserir as saudações ou outras passagens de texto padrão que sempre se repetem nas mensagens. Estas são inseridas abaixo do texto no documento. Podem ser preparadas no máximo quatro assinaturas padrão diferentes. Dependendo da configuração, é possível inserir no documento de texto as primeiras três assinaturas automaticamente, ou uma das quatro assinaturas desejadas, manualmente por comando no teclado (comando de teclado Alt + 1...4).



Estas são as suas possibilidades

Com **Adicionar assinatura automaticamente**, você define se deve ser inserida uma assinatura para

- Novas mensagens
- Respostas
- Mensagens encaminhadas

Em **Assinatura padrão** você define adicionalmente, se deseja

- Usar sempre a Assinatura 1.
- Usar a Assinatura 1 para mensagens internas e Assinatura 2 para mensagens externas. Por exemplo, a Assinatura 1 para mensagens externas poderá ser mais formal.
- Inserir uma assinatura para mensagens de SMS. A assinatura 3 é atribuída de modo permanente para uma mensagem de SMS.

Personalizar o Communications

Efetuar definições personalizadas

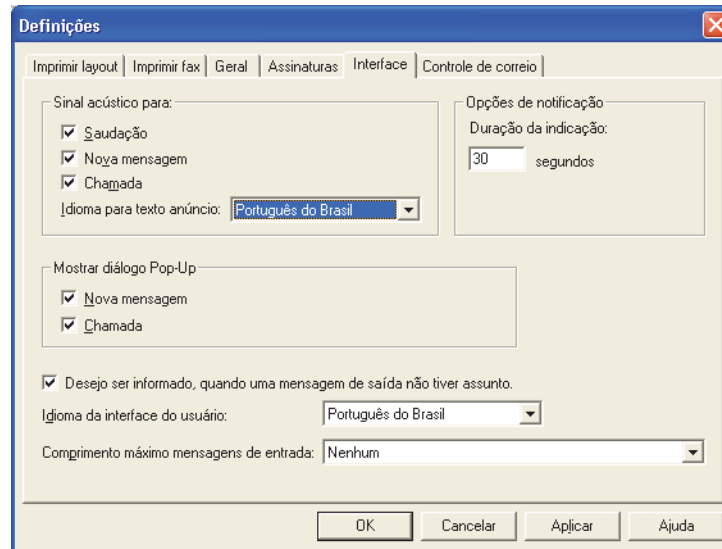
Definir assinatura

1. Especificar um número correspondente no campo de seleção **Selecionar assinatura para editar (1...4)**.
2. Digitar o texto da assinatura ou alterar um texto já existente na janela de edição.
3. Clicar em **OK**.

A assinatura definida já estará disponível no número correspondente.

3.3.5 Definir o tipo de notificação

Na guia **Interface** você pode configurar as notificações acústicas e visuais.



Opções para a notificação acústica

Elemento do diálogo	Descrição
Saudação	Se esta caixa de seleção estiver ativada, você ouvirá uma saudação simpática toda vez que iniciar o Communications (anúncio através da placa de som do computador).
Nova mensagem	Um anúncio avisa (através da placa de som do computador) que foi recebida uma nova mensagem.
Chamada	Você recebe uma chamada telefônica que informa sobre o recebimento da mensagem mediante um anúncio (só é possível, se as funções de telefonia estiverem configuradas).
Idioma para texto anúncio	Aqui é possível selecionar o idioma que deve ser reproduzido o anúncio do sistema. Os seguintes idiomas estão disponíveis: Inglês (U.S), alemão, inglês, holandês, espanhol, francês, italiano, português ou português do Brasil.

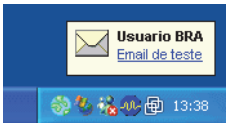
Tabela 20 Opções para a notificação acústica.

Opções para a notificação visual

Notificações visuais são elementos do diálogo, que são exibidas no aplicativo em execução. Essas podem ocorrer em forma de uma notificação na área de trabalho (como uma Tool tip) ou em uma janela pop-up. No **Communications** você pode definir se e como você deseja obter uma notificação visual.

- **Notificação na área de trabalho**

Essa função é ativada automaticamente quando nenhuma notificação tiver sido ativada em **Mostrar diálogo Pop-Up**. Através dela, uma mensagem de entrada é exibida no aplicativo em execução em forma de uma janela de Tool tip. A exibição aparece na parte inferior direita da barra de tarefas.



No campo de digitação **Duração da indicação** é possível definir quanto tempo a notificação deve permanecer exibida.

- **Mostrar diálogo Pop-Up**

As opções em **Mostrar diálogo Pop-Up** permitem exibir a entrada de uma nova mensagem abrindo a janela de notificações. A janela de notificações é aberta através da aplicação em execução. Dessa forma é possível configurar uma notificação ótica além da notificação acústica.

NOTA: A seleção de uma opção em **Mostrar diálogo Pop-Up** ativa a notificação na área de trabalho.

As seguintes opções estão disponíveis:

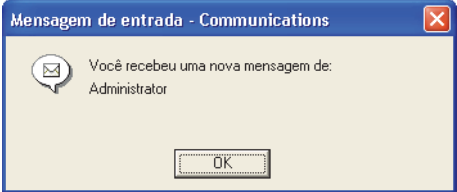
Elemento do diálogo	Descrição
Nova mensagem	Aparece uma janela de notificação avisando que você recebeu uma nova mensagem. 

Tabela 21 Opções para a notificação visual.

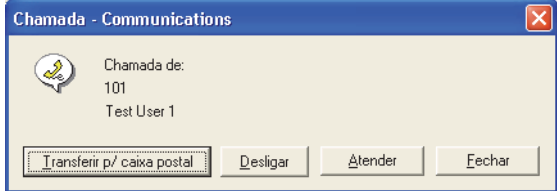
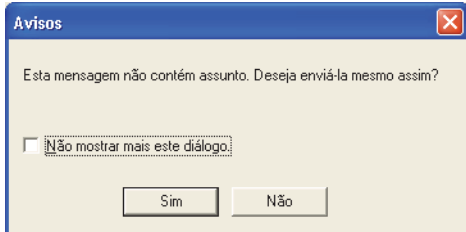
Elemento do diálogo	Descrição
Chamada	Aparece uma janela de notificação, a qual avisa que você está recebendo uma chamada telefônica, ao mesmo tempo que oferece opções para tratar a chamada (só é possível, se as funções de telefonia estiverem configuradas). Com os respectivos botões, você pode desviar a chamada para a caixa postal (secretária eletrônica), desligar diretamente ou atender. No último caso, seu telefone será comutado automaticamente para o modo “Viva-voz”. Ou seja, você pode falar sem tirar o fone do gancho. 
Desejo ser informado, quando uma mensagem de saída não tiver assunto	Esta opção permite a notificação ativa quando não tiver sido digitado um assunto em uma nova mensagem. Ou seja, se desejar enviar uma mensagem, onde o campo de assunto está em branco, será aberta uma janela pop-up com um aviso correspondente.  Com Sim, a mensagem é enviada mesmo assim. Com Não você retorna à janela de mensagem para digitar um texto na linha de assunto.
Idioma da interface de usuário	Nessa caixa de combinação é possível alternar o idioma da escrita dos menus e diálogos. A alteração dessa definição é independente do idioma do sistema operacional. As seguintes definições de idioma estão disponíveis: Holandês, inglês, alemão, espanhol, francês, português, português do Brasil ou italiano. Nota 1: A alteração do idioma só terá efeito após a reinicialização do Communications. Nota 2: Se o Communications for utilizado com um sistema operacional inglês, é possível que a mudança de idioma para o português apenas seja possível após configurar, no Painel de controle, as opções regionais e de idioma para Português.
Comprimento máximo mensagens de entrada	Com esta opção, você solicita um aviso para quando uma mensagem recebida exceder um determinado tamanho de arquivo. Partindo de Nenhum, este aviso pode ser gerado em passos, sempre que as mensagens excederem 100 KB, 250 KB, 500 KB e 1 megabyte.

Tabela 21

Opções para a notificação visual.

Personalizar o Communications

Efetuar definições personalizadas

4 Funções de administração

Algumas funções especiais, especificamente destinadas à atualização e manutenção de **Communications** ou do servidor de XPR, não podem inevitavelmente ser realizadas por qualquer usuário. Estas tarefas de configuração e administração, entre as quais estão a programação e exclusão de usuários e a transferência de classes de acesso avançadas, apenas poderão ser executadas por usuários com permissões de administrador. Mediante uma atribuição de privilégios individual, o administrador pode também transferir as classes de acesso avançadas necessárias para um usuário padrão. As tarefas descritas a seguir apenas poderão ser executadas por usuários com permissões avançadas.

Tópico	Descrição em:
Administrar contatos globais	Parágrafo 4.1, "Contatos globais", na pág. 90.
Administrar usuários	Parágrafo 4.2, "Usuário", na pág. 94.
Administrar agentes	Parágrafo 4.3, "Agentes", na pág. 109.
Adicionar grupos de usuários	Parágrafo 4.4, "Grupos de usuários", na pág. 112.
Criar layouts globais de GUI	Parágrafo 4.5, "Layouts de GUI do Communications", na pág. 122.
Criar e compor papéis de fax	Parágrafo 4.6, "Criar e compor papéis de fax", na pág. 128.
Configurar perfis de calendário	Parágrafo 4.7, "Perfis de calendário", na pág. 129.
Administrar grupos ACD e classes de acesso	Parágrafo 4.8, "Administração de objeto", na pág. 137.
Configurar o encaminhamento de chamadas com base na ID do chamador	Parágrafo 4.9, "Encaminhamento de chamadas com base na ID do chamador", na pág. 149.

Tabela 22

Visão geral dos tópicos abordados no capítulo "Funções do administrador".

4.1 Contatos globais

Ao contrário dos contatos pessoais, os endereços dos contatos globais podem ser utilizados por qualquer usuário no sistema. O conjunto destes contatos compõe a lista de endereços global no servidor de XPR.

Através do menu de **Communications**, o administrador (ou um usuário com a respectiva permissão) pode criar novos contatos globais, ou editar registros já existentes. As máscaras de entrada de texto para registros na lista de endereços global são idênticas às dos contatos pessoais, diferenciando-se unicamente pela definição na caixa de seleção **No banco de dados pessoal**. Esta caixa de seleção será automaticamente selecionada quando você criar um novo contato privado. Se você desativar esta opção, ao salvar os seus dados, será criado um registro de contato na lista de endereços global. Se você deseja criar um contato (global), deve aplicar a forma inversa. Nesta máscara, a caixa de seleção não está ativada. Se esta caixa for ativada, será criado, a partir daqui, um registro na lista de endereços pessoal do administrador. Se um usuário não tiver a classe de acesso necessária para criar contatos globais, esta caixa de seleção estará cinza quando um novo contato privado for criado. Ou seja, não é possível decidir se deseja adicionar as informações digitadas à lista de endereços global ou pessoal; os registros apenas poderão ser salvos na lista de endereços pessoal.

4.1.1 Configurar contatos globais

Procedimento para criar um novo registro de contato:

1. Selecionar o menu **Arquivo > Novo > Contato**.

Será aberto o diálogo **Novo contato**.

NOTA: Caso já exista um registro de contato com informações semelhantes, este poderá ser usado como modelo para o novo contato a ser criado. Isto pode reduzir significativamente o trabalho de digitação de informações, dependendo do tamanho do registro. Ver também [Parágrafo 4.1.2, "Configurar contatos globais usando um modelo"](#), na pág. 92.

2. Preencher os dois campos de digitação no cabeçalho do diálogo e a guias **Endereço** e **Pessoal** conforme as explicações na tabela seguinte:

NOTA: Os números digitados na guia **Endereço** serão salvos no banco de dados com o formato que você usar. Ao salvar as informações de contato, os números digitados serão editados através do NCO (Number Conversion Object). Com isso, o modo de exibição nos campos de números poderá ser diferente, dependendo das definições de NCO pré-configuradas pelo administrador.

Nome do campo	Descrição
Linhas de edição no cabeçalho do diálogo	
Identificação de usuário	Esta informação é usada para a atribuição unívoca do contato no sistema. Neste campo deve ser digitada uma abreviatura significativa do nome real do contato (no máximo 26 caracteres).
Nome	Registro do nome real do contato. Esta informação possibilita utilizar a função de pesquisa para localizar um nome existente.
Guia Endereço	
Fax comercial G3	Número deste contato para a linha de fax comercial, Fax G3.
Fax comercial G4	Número deste contato para a linha de fax comercial, Fax G4.
Fax privado	Número deste contato para a linha de fax privada.
Telefone comercial	Número de telefone des Geschäftsanschlusses dieses Kontaktes.
Telefone celular	Número do telefone celular desse contato.
Voicemail	Número do voicemail desse contato.
Telefone privado	Número de telefone da linha privada desse contato.
Número de SMS	Número do telefone celular desse contato.
Email	Endereço de email deste contato.
Substituto	Número de redirecionamento para este contato.
Endereço preferido	Aqui pode ser definido o serviço que deve ser utilizado como padrão para uma conexão com este usuário. Se você configurar, por exemplo, um contato, para o qual só está endereçado um equipamento de fax da classe G3, deverá então selecionar para este campo o registro "FAXG3". Isso acelera a entrega de mensagens, pois o servidor não precisará verificar toda a lista de registros para oferecer um tipo de entrega possível. Atenção: o campo de banco de dados que é referenciado através do campo "Endereço preferido" deve ser preenchido. Por exemplo: se você selecionar "Fax comercial G3" como endereço preferido, será necessário digitar um número de fax no campo Fax comercial G3. Nota: Quando nenhum endereço preferido for atribuído a um contato, não será possível entregar nenhuma mensagem a ele, que tiver sido endereçada através de uma lista de distribuição.
Guia Pessoal	
Todos os campos para dados de endereço postal	Caso conhecidas, as informações postais de um contato podem ser digitadas aqui.

Tabela 23

Os campos de banco de dados para criar um novo contato.

Nome do campo	Descrição
	Os três campos de dados seguintes servem para efetuar as configurações de encaminhamento de chamadas deste contato, caso exista um Centro de Contatos instalado. Aqui é possível executar, por exemplo, um roteamento VIP para clientes importantes. Ver também Parágrafo 4.1.3, "Roteamento VIP" , na pág. 92.
Capacidade ACD	Opção para a definição do roteamento VIP.
Prioridade ACD	Opção para a definição do roteamento VIP.
Encaminhar ACD	Opção para a definição do roteamento VIP.
Senha	Se necessário, aqui pode ser registrada uma palavra-chave para facilitar a procura deste contato.

Tabela 23 Os campos de banco de dados para criar um novo contato.

4.1.2 Configurar contatos globais usando um modelo

Para configurar contatos globais com a função de modelo, executar os seguintes passos:

1. Abrir o registro de contato que será usado como padrão.
2. No menu **Arquivo** do diálogo **Contato: <nome do contato>** selecionar a função **Criar modelos**.
Será criada uma cópia do contato aberto.
3. Nesta máscara, digitar primeiro a Identificação de usuário e o Nome do novo contato.
4. Alterar ou completar as informações já existentes.
5. Salvar as novas informações do contato.

4.1.3 Roteamento VIP

Se você deseja configurar um roteamento VIP, isto é, um tratamento preferencial para determinados chamadores, pode usar para isso os três campos de digitação na guia **Pessoal** da máscara de dados do contato correspondente:

- **Capacidade ACD**

Mediante uma capacidade adicional, a seleção dos agentes em questão para este contato no grupo ACD chamado pode ser limitada para as chamadas de entrada destinadas a este contato.

Exemplo: um chamador que deseja falar com o grupo ACD "HOTLINE" deverá ser atribuído, sempre que possível, a um agente que tenha adicionalmente a capacidade "VIP_COMPANY_XY. Para que isso seja possível, o agente deverá pertencer ao grupo ACD "HOTLINE" e ao mesmo tempo ao

grupo de capacidade “VIP_COMPANY_XY”. Se o respectivo agente não estiver acessível, a chamada será colocada no campo de espera e tratada como uma chamada normal.

- **Prioridade ACD**

Aqui é possível alterar as prioridades dos grupos ACD. A prioridade predefinida na definição de grupos ACD é alterada conforme o chamador. Se um grupo ACD receber várias chamadas, o chamador com a prioridade mais alta será o primeiro a ser transferido para um agente. Ou seja, o chamador com a prioridade mais alta pode “ultrapassar” o outro com prioridade mais baixa. Aqui são disponibilizados cinco níveis desde “Prioridade mais baixa” até “Prioridade mais alta”.

NOTA: Se nenhuma prioridade for definida para esse contato, ele por padrão, receberá a prioridade do Grupo ACD chamado.

- **Transferência ACD**

Uma chamada de entrada para este contato será imediatamente transferida para o número de telefone indicado. O registro de um número de telefone neste campo anula o efeito dos dois parâmetros de roteamento VIP descritos anteriormente. Se o respectivo agente não estiver acessível, a chamada será colocada no campo de espera e tratada como uma chamada normal.

Procedimento para definir um encaminhamento VIP para um contato:

1. Criar um novo registro de contato ou, se existente, abrir o contato desejado.
2. Definir como deve ser executado o roteamento de entrada: com base em
 - a) Capacidade ACD (mediante a seleção de um grupo de capacidade no campo Capacidade ACD), evt. com
 - b) prioridade
 - c) Número de telefone de um determinado agente (mediante o registro de um número de agente no campo Transferência ACD)

NOTA: As opções a.) e b.) podem ser combinadas entre si. A opção c.) anula o efeito das configurações de a.) e b.).

3. Pressionar **Salvar** para ativar o roteamento VIP para este contato.

4.2 Usuário

Os usuários são os ramais que foram configurados com permissão para efetuar login no sistema. Estes usuários podem utilizar a infraestrutura de mensagens do servidor de XPR conforme as respectivas classes de acesso.

4.2.1 Configurar usuários

Os novos usuários são criados nos diretórios predefinidos ou posteriormente configurados, em **Usuário/Destinatário**, no diretório **Grupos de usuários** .

NOTA: Como alternativa, você pode utilizar a função de modelo conforme descrito em **Novo contato**. Ver também [Parágrafo 4.1.2, "Configurar contatos globais usando um modelo"](#), na pág. 92.

1. Para criar um novo registro de usuário, selecionar no menu **Arquivo > Novo > Usuário**.

Será aberto o diálogo para a definição do usuário.

NOTA: As opções de utilização que são possíveis no menu deste diálogo são descritas em [Parágrafo 2.9.1, "Criar um novo contato privado"](#), na pág. 48.

2. Preencher os campos de digitação para este usuário, usando as tabelas seguintes como ajuda.
3. Para concluir, salvar os dados do usuário.

Os dados do usuário salvos serão aplicados no banco de dados de XPR. Depois disso, o novo usuário pode fazer diretamente login no sistema.

4.2.1.1 Generalidades sobre os dados do usuário

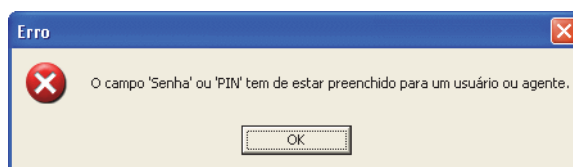
Para salvar um registro de usuário, devem ser preenchidos pelo menos o cabeçalho do diálogo e os campos obrigatórios da guia **Acesso do servidor** (ver [Parágrafo 4.2.1.2, "Guia Acesso do servidor"](#), na pág. 99).

Linhas de edição no cabeçalho do diálogo

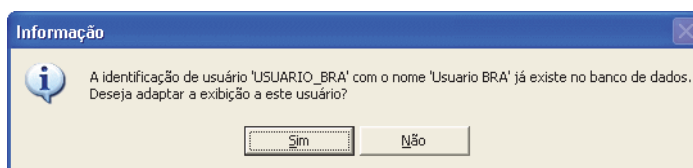
Registro de diálogo	Descrição
Identificação de usuário	Este é o nome de login que é utilizado também como nome de atalho (email). Este nome deve ser unívoco e conter apenas os caracteres A...Z e 0...9. A definição pode ter no máximo 26 caracteres. Teoricamente, poderiam ser usados 63 caracteres. Mas, como devem ser adicionados outros elementos para formar o endereço de envio, a área de endereço possivelmente seria cortada. Para o endereço de envio também estão disponíveis, no máximo, 63 caracteres. Isto poderia resultar na adulteração do endereço. Nota: Se você não efetuar este registro, o Communications criará automaticamente uma identificação de usuário mediante a entrada no campo Nome. No entanto, é recomendável definir sempre sua própria identificação de usuário, pois assim os nomes de atalhos serão lógicos.
Nome	Aqui deve ser introduzido o nome completo do usuário. Embora este registro não tenha efeito para o endereço, ele pode facilitar a atribuição de uma pessoa real a um nome de usuário, uma vez que estes são relativamente curtos. Além disso, este registro pode servir de identificação de usuário, caso esta não tenha sido inserida (ver acima). Nota: Os dois registros, Identificação de usuário e Nome, devem ser unívocos. Isto significa que apenas poderão ser atribuídos uma única vez. Caso existam vários usuários ou contatos com o mesmo nome, será necessário utilizar complementos para diferenciá-los: Por exemplo, Carlos Maia (Vendas) e Carlos Maia (Contabilidade).

Tabela 24 Linhas de edição no cabeçalho para a nova definição de usuários.

Se você esqueceu de efetuar um dos registros obrigatórios acima mencionados, será avisado por uma mensagem de erro.



Mesmo se você, por engano, tentar atribuir uma identificação de usuário ou um nome de usuário já existente (estes registros devem ser unívocos), também será avisado por uma mensagem de erro.



IMPORTANTE: Se você realmente efetuou uma atribuição dupla, é imprescindível selecionar **Não**. Caso contrário, os registros do banco de dados de um usuário definido antes será substituído pelos dados novos. Ao selecionar **Não**, você retornará à máscara de definição do usuário, na qual poderá corrigir os respectivos dados.

4.2.1.2 As máscaras do banco de dados

As entradas nos campos de banco de dados dependem do ambiente de sistema instalado e dos serviços disponibilizados.

NOTA: Dependendo da configuração do servidor de XPR, os campos individuais de máscara ou de banco de dados poderão ser múltiplos (Multiple).

Guia Endereço

Esta guia serve para a definição dos dados de endereçamento para este usuário. Digitar aqui os números de fax e telefone, assim como o endereço de email.

NOTA: Os números digitados serão salvos no banco de dados com o formato que você usar. Ao salvar as informações de contato, os números digitados serão editados através do NCO (Number Conversion Object). Com isso, o modo de exibição nos campos de números poderá ser diferente, dependendo das definições de NCO pré-configuradas pelo administrador.

Registro de máscara	Nome do banco de dados	Descrição
Fax comercial G3	FAXG3#	Número deste usuário para a linha de fax comercial, Fax G3.
Fax comercial G4	FAXG4#	Número deste usuário para a linha de fax comercial, Fax G4.
Fax privado	PRIVFAX#	Número deste usuário para a linha de fax privada.
Telefone comercial	PHONE#	Número de telefone da linha comercial desse usuário.
Telefone celular	GSM#	Número do telefone celular desse usuário.
Voicemail	VOICE#	Número do voicemail desse usuário.
Telefone privado	PRIVTEL#	Número de telefone da linha privada desse usuário.
Número de SMS	SMS#	Número do telefone celular desse usuário.
Email	SMTP	Endereço de email deste usuário.

Tabela 25

Dados do usuário na guia "Endereço".

Registro de máscara	Nome do banco de dados	Descrição
Desvio de caixa postal	STAND-IN	Neste campo você pode digitar o endereço de um substituto. Isto é útil, por exemplo, quando um funcionário sai da empresa e seu registro de usuário deve ser apagado. Geralmente, o registro de usuário não é imediatamente apagado, mas primeiro transformado em um registro de contato. Com a definição de um substituto, evita-se perder as mensagens que continuarem sendo endereçadas ao ex-funcionário. Estas mensagens serão encaminhadas a um outro funcionário.
Endereço preferido	PREFERRED	Aqui pode ser definido o serviço que deve ser utilizado preferencialmente, isto é, como padrão, para uma conexão com este usuário. Por exemplo, se você configurar um usuário que somente possa ser endereçado no sistema através de Exchange, então você deve selecionar para este campo o registro EXCH . Naturalmente é necessário que exista um endereço do Exchange válido, porque esse será referenciado através do campo Endereço preferido. Isso também acelera o envio de mensagens, pois o servidor não precisará verificar toda a lista de registros para definir um modo de envio.

Tabela 25 *Dados do usuário na guia “Endereço”.*

Guia Pessoal

A guia **Pessoal** registra informações adicionais referentes ao novo usuário. Estes dados não são relevantes para o endereçamento no sistema. Aqui podem ser registrados dados postais, como CEP, localidade, rua, número, etc.

Registro de máscara	Nome do banco de dados	Descrição
Campos para dados de endereço postal		
Endereço1 Endereço2 CEP Empresa Seção Local Estado País	ADDR1 ADDR2 ZIP COMPANY DIVISION CITY STATE COUNTRY	Caso conhecidas, as informações postais de um usuário podem ser digitadas aqui.
Outros campos		
Capacidade ACD Prioridade ACD Encaminhar ACD	ACDSKILL ACDPRIOR ACDFORW	Estes três campos de dados servem para efetuar as configurações de encaminhamento de chamadas deste contato, caso exista um Centro de Contatos instalado, não sendo significativos para a definição do usuário.
Senha	KEYWORD	Se necessário, aqui pode ser registrada uma palavra-chave para facilitar a procura deste contato.

Tabela 26 *Dados do usuário na guia "Pessoal".*

Guia Acesso do servidor

Na guia **Acesso do servidor** são executadas as configurações básicas necessárias para o acesso ao servidor de XPR. Aqui também existem entradas obrigatórias: em todos os casos, deve ser configurada uma classe de acesso por senha e, se necessário, o PIN. Adicionalmente, é necessário atribuir o novo usuário a um grupo de usuários, para que possa ser criado um registro de usuário.

Funções de administração

Usuário

Usuário BRA - Usuário

Arquivo Usuário Ajuda

Ident. usuário: USUARIO_BRA ☐ No banco de dados pessoal

Nome: Usuario BRA

Endereço Pessoal Acesso do servidor Avançadas

Senha:

PIN:

Privilegios:

Grupo de usuários: Grupo de usuários

Diário CTI: ☒

Sinal de espera de mensagens: MwI/+492404901102

Senha POP: 4294967295

Servidor para a importação POP Mail:

Senha para importação POP Mail:

Calendário para a importação POP Mail:

Nome de usuário para importação POP Mail:

Endereço TCP/IP:

Lotus Notes:

Microsoft Exchange: USUARIO_BRA@MRS

Observação:

Usuário de GUI disca com prefixo externo: Default

Usuário de TUI disca com prefixo externo: Default

Connect Point NCO para usuário GUI: Default

Connect Point NCO para usuário TUI: Default

Localização NCO: Default

Registro de máscara	Nome do banco de dados	Descrição
Senha	PASSWORD	Para ter acesso ao servidor, o usuário deve efetuar login com uma senha. A senha não é indicada em texto durante a entrada, mas em representação oculta por um asterisco no lugar de cada caractere. Adicionalmente, a senha é protegida no banco de dados por uma codificação unidirecional, de modo que também aqui não possa ser lida ou copiada. Não existe nenhuma senha padrão. Por isso, é necessário digitar uma senha em todos os casos, pois o servidor de XPR não permite o acesso com campos vazios. Nota: Geralmente, ao configurar um usuário, o administrador define uma senha que permite o primeiro login. Após o primeiro login, o novo usuário deve imediatamente atribuir uma nova senha. É importante esclarecer aos usuários a importância do uso de senhas que não sejam possíveis de descobrir por meio de métodos simples, como, por exemplo, tentar todas as palavras de um dicionário.
PIN	PIN	Através do PIN (Personal Identification Number, número de identificação pessoal) o usuário tem acesso ao sistema IVR (Interactive Voice Response), a consulta remota da caixa postal de voz. O PIN também não é indicado em texto durante a entrada, mas oculto por um asterisco no lugar de cada caractere. Adicionalmente, o PIN é protegido no banco de dados por uma codificação unidirecional, de modo que também aqui não possa ser lido ou copiado. A atribuição de um PIN será obrigatória se o usuário for utilizar o telefone para acessar a caixa postal por script. Não há predefinição de PIN como padrão. Contudo, como o script de caixa postal Voz/Fax utiliza 1 1 1 1 1 1 como predefinição, é recomendável aplicar este PIN para a primeira configuração.

Tabela 27

Dados do usuário na guia "Acesso do servidor".

Registro de máscara	Nome do banco de dados	Descrição																																												
Privilégios	PRIVILEGES	Os direitos do usuário correspondem ao privilégios atribuídos a ele. Os privilégios atribuídos a um determinado grupo são legados a um usuário associado a esse grupo de usuários. Seus direitos efetivos correspondem então ao grupo de usuários ao qual ele pertence assim como aos privilégios adicionais atribuídos por um administrador. Com o botão Alterar é possível alterar os direitos que um novo usuário obteve mediante a atribuição a um determinado grupo de usuários.																																												
		Privilégios do usuário 'Usuario BRA' Classes de acesso padrão <table><tr><th>Allow</th><th>Deny</th><th>Privilege</th><th>Effective</th></tr><tr><td>☐</td><td>☐</td><td>Receive Dictates Privilege</td><td>☐</td></tr><tr><td>☐</td><td>☐</td><td>e-Mail dialog</td><td>☐</td></tr><tr><td>☐</td><td>☐</td><td>Telex dialog</td><td>☐</td></tr><tr><td>☐</td><td>☐</td><td>Voice dialog</td><td>☐</td></tr><tr><td>☒</td><td>☐</td><td>Internal Fax Privilege</td><td>☒</td></tr><tr><td>☐</td><td>☐</td><td>International Fax Privilege</td><td>☐</td></tr><tr><td>☒</td><td>☐</td><td>Local Fax Privilege</td><td>☒</td></tr><tr><td>☒</td><td>☐</td><td>National Fax Privilege</td><td>☒</td></tr><tr><td>☒</td><td>☐</td><td>Answering Options Menu Privilege</td><td>☒</td></tr><tr><td>☒</td><td>☐</td><td>Automatic Playback Menu Privilege</td><td>☒</td></tr></table> OK Cancelar Ajuda Para a atribuição existe a possibilidade de recusar um privilégio legado ou de conceder um privilégio que não tenha sido legado. Na coluna Válido é indicado se um privilégio se aplica para o usuário ou grupo de usuários exibido. Basicamente, um registro em Recusar indica sempre que o usuário não tem esse privilégio. Após a atribuição de privilégios adicionais, a nova classe de acesso do usuário é salva com OK. Os privilégios existentes e seus significados individuais são explicados em detalhes no manual Administração do servidor no capítulo “Administrar dados do usuário”.	Allow	Deny	Privilege	Effective	☐	☐	Receive Dictates Privilege	☐	☐	☐	e-Mail dialog	☐	☐	☐	Telex dialog	☐	☐	☐	Voice dialog	☐	☒	☐	Internal Fax Privilege	☒	☐	☐	International Fax Privilege	☐	☒	☐	Local Fax Privilege	☒	☒	☐	National Fax Privilege	☒	☒	☐	Answering Options Menu Privilege	☒	☒	☐	Automatic Playback Menu Privilege	☒
Allow	Deny	Privilege	Effective																																											
☐	☐	Receive Dictates Privilege	☐																																											
☐	☐	e-Mail dialog	☐																																											
☐	☐	Telex dialog	☐																																											
☐	☐	Voice dialog	☐																																											
☒	☐	Internal Fax Privilege	☒																																											
☐	☐	International Fax Privilege	☐																																											
☒	☐	Local Fax Privilege	☒																																											
☒	☐	National Fax Privilege	☒																																											
☒	☐	Answering Options Menu Privilege	☒																																											
☒	☐	Automatic Playback Menu Privilege	☒																																											

Tabela 27 Dados do usuário na guia “Acesso do servidor”.

Registro de máscara	Nome do banco de dados	Descrição
Grupo de usuários	GROUP	Cada novo usuário deve ser atribuído a um determinado grupo de usuários. Esta atribuição de grupo determina as classes de acesso básicas do usuário no sistema. Os privilégios atribuídos a um grupo serão portanto herdadas pelos membros deste grupo. Um grupo de usuários representa sempre uma comunidade de ramais com as mesmas classes de acesso. As classes de acesso que foram atribuídas a um usuário através da qualidade de membro de um determinado grupo de usuários, não poderão, em hipótese alguma, ser posteriormente reduzidas. Todavia, é possível ampliar as classes de acesso de um usuário individual. Esta forma de concessão de privilégios foi selecionada aqui para reduzir ao mínimo os esforços administrativos com a atribuição de determinados privilégios. Após a instalação, estarão disponíveis os seguintes grupos de usuários predefinidos pelo sistema, com determinados privilégios padrão: • ACD Supervisor Group com os privilégios: User Group Privileges mais ACD Supervisor Privilege mais Advanced USER Privilege • Advanced User Group com os privilégios: User Group Privileges mais Advanced USER Privilege • Administrator Group com todos os privilégios. • Service Group com os privilégios: User Group Privileges mais External Archive Query mais Global Alias Editor mais Global Distribution List Editor mais ISDN Service Remote Access mais Query Result Document View mais Server File Access mais Server Query mais Service Privilege • User Group com os privilégios de User Group • Grupo de convidados com privilégios muito limitados

Tabela 27

Dados do usuário na guia "Acesso do servidor".

Registro de máscara	Nome do banco de dados	Descrição
Diário CTI	CTIJOURNAL	Por meio desta opção a função de CTI é liberada assim como o registro das atividades de CTI para esse usuário. Com esta opção desativada, não será efetuado o registro das chamadas nas janelas de Meu telefone .
Sinal de espera de mensagens	CIT	Se você deseja para este ramal a sinalização no telefone de novas mensagens recebidas (Message Waiting Indicator, MWI), registrar aqui o número de telefone correspondente.
Servidor para a importação de correio Pop Senha para a importação de correio Pop Planejamento de horário para a importação de correio Pop Nome de usuário para a importação de correio Pop	PMI-HOSTNAME PMI-PASSWORD PMI-SCHEDULE PMI-USERNAME	Definição da conta de usuário para a importação de correio Pop3. Você encontra informações detalhadas no manual Administração do servidor , em "Importação de correio POP3".
Endereço TC/IP	TCPIP	Aqui é automaticamente registrado o endereço TCP/IP do computador da estação de trabalho, se o usuário tiver configurado uma entrega ativa de mensagens e Communications estiver conectado via TCP/IP.
Lotus Notes	LN	Campo para a entrada do endereço de Lotus Notes em um ambiente Lotus Notes. Com o referenciamento deste campo por " LN " no campo de dados Endereço preferido , todas as mensagens de entrada serão encaminhadas ao gateway do Lotus Notes.
Microsoft Exchange	EXCH	Campo para a entrada do endereço de MS Exchange em um ambiente Exchange. Com o referenciamento deste campo por " EXCH " no campo de dados Endereço preferido , todas as mensagens de entrada serão encaminhadas ao gateway do Exchange.

Tabela 27 *Dados do usuário na guia "Acesso do servidor".*

Registro de máscara	Nome do banco de dados	Descrição
Observação	REMARK	Este campo de entrada pode ser livremente usado pelo administrador para observações referentes ao registro. Por exemplo, aqui podem ser digitadas a data e outras condições que documentem o registro de usuário. A janela tem formato de campo de entrada de texto e pode conter, no máximo, 56 caracteres.
Os seguintes campos de dados servem para a definição do Number Conversion Object (NCO). A configuração efetuada nestes campos é referente ao respectivo usuário. A configuração pode também ser específica de um grupo. Caso não existam definições disponíveis para o usuário ou os grupos, serão utilizadas as predefinições do sistema. A prioridade para a aplicação das definições está definida da seguinte forma (da mais alta para a mais baixa): Definições do usuário > Definição de grupos > Definição do sistema.		
Usuário de GUI disca com prefixo externo	NCO_GUI_PREFIX	Definição do prefixo externo para este usuário de GUI. Padrão: Serão aplicadas as definições padrão do grupo de usuários ou do sistema para este usuário de GUI. false (falso): Usuário disca sem prefixo externo. true (verdadeiro): Usuário disca com prefixo externo.
Usuário de TUI disca com prefixo externo	NCO_TUI_PREFIX	Definição do prefixo externo para este usuário de TUI. Padrão: Serão aplicadas as definições padrão do grupo de usuários ou do sistema para este usuário de TUI. false (falso): Usuário disca sem prefixo externo. true (verdadeiro): Usuário disca com prefixo externo.
Connect Point NCO para usuário GUI	NCO_GUI_CONN_PT	Definição das regras de discagem para este usuário de GUI. Padrão: Serão aplicadas as definições padrão do grupo de usuários ou do sistema para este usuário de GUI. Outras opções poderão ser selecionadas, conforme a atual definição.
Connect Point NCO para usuário TUI	NCO_TUI_CONN_PT	Definição das regras de discagem para este usuário de GUI. Padrão: Serão aplicadas as definições padrão do grupo de usuários ou do sistema para este usuário de TUI. Outras opções poderão ser selecionadas, conforme a atual definição.

Tabela 27

Dados do usuário na guia "Acesso do servidor".

Registro de máscara	Nome do banco de dados	Descrição
Localização NCO	NCO_LOCATION	Definição de localização para este usuário. Padrão: Serão aplicadas as definições padrão do grupo de usuários ou do sistema para este usuário. Outras opções poderão ser selecionadas, conforme a atual definição.

Tabela 27 Dados do usuário na guia “Acesso do servidor”.

Guia Avançadas

Na guia **Avançadas** podem ser editados outros campos de banco de dados, os quais estarão disponíveis dependendo da configuração do sistema do servidor de XPR.

O capítulo “Significado dos campos” no manual **Administração do servidor** mostra quais campos de banco de dados devem ser preenchidos para o seu ambiente de sistema individualmente.

NOTA: Os campos marcados com um asterisco (*) contêm números de telefone que são processados através de NCO (Number Conversion Object). Os números não podem ser editados na máscara **Avançadas**.

Usuario BRA - Usuário

Arquivo Usuário Ajuda

Ident. usuário: USUARIO_BRA ☐ No banco de dados pessoal

Nome: Usuario BRA

Endereço Pessoal Acesso do servidor **Avançadas**

Arquivo para MWI: _____

Informação de custos (*): _____

Informação de custos: _____

Data do último login com falha: _____

Fax comercial G3 (*): +492404901102

Cabeçalho de fax G3: _____

ID de fax G3: _____

Fax comercial G4 (*): _____

Telefone celular (*): _____

Recursos para HiPath User Management: _____

Ação ISC: _____

Senha: _____

ID de idioma: _____

4.2.2 Alterar registro de usuário

Para poder visualizar os respectivos dados de usuário para edição, é necessário abrir primeiro o diretório de grupos no qual este usuário se encontra. Procedimento para alterar os dados de usuário:

1. Na janela **Diretórios do Explorer**, expandir o diretório **Usuário/Destinatário**, e depois o **Grupos de usuários** .
2. Selecionar o grupo de usuários do usuário cujos dados você deseja alterar.
Todos os ramos que se encontram neste grupo serão exibidos na janela **Lista do Explorer**.
3. Na janela **Lista do Explorer** selecionar o registro de usuário desejado.
A máscara de dados do usuário será aberta na janela de pré-visualização, onde estes podem ser diretamente editados.

NOTA: Com um clique duplo no registro de usuário na janela **Lista do Explorer**, a máscara de dados do usuário poderá ser aberta em uma janela separada. Como alternativa, você pode selecionar o registro de usuário e clicar no ícone  .

4. Editar os dados do usuário.
5. Salvar as alterações.
Os dados alterados serão aplicados diretamente sem uma consulta de segurança. Por isso, antes de salvar, certificar-se de que as alterações estão corretas.

4.2.3 Atribuir usuários a um outro grupo

Para atribuir usuários a outros grupos, basta arrastar-e-soltar o respectivo registro. Procedimento:

1. Na janela **Diretórios do Explorer** abrir o grupo de usuários onde se encontra o registro que você deseja mover (ver acima).
Todos registros deste diretório serão exibidos na janela **Lista do Explorer**.
2. Para mover o usuário, arrastar o registro com o mouse para o diretório desejado.

Funções de administração

Usuário

Também é possível selecionar vários usuários para atribuí-los ao mesmo tempo a um novo grupo.

NOTA: Em geral, a atribuição de usuários a outros grupos altera os respectivos privilégios.

4.3 Agentes

Os agentes ACD são um tipo especial de usuário, que apenas é necessário se o servidor de comunicação for utilizado como servidor de ACD, isto é, para a operação de um Centro de Contatos. Agentes ACD, são usuários regulares do XPR cujos registros de banco de dados são ampliados com campos adicionais. Com isso, esse usuário obtém as propriedades necessárias para o ACD. Somente será possível definir agentes ACD se o servidor de XPR tiver sido configurado como Centro de Contatos.

(ACD = Automatic Call Distribution, distribuição automática de chamadas)

4.3.1 Configurar agentes

Procedimento para definir um novo agente ACD no banco de dados:

1. Selecionar o menu **Arquivo > Novo > Agente**.

Será aberto o diálogo **Novo agente**, que tem basicamente a mesma estrutura do diálogo para a configuração de um novo usuário, apenas com a guia **Agente** adicionalmente.

NOTA: Como alternativa, o mesmo procedimento pode ser iniciado clicando no pequeno ícone de triângulo ao lado do botão para uma nova mensagem  e selecionando o tópico **Novo agente** no submenu.

2. No próximo diálogo que será aberto, digitar a identificação de usuário e uma abreviatura ou um nome alternativo (alias).

Esta entrada deve ser unívoca (unique). Se você não efetuar este registro, o **Communications** criará automaticamente uma identificação de usuário mediante entrada no campo **Nome**. No entanto, é recomendável definir sempre sua própria identificação de usuário, pois assim os nomes de atalhos serão lógicos.

3. No campo **Nome** é registrado o nome real do novo Agentes.
Os registros para a identificação de usuário e o nome são obrigatórios.
4. Agora, preencher as guias **Endereço**, **Pessoal**, **Acesso do servidor** e **Avançadas** conforme a descrição no parágrafo "Configurar usuários" ([Parágrafo 4.2.1, "Configurar usuários", na pág. 94](#)).
5. Mudar para a guia **Agente**.

Aqui são definidas as propriedades específicas do agente.

Significado dos campos de dados na guia “Agente”

Registro de máscara	Nome do banco de dados	Descrição
Identificação de agente (obrigatório)	ACD_ID	Aqui deve ser digitado um número que identifique o agente de forma unívoca. Sem este registro, será exibida uma mensagem de erro ao salvar os dados.
Telefone ACD	ACD_PHONE	Número do telefone que o agente ACD utiliza para as suas atividades.
Pausa entre chamadas (Tempo de pós-processamento)	ACD_BRAFTERCALL	Este é o tempo que o agente tem para o processamento posterior após concluir uma chamada (por exemplo, para fazer anotações) antes de receber a próxima.
Indicação	ACD_DISPLAY	Ativa a utilização do visor do telefone.
Atendimento automático de chamadas	ACD_AUTOANSWER	As chamadas são atendidas automaticamente. É recomendado o uso de fone de cabeça (auricular com microfone).
Power Dialing	ACD_POWERDIAL	Opção para habilitação da função Power Dialing. Define para este agente do Centro de Contatos que, em campanhas, após terminar uma chamada, a próxima seja imediatamente iniciada.

Tabela 28 Significado dos campos de dados na guia “Agente”.

Registro de máscara	Nome do banco de dados	Descrição
Agentes domésticos	ACD_ISREMOTE	Opção para habilitar este agente como agente doméstico.
Máx. mensagens:	ACD_MAXSRFJOBS	O número máximo de mensagens que podem ser atribuídas simultaneamente a este agente.
Máx. campanhas:	ACD_MAXCAMPJOBS	O número máximo de tarefas de campanha que podem ser atribuídas a este agente.
Posição para chamadas	ACD_ONLINEARPO	Marca a posição do agente no roteamento linear de chamadas de entrada. Por exemplo, a chamada será atribuída ao agente, se este estiver pronto para atender (livre) e não houver outro agente pronto com uma posição mais baixa.
Posição para mensagens	ACD_OFFLINEARPO	Ver Posição para chamadas, só para o roteamento de mensagens.
Posição para campanhas	ACD_CAMLINEARPO	Ver descrição acima - para campanhas

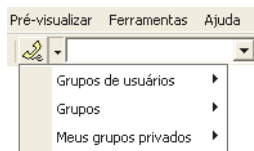
Tabela 28

Significado dos campos de dados na guia "Agente".

- Após concluir todas as definições, salvar os dados do novo agente ACD definido.

4.4 Grupos de usuários

Estes são os grupos nos quais os usuários do OpenScape Xpressions se encontram. Ao ser definido, um novo usuário deve ser atribuído a um grupo de usuários. Os grupos de usuários no sistema servem para a transmissão (herança) de privilégios e simplificam o endereçamento.



Os usuários são, por exemplo, agrupados na lista telefônica por sua qualidade de membro do grupo, podendo ser rapidamente chamados.

Após abrir uma pasta de grupo na janela **Diretórios do Explorer** (os elementos são então exibidos em uma janela **Lista do Explorer**), o ramal pode ser diretamente endereçado a partir da lista do Explorer para uma chamada ou uma outra mensagem. Cada usuário só pode ser membro de um único grupo de usuários. Por isso, é possível mover usuários para outros grupos, mas não é possível copiá-los. A configuração de novos grupos de usuários será necessária e útil, se isto possibilitar a criação de uma estrutura de usuários mais clara, ou se for necessário definir outros privilégios para um novo grupo de usuários. Isto significa que os novos usuários não se adequam ao esquema de privilégios dos grupos de usuários existentes, pois nestes eles teriam classes de acesso muito altas ou insuficientes. Este procedimento é obrigatório, caso um grupo deva ter classe de acesso mais baixa do que o grupo de usuários padrão. Como já foi explicado, não é possível remover privilégios dos membros que foram atribuídos de modo global a um grupo. De modo inverso, seria naturalmente possível atribuir a cada usuário primeiro determinados privilégios de grupo através de sua qualidade de membro, e depois ampliar estes privilégios individualmente. Dependendo das circunstâncias, porém, isso pode resultar em longos trabalhos de configuração. A solução mais confortável neste caso é a definição de novos grupos, tantos quantos forem necessários.

4.4.1 Definir novos grupos de usuários

Procedimento para criar um novo grupo de usuários:

1. Na janela **Diretórios do Explorer**, em **Usuário/Destinatário** selecionar o diretório **Grupos de usuários** 
2. Na janela **Diretórios do Explorer**, em **Usuário/Destinatário** abrir primeiro o diretório **Grupos de usuários**  com a tecla esquerda do mouse, e em seguida clicar no ícone de pasta  na barra de ferramentas desta janela.

Será aberto o diálogo **Novo diretório**.

Alternativas para abrir o diálogo **Novo diretório**:

- Na janela **Diretórios do Explorer** em **Usuário/Destinatário** clicar o diretório **Grupos de usuários**  com o botão direito do mouse e selecionar o menu de atalho **Novo diretório**.
 - Na janela **Diretórios do Explorer** em **Usuário/Destinatário** selecionar o diretório **Grupos de usuários**  . Em seguida, no menu **Diretórios** selecionar a função **Novo diretório**.
3. Atribuir um nome ao novo grupo de usuários.
 4. Para a definição dos privilégios de grupo, pressionar o botão **Privilégios de grupo do novo diretório**.

As caixas de seleção definem as classes de acesso para todos os usuários do grupo.

NOTA: Se a atribuição de privilégios, não é possível criar um novo grupo de usuários. Se você tentar mesmo assim, será exibida uma mensagem de erro.

5. Para concluir a definição dos grupos de usuários, pressionar o botão **OK**.

4.4.1.1 Propriedades de diretório dos grupos

Em **Propriedades de diretório** podem ser efetuadas outras definições para grupos. Você acessa este diálogo através do menu de atalho para grupos ou, após selecionar o respectivo grupo, através do menu **Diretórios**.

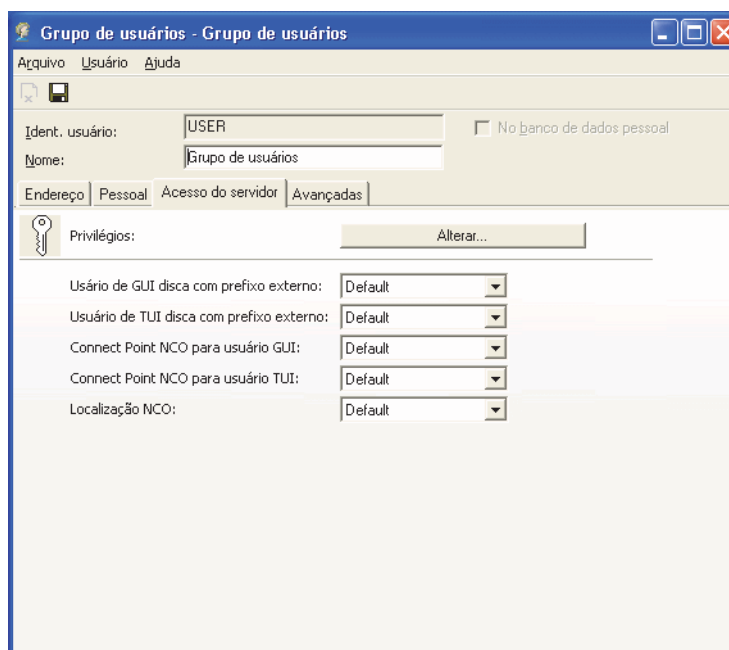
As configurações efetuadas aqui estão relacionadas à usuários, que são membros dos grupos de usuários selecionados. Os privilégios definidos são herdados pelo usuário ao se tornar membro do grupo. A configuração pode também ser específica de um usuário. Caso não existam definições disponíveis para o usuário ou os grupos, serão utilizadas as predefinições do sistema. A prioridade para a aplicação das definições está definida da seguinte forma (da mais alta para a mais baixa): Definições do usuário > Definição de grupos > Definição do sistema.

As seguintes definições podem ser então efetuadas:

- Guia **Acesso do servidor**
 - Alteração de privilégios através do botão **Alterar**:
 - Definir as configurações de grupo para NCO (Number Conversion Object).

Funções de administração

Grupos de usuários

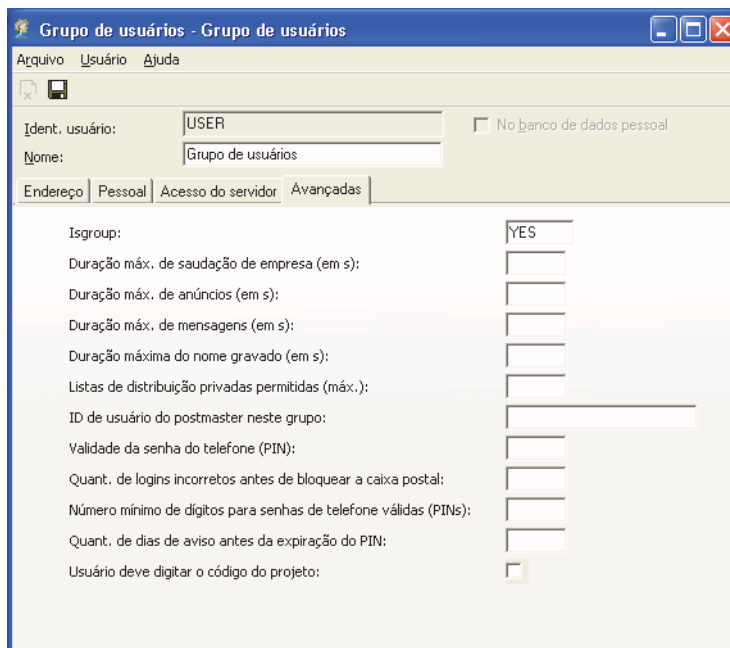


The screenshot shows the 'Grupo de usuários' window with the 'Avançadas' tab selected. The 'Ident. usuário' field contains 'USER' and the 'Nome' field contains 'Grupo de usuários'. The 'Privilegios' section has an 'Alterar...' button. Below it, there are five dropdown menus, all set to 'Default':

Configuração	Valor
Usuário de GUI discar com prefixo externo:	Default
Usuário de TUI discar com prefixo externo:	Default
Connect Point NCO para usuário GUI:	Default
Connect Point NCO para usuário TUI:	Default
Localização NCO:	Default

- Guia **Avançadas**

Através da guia **Avançadas** você pode personalizar as definições de voicemail globais que estão predefinidas nas APLs de Telemática (por exemplo, Isdn APL ou Dlg APL) e inicialmente são válidas para todos os usuários. Com isso, as definições globais serão substituídas pelas definições específicas de grupos.



The screenshot shows the 'Grupo de usuários' window with the 'Avançadas' tab selected. The 'Ident. usuário' field contains 'USER' and the 'Nome' field contains 'Grupo de usuários'. The 'Avançadas' tab contains the following parameters:

Parâmetro	Valor
Isgroup:	YES
Duração máx. de saudação de empresa (em s):	
Duração máx. de anúncios (em s):	
Duração máx. de mensagens (em s):	
Duração máxima do nome gravado (em s):	
Listas de distribuição privadas permitidas (máx.):	
ID de usuário do postmaster neste grupo:	
Validade da senha do telefone (PIN):	
Quant. de logins incorretos antes de bloquear a caixa postal:	
Número mínimo de dígitos para senhas de telefone válidas (PINs):	
Quant. de dias de aviso antes da expiração do PIN:	
Usuário deve digitar o código do projeto:	☐

Os seguintes parâmetros podem ser adaptados para o grupo selecionado:

Parâmetro	Descrição
Isgroup	A entrada "YES" define este grupo como grupo de usuários.
Duração máx. de saudação de empresa (em s)	Tempo disponível para a gravação do anúncio de empresa. Observação: Esta definição é apenas apropriada para o grupo onde está configurado o usuário "Company", através do qual o anúncio de empresa será ativado.
Duração máx. de anúncios (em s)	Tempo que o membro do grupo tem disponível para a gravação dos seus próprios anúncios.
Duração máx. de mensagens (em s)	Tempo que um chamador tem disponível para gravar sua mensagem. Pouco antes de esgotar este tempo, o chamador ouve um aviso.
Duração máxima do nome gravado (em s)	Tempo que o membro do grupo tem disponível para a gravação do seu próprio nome.
Listas de distribuição privadas permitidas (máx.)	Quantidade de listas de distribuição (difusão) que um membro do grupo pode ativar.
ID de usuário do postmaster neste grupo	Quando solicitado, uma chamada para um membro deste grupo de usuários será transferida para o ramal, cuja identificação de usuário está registrada aqui.
Validade da senha de telefone (PIN)	Aqui é predefinido, em dias, o prazo de expiração do PIN para os membros do grupo; após este prazo, o usuário será solicitado a digitar um novo PIN. Com a entrada 0 esta função é desativada.
Quant. de logins incorretos antes de bloquear a caixa postal.	O valor digitado aqui define, para os membros do grupo, quantas entradas de PIN erradas serão permitidas para o login, até que a caixa postal seja bloqueada. O administrador poderá voltar a desbloquear uma caixa postal, redefinindo o campo de banco de dados VM_LOGIN_FAILED. O usuário pode aproveitar a oportunidade para configurar um novo valor para o PIN esquecido.
Número mínimo de dígitos para senhas de telefone válidas (PINs)	O valor aqui digitado indica o número mínimo de dígitos que o novo PIN dos membros do grupo tem de ter. Quanto mais longo for o PIN, maior será a segurança conferida. Por outro lado, números muito longos são muito difíceis de lembrar; o ideal é encontrar um meio termo.
Quant. de dias de aviso antes da expiração do PIN	Aqui é definido, para os usuários do grupo selecionado, com quantos dias de antecipação deverá ser avisada a expiração do PIN. O usuário será avisado ao efetuar o login. Exemplo: Se for definido um prazo de validade do PIN de 30 dias e o aviso for definido para ser exibido com três dias de antecedência, decorrerão 27 dias até o aviso ser exibido pela primeira vez no logon, indicando que o PIN se tornará inválido dentro de três dias.

Tabela 29

Parâmetros para a adaptação das definições de voicemail para grupos.

4.4.2 Grupos

Além dos grupos de usuários, existem outros tipos de grupos, os quais permitem que um usuário ou contato seja membro de diferentes grupos. Estes grupos podem servir, por exemplo, para a composição simples e rápida de listas de distribuição. Ou seja, estes grupos podem ser diretamente endereçados. Também é possível adicionar outros grupos a um grupo na forma de link. Esses serão adicionados como link no grupo.

NOTA: O número máximo de links de grupos dentro de um grupo é limitado a 100.

Os seguintes diferentes grupos podem ser configurados no sistema:

- Grupos (Tipo de endereçamento [GRP])
- Meus grupos privados (Tipo de endereçamento [PGRP])
- Listas de distribuição (Tipo de endereçamento [LST])

4.4.2.1 Grupos (Tipo de endereçamento [GRP])

Estes são grupos globais que podem ser acessados por qualquer usuário para endereçamento. Para criar e alterar estes grupos, é necessário ter permissões de administrador. Também é possível defini-los como grupos de capacidades, formados por agentes com conhecimentos especiais. Adicionalmente, é possível atribuir um endereço SMTP ou XPR a um grupo, para permitir o endereçamento externo deste (apenas apropriado para endereçamento de voz, fax e email). A definição para isso pode ser efetuada no **Communications** e no **Web Assistant** (em **Lista de distribuição**).

Sintaxe de endereço:

1. Endereçamento de NVS:

NVS:<serviço>/<endereço>

2. Endereço de Internet:

NVS:SMTP/xyz@offline.com

4.4.2.2 Meus grupos privados (endereçamento [PGRP])

Estes grupos podem ser criados e editados por qualquer usuário. Você encontra informações para este tipo de grupo no [Parágrafo 2.14, "Criar grupos em "Meus grupos privados"](#), na pág. 63.

4.4.2.3 Listas de distribuição (Tipo de endereçamento [LST])

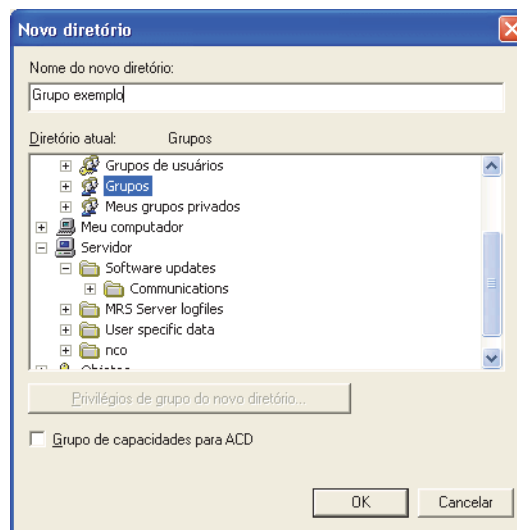
NOTA: As listas de distribuição do tipo LST apenas serão exibidas se tiverem sido configuradas em uma versão anterior do servidor XPR. Ou seja, elas servem só para a atualização de sistemas mais antigos. Atualmente, as listas de distribuição, que nada mais são do que listas de difusão, são realizadas através de grupos.

Através das listas de distribuição, podem ser endereçados grupos de ramais predefinidos no sistema. As listas são atualizadas pelo administrador e também representam um recurso global. As listas de distribuição não suportam o endereçamento externo.

4.4.2.4 Configurar diretórios de grupos na pasta Grupos

1. No diretório do Explorer, selecionar **Grupos**
2. Abrir o menu de atalho (tecla direita do mouse), ou clicar no ícone de pasta da janela **Diretórios do Explorer** para abrir o diálogo de definição para Novo diretório. Como alternativa, esta função pode também ser iniciada no menu do **Communications** (em **Diretórios**).

Será aberto o diálogo **Novo diretório**.



3. Digitar um nome para o grupo.
4. Clicar em **OK** para concluir a definição de grupo.

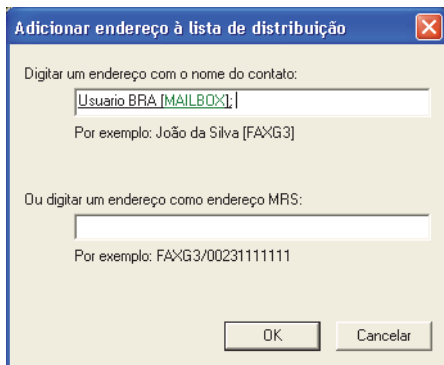
5. Depois disso, basta arrastar-e-soltar para copiar os respectivos usuários/contatos, por exemplo, da pasta **Todos ramais**, para este grupo.

NOTA: É possível atribuir vários usuários/contatos ao mesmo tempo a um novo grupo.

O mesmo procedimento é executado para criar um link de grupo.

4.4.2.5 Adicionar manualmente ramais aos grupos

É também possível adicionar ramais manualmente às listas de distribuição. Após selecionar o diretório no qual um registro deve ser adicionado, clicar no botão do ícone de ramal  na janela **Lista do Explorer**. Será aberta uma máscara com duas opções para adicionar um usuário:



A máscara de diálogo, intitulada "Adicionar endereço à lista de distribuição", apresenta duas opções de entrada de dados. A primeira opção, "Digitar um endereço com o nome do contato:", possui um campo de texto contendo "Usuario BRA [MAILBOX:]" e um exemplo "Por exemplo: João da Silva [FAXG3]". A segunda opção, "Ou digitar um endereço como endereço MRS:", possui um campo de texto vazio e um exemplo "Por exemplo: FAXG3/0023111111". No canto inferior direito, há botões "OK" e "Cancelar".

- Na linha superior pode ser digitado o nome do ramal mais o tipo de endereçamento desejado para adicionar o usuário à lista de distribuição.
- A segunda linha poderá ser utilizada para adicionar o ramal através do respectivo endereço de XPR.

4.4.3 Grupos de capacidades (Skill Groups)

NOTA: As alterações nas configurações do Centro de Contatos Multimídia, que foram efetuadas através do Communications, exigem a reinicialização em seguida do APL VM ou do APL CTI para poderem ser efetivadas.

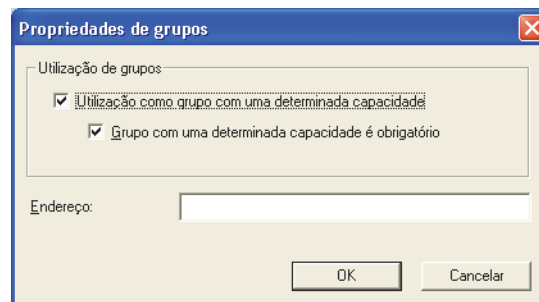
Se, quando for criado um novo diretório de grupo, a caixa de seleção **Grupo de capacidades para ACD** for ativada, ao clicar em **OK** será configurado um grupo especial. O grupo de capacidades é reconhecido pelo ícone de pasta diferente, . Todos os agentes que forem membros destes grupos terão adicionalmente a capacidade atribuída. Em um Centro de Contatos, isto pode servir também para controlar o encaminhamento de chamadas.

Na configuração padrão, a definição de um grupo de capacidades especifica que a respectiva capacidade é obrigatória (Mandatory) para os usuários neste diretório. Por exemplo: se os membros de um grupo ACD forem definidos por meio de duas capacidades de grupo e estes dois grupos forem definidos como obrigatórios, então só serão incluídos no roteamento de chamadas os agentes que estiverem registrados nos dois grupos (interseção de agentes dos dois grupos).

Se você não deseja que a capacidade seja obrigatória, pode alterar este atributo:

1. Selecionar a pasta correspondente na janela **Diretórios do Explorer**.
2. Iniciar a função **Propriedades de diretório...** do menu de atalho.

Será aberto o diálogo Propriedades de diretório



3. Remover aqui a marcação da caixa de verificação: **Grupo com uma determinada capacidade é obrigatório**.

NOTA: A linha de edição **Endereço** é irrelevante neste caso, porque não existe a necessidade de endereçar um grupo de capacidade.

4. Para concluir, clicar em **OK**.

5. Após a definição de um grupo de capacidades, basta arrastar-e-soltar para copiar os respectivos agentes, por exemplo, do grupo de usuários, para o grupo de capacidades.

NOTA: É possível atribuir vários agentes ao mesmo tempo a um novo grupo de capacidades.

4.4.3.1 Definir as capacidades de agentes

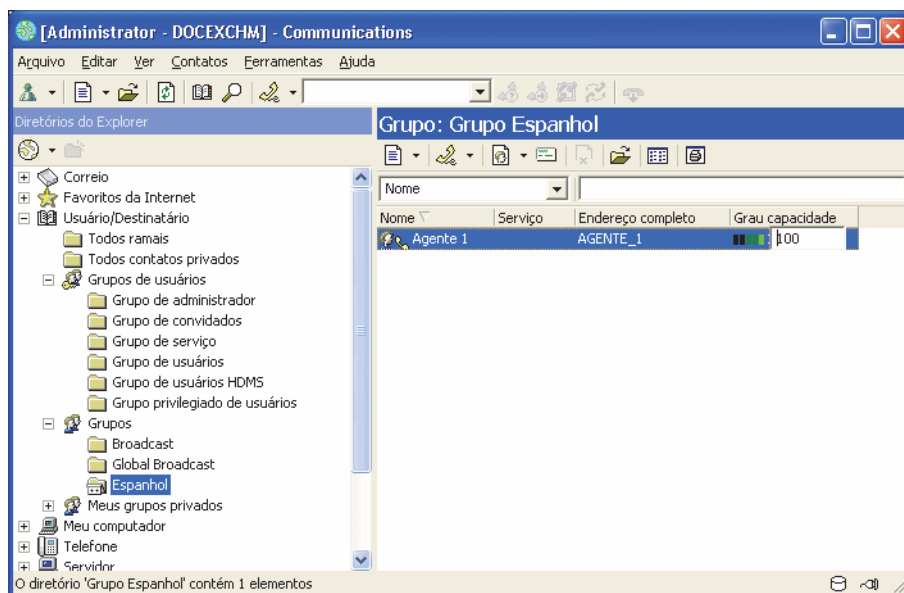
Para cada novo membro a ser adicionado a um grupo de capacidades, está predefinido o grau de capacidade 100%. No entanto, o grau de capacidade do agente (Skill-Level) pode ser definido individualmente para cada membro, em passos de 1...100 %. Quando os membros do grupo (agentes) são visualizados na janela **Lista do Explorer**, é exibida no Diário a coluna **Grau de capacidade**, onde os valores percentuais correspondentes ao agente são apresentados tanto em um gráfico de barras como em números.

Com base nas definições do grau de capacidade, é especificado um valor para o roteamento de entrada. Este valor determina o agente mais apropriado, ainda antes do efeito das regras de roteamento. Somente depois é que serão válidas as regras **Fase inativa mais longa**, **Cíclico** ou **Linear** para a distribuição da chamada.

Procedimento para adaptar o grau de capacidade de um agente:

1. Clicar com a tecla esquerda do mouse no valor numérico.

Será exibido um campo para a entrada do novo grau de capacidade.



2. Após a alteração, pressionar a tecla Enter.

O novo grau de capacidade está configurado.

4.4.4 Criar grupos em “Meus grupos privados”

Ver também [Parágrafo 2.14, "Criar grupos em “Meus grupos privados”](#), na pág. 63.

4.5 Layouts de GUI do *Communications*

NOTA: Para alterar o endereçamento de outros ramais deste grupo, repetir os passos a partir do ponto 3.

4.5.1 Definir o layout global do *Communications*

Como administrador, você pode criar layouts de **Communications**, os quais poderão ser utilizados por todos os usuários no sistema. A referência de funções no [Parágrafo 5.3.2, "A configuração da janela de funções no Communications", na pág. 198](#) mostra quais janelas podem ser configuradas no **Communications** e quais funções podem ser executadas. Ao criar um layout do **Communications**, é muito importante considerar quais modos de exibição ou funções são relevantes e adequadas para o seu ambiente de sistema. Estes requisitos devem ser esclarecidos antes da concepção de um ou vários layouts (no máximo quatro).

Os layouts criados localmente por um administrador podem ser “publicados” no sistema, isto é, são disponibilizados como layout global a todos os usuários de **Communications**, adicionalmente aos outros layouts locais. Qualquer usuário poderá utilizar este layout, bastando abrir a lista dos layouts disponíveis e selecionar o layout desejado no menu do **Communications** (em **Ver > Comutar para layout**). Os layouts globais na lista diferenciam-se dos locais por não apresentarem o atributo “Local” anexado ao nome.

Procedimento para criar um layout local como administrador:

1. Criar um novo layout conforme a concepção preparada.

Para preparar um novo perfil, consultar o [Parágrafo 5.3.1, "Criar, editar e selecionar um layout", na pág. 197](#)

2. No menu principal do Communications em **Ver > Layout > Editar**, selecionar o comando **Acessível a todos usuários**.

Com isto, já é concluída a publicação para este layout. Para mais layouts globais, o procedimento deverá ser repetido conforme descrito.

NOTA: Os layouts globais possivelmente não ficarão imediatamente visíveis para os usuários padrão. Mas, após um logoff e login do usuário, os novos layouts já estarão na lista e poderão ser selecionados.

4.5.2 Limitar as classes de acesso para a definição de layout

Caso não seja desejada uma configuração em que qualquer usuário pode criar vários layouts ou alterar layouts existentes, esta classe de acesso poderá ser reduzida passo a passo, mediante a restrição de privilégios adequada.

Procedimento necessário para isso:

1. Ampliar o banco de dados XPR (ver também [Parágrafo 4.5.2.1, "Ampliar a base de dados de XPR", na pág. 123](#)).
 1. Inserir campos de privilégio no banco de dados de correlação.
 2. Adicionar o campo **Layout** à máscara de dados do usuário.
2. Administração das classes de acesso de usuário (ver também [Parágrafo 4.5.2.2, "Administração das classes de acesso de usuário para layout", na pág. 126](#)).
 1. Atribuir privilégios a um usuário ou a um grupo de usuários.
 2. Caso necessário, criar um novo layout e torná-lo acessível a todos usuários (publicar).
 3. Atribuir um layout ao usuário.

4.5.2.1 Ampliar a base de dados de XPR

Inserir campos de privilégio no banco de dados de correlação

Para poder ampliar o banco de dados de correlação com os campos de privilégios, deve ser executada uma exportação do banco de dados.

1. Abrir a janela do prompt de comando DOS.
2. Mudar para o diretório XPR **<XPR Install>\SDKTools**.
3. Iniciar o programa InfoTool com o parâmetro EXPORT e as indicações `rec=correl file=<Filename>.txt`.

O parâmetro <Filename>.txt especifica com que nome este arquivo de texto será salvo. Exemplo:

```
InfoTool EXPORT rec=correl file=correl.txt
```

NOTA: O arquivo de texto será salvo no diretório
<XPR Install>\SDKTools\...

4. Abrir este arquivo com um editor de texto e inserir as três linhas seguintes em qualquer ponto do texto, em <nome do servidor>/ \$SYSTEM PRIVILEGES. Em Keyname pode ser digitado qualquer valor, contanto que este não sobreponha valores de KEYNAME já existentes no banco de dados de correlação – deve portanto ser unique.

DOMAIN	CLASSNAME	CLASS	KEYNAME	KEY
.	.	.	.	.
.	.	.	.	.
<nome do servidor>/ \$SYSTEM	PRIVILEGES	LAYOUT_CREATE	0X42	Layout Creation
<nome do servidor>/ \$SYSTEM	PRIVILEGES	LAYOUT_LOCAL	0X43	Layout on Local Workstation
<nome do servidor>/ \$SYSTEM	PRIVILEGES	LAYOUT_MULTI	0X41	Layout Multiple
.	.	.	.	.
.	.	.	.	.

5. Salvar as suas alterações no arquivo de texto.
6. Agora, importar o arquivo de texto usando o programa InfoTool:
Exemplo: InfoTool IMPORT rec=correl file=correl.txt

Adicionar o campo “Layout” à máscara de dados do usuário

Para que seja possível atribuir um layout fixo aos usuários, deve existir um campo de banco de dados de usuários para a atribuição de um layout. Adicionalmente, podem ser atribuídos também layouts diferentes, por exemplo, conforme a tarefa do usuário. Mais tarde, durante a definição do usuário, será registrado neste campo de banco de dados simplesmente o nome do layout, que o usuário deverá utilizar.

Para a ampliação da máscara de dados do usuário, deve ser executada uma exportação de máscara.

1. Abrir a janela do prompt de comando DOS.
2. Mudar para o diretório XPR <XPR Install>\SDKTools
3. Iniciar o programa InfoTool com o parâmetro MASKEXPOT e a indicação do nome para salvar este arquivo de texto.

Exemplo: InfoTool MASKEXPOT file=mask.txt

NOTA: O arquivo de texto será salvo no diretório <XPR Install>\SDKTools.

4. Abrir este arquivo com um editor de texto e inserir as seguintes linhas no texto:

Em \$mask PROFILE inserir a linha LAYOUT em qualquer ponto conforme o exemplo seguinte:

```
.  
$mask PROFILE  
.  
.  
LAYOUT #####
```

Na área \$attrib deve ser efetuada a definição de tipo de variáveis:

```
.  
.  
$attrib  
.  
.  
LAYOUT CHAR,PSUPER  
.  
.
```

IMPORTANTE: A área em \$mask PROFILE pode conter apenas espaços, e a área \$attrib apenas tabuladores como marcas de distância!

5. Salvar as suas alterações.
6. Agora, importar o arquivo de texto usando o programa InfoTool.

Exemplo: InfoTool MASKIMPORT file=mask.txt

NOTA: Para verificação, abrir em **Communications** a guia **Avançadas** dos dados do usuário. Você deve encontrar aqui um campo de banco de dados adicional com o nome **LAYOUT**.

Nesse campo adicionado **LAYOUT** será digitado o nome do layout carregado no início do **Communications** para esse usuário.

4.5.2.2 Administração das classes de acesso de usuário para layout

Após a configuração dos campos de banco de dados descritos acima e a atribuição de um layout, é disponibilizado para o usuário apenas o layout cujo nome estiver inserido na definição de usuário em **Layout**. O comportamento padrão, onde cada usuário pode criar quatro layouts opcionais e selecionar um dos layouts existentes (no máximo oito) está desativado. Caso desejada, a ampliação dos direitos de um usuário ou de um grupo de usuários em relação a layouts deverá ser definida de modo explícito.

NOTA: Caso uma atribuição de layout para o usuário individual (o campo **Layout** está vazio) ainda não tenha sido executada, ou se ainda não existir um layout para o nome registrado, então o comportamento padrão permanece em efeito.

Explicação dos privilégios ou das combinações de privilégios

Além da ativação individual de um dos três privilégios, pode também ser configurada uma combinação dos três privilégios predefinidos para permitir uma atribuição diferenciada.

Existem três privilégios básicos:

Privilégio	Descrição
LAYOUT_CREATE	O usuário pode criar pelo menos um layout.
LAYOUT_LOCAL	O usuário pode salvar localmente os layouts de administração alterados. Nota: O usuário só pode alterar o tamanho da janela dos layouts disponibilizados pelo administrador.
LAYOUT_MULTI	O usuário pode ter mais de um layout (criar).

Tabela 30 *Privilégios de usuário para a criação do layout do Communications.*

Atribuir privilégios a um usuário ou a um grupo de usuários

- **Para um usuário individual**
 1. Na janela **Diretórios do Explorer**, expandir o diretório **Usuário/Destinatário > Grupos de usuários > <grupo de usuários>**.
 2. Para abrir a definição de usuário correspondente, fazer um clique duplo no respectivo registro de usuário, na janela **Lista do Explorer**.
 3. Mudar para a guia **Acesso do servidor**.
 4. Em **Privilégios** pressionar o botão **Alterar**.
 5. Ativar a(s) caixa(s) de seleção desejada(s) para **Layout Creation**, **Layout on Local Workstation** e/ou **Layout Multiple**.

6. Salvar a alteração.

- **Para grupos de usuários**

1. Na janela **Diretórios do Explorer**, em **Usuário/Destinatário**, expandir o diretório **Grupos de usuários**.
2. Abrir o menu de atalho do grupo, cujos privilégios você deseja adaptar (clique com a tecla direita sobre o grupo).
3. Selecionar aqui o tópico de menu: **Alterar classe de acesso**.

No diálogo **Privilégios do grupo 'xyz'** você encontra os privilégios na guia **Padrão**.

4. Ativar a(s) caixa(s) de seleção desejada(s) para **Layout Creation**, **Layout on Local Workstation** e/ou **Layout Multiple**.
5. Clicar em **OK** para salvar a alteração.

Criar um novo layout e torná-lo acessível a todos usuários

Se para determinados usuários deve ser disponibilizado apenas um layout predefinido pelo administrador, este deve ser primeiro preparado, e então publicado através do tópico de menu **Acessível a todos usuários**. O administrador pode preparar, no máximo, quatro layouts para esta finalidade. Ver também [Parágrafo 4.5.2.2, "Administração das classes de acesso de usuário para layout"](#), na pág. 126.

Atribuir um layout a usuários

A atribuição de determinados layouts para diferentes usuários é efetuada através do diálogo de configuração para o usuário. Para isso, selecionar a guia **Avançadas** e digitar no campo de dados **Layout** o nome de definição do layout que deverá ser disponibilizado para o usuário.

4.6 Criar e compor papéis de fax

Um papel de fax é geralmente composto de uma folha de rosto (a capa) e das páginas seguintes.

No **Communications** é possível criar diversas páginas de modelo de fax. que por sua vez podem ser compostas em diversos papéis de fax.

Todos os papéis de fax definidos pelo administrador podem ser utilizados pelos usuários.

A composição e edição de papéis de fax é feita através do menu do **Communications**, abrindo, através do menu **Ferramentas** a função **Papel de fax**.

Para informações sobre como criar papéis de fax na função de administrador e sobre as possibilidades de formatação, consultar a seção de referência deste manual a partir do [Parágrafo 5.6.6, "Papel de fax", na pág. 267](#).

4.7 Perfis de calendário

Os perfis de calendário são recursos globais do servidor de XPR, que podem ser utilizados por diferentes aplicações (por exemplo, pelo Centro de Contatos). Eles criam um estado para cada instância de hora e data, de modo que a sequência do programa possa ser seletivamente controlada. Assim podem ser aplicadas, por exemplo, definições de valores limite. A consulta do estado atualmente ativo no perfil de calendário (aberto, fechado, em pausa) inicia uma ação. Para uma descrição detalhada deste procedimento, consultar “O assistente de valores limites” no manual “Supervisor ACD”. Por exemplo, com o Assistente de valores limite podem ser definidas regras de exceção que levam em consideração perfis de calendário especiais (horários de abertura, etc.) Uma regra poderia ser apresentada assim:

“Uma nova chamada de entrada para o grupo Hotline enquanto o perfil de calendário **horários de abertura** relata o estado **fechado** deve ser transferida para **12345**”.

Todos os elementos realçados em negrito nesta sentença são parâmetros selecionados para definir o comportamento de encaminhamento.

Este perfil de calendário é composto de regras de calendário e perfis de dia. Uma regra de calendário define quais perfis de dia estão atribuídos a determinados dias da semana ou a especificações especiais de data, ou seja, como é composto o perfil de calendário.

4.7.1 Criar um novo perfil de calendário

Procedimento para criar um novo perfil de calendário:

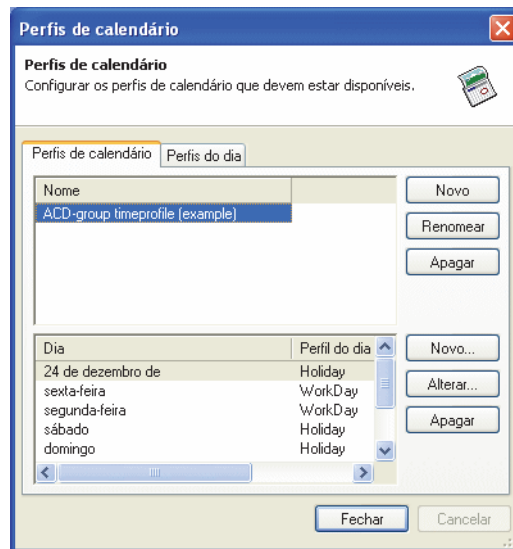
1. Criar primeiro um perfil de calendário.
2. Em seguida, definir os perfis de dia necessários com os estados operacionais desejados e as ações possivelmente vinculadas.
3. Para concluir, criar as regras para o perfil de calendário.

Criar o perfil de calendário

1. No menu selecionar a função **Ferramentas > Perfis de calendário**.
Será aberto o diálogo **Perfis de calendário**.

Funções de administração

Perfis de calendário



Nesta guia são executadas as configurações dos dados básicos de definição e a atribuição de perfis do dia para determinados dias da semana ou dados do calendário.

Na parte superior da janela, estão listados (em **Nome**) os perfis de calendário existentes. Na janela inferior (em **Dia** e **Perfil do dia**) são exibidas as regras de calendário para o perfil selecionado acima.

2. Clicar no botão **Novo** ao lado da janela superior.

Na lista de perfis de calendário existentes será exibido um novo perfil com o nome **Novo perfil de calendário**. O nome predefinido pode ser imediatamente editado.

3. Atribuir um nome significativo ao perfil.

Com a atribuição do nome, é concluída a definição do novo perfil de calendário.

Editar um perfil de calendário

Para editar um perfil de calendário, você deve selecioná-lo. As respectivas definições do dia da semana e da data (regras de calendário) serão exibidas na janela inferior. Utilizar os botões ao lado da janela superior para a edição.

Podem ser ativadas as seguintes funções:

Botão	Descrição
Novo	Cria um novo perfil de calendário. Este perfil será exibido diretamente na janela à esquerda deste botão, com o nome Novo perfil de calendário . O nome predefinido pode ser imediatamente editado.
Renomear	Esta função permite alterar o nome de um perfil de calendário sempre que desejado. Basta selecionar o perfil de calendário e clicar neste botão. O nome do perfil será imediatamente liberado para a edição.
Apagar	Com este botão, você exclui da lista os perfis de calendário que não são mais utilizados. Esta ação tem efeito para o perfil de calendário selecionado no momento.

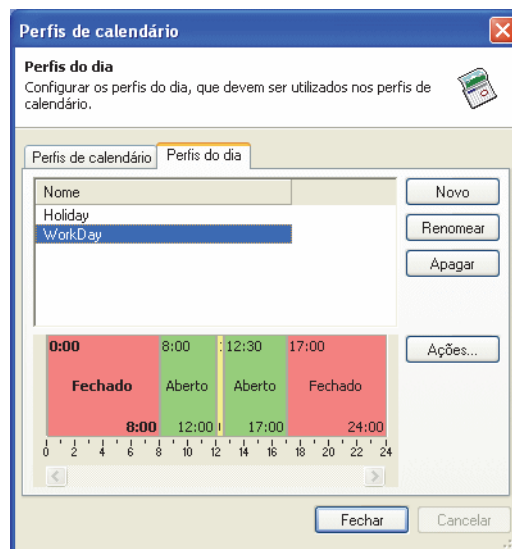
Tabela 31 Funções de edição para perfis de calendário.

Definição de perfis do dia

A guia **Perfis do dia** serve para a definição dos estados operacionais que podem ocorrer dentro de 24 horas (**aberto**, **fechado** e **pausa**).

1. Mudar para a guia **Perfis do dia**.

Aqui são exibidos os perfis de dia existentes. Estes são listados na parte superior da janela, em **Nome**.



2. Utilizar os três botões ao lado da janela superior para criar ou editar perfis de calendário.

Com estes botões podem ser ativadas as seguintes funções:

Botão	Descrição
Novo	Criar um novo perfil de dia. Este perfil será exibido diretamente na janela à esquerda deste botão, com o nome Novo perfil de dia . O nome predefinido pode ser imediatamente editado. Em uma nova definição é primeiro criada uma margem de tempo de 24 horas com o estado padrão "Fechado".
Renomear	Esta função permite alterar o nome de um perfil de dia sempre que desejado. Basta selecionar o perfil de dia e clicar neste botão. O nome do perfil será imediatamente liberado para a edição.
Apagar	Com este botão, você exclui da lista os perfis de dia que não são mais utilizados. Esta ação tem efeito para o perfil de dia selecionado no momento.
Ações	Após selecionar um registro de perfil de dia da lista, você pode definir novamente os estados operacionais com este botão. A seguir, é apresentada uma descrição detalhada deste procedimento. As funções deste menu podem também ser acessadas pelo menu de atalho (clicando com a tecla direita na representação do perfil de dia).

Tabela 32 Funções de edição para perfis de dia.

3. Selecionar a margem de tempo exibida na parte inferior da janela. Com isso, aparece uma linha pontilhada em volta deste período para demarcar a área de edição.

NOTA: Com o botão **Ações** ou pelo menu de atalho você pode iniciar a função **Padrão** para predefinir o estado operacional que deseja atribuir ao período de 24 horas.

4. Clicar no botão **Ações** para editar o período de tempo.

Através deste menu, você pode inserir novas margens de tempo ou alterar os estados.

As seguintes funções estão disponíveis no menu **Ações**:

Função	Descrição
Estado [Espaço]	Com esta função, você acessa mais um submenu, no qual pode mudar o atual estado do período selecionado. São possíveis os estados: • Aberto • Pausa • Fechado O estado definido atualmente é indicado com um ponto na frente e em negrito.

Tabela 33 As funções de edição para os perfis do dia no menu "Ações".

Função	Descrição
Combinar [F5]	Aqui é possível combinar dois ou mais períodos próximos com o mesmo estado. Esta função só é possível, se existirem no mínimo dois períodos próximos com o mesmo estado, e um destes períodos estiver selecionado.
Apagar [Del]	Elimina o período selecionado no perfil.
Novo [Ins]	Insere um novo período no perfil. Os estados desejados podem ser predefinidos directamente: • Aberto • Pausa • Fechado
Padrão	Serve para predefinir a configuração básica para o período completo. Isso facilita a definição de um perfil de dia, uma vez que só é necessário inserir os períodos que forem diferentes do período básico, por exemplo "fechado". São possíveis: • (nenhum) • Aberto • Pausa • Fechado O estado definido atualmente é indicado com um ponto na frente e em negrito.
Aumentar [Tecla Para cima]	Para determinar os períodos com precisão de minutos, você pode alterar a escala de representação. A escala de medição pode ser reconhecida pela escala de tempo mostrada abaixo da janela de perfil de dia. Sem ampliação, ou seja, na configuração básica, o período representado é de 24 horas. A gradação aqui é de 30 minutos. Na primeira etapa de ampliação, o período representado é de 12 horas (gradação de 15 minutos), na próxima etapa, seis horas (gradação de cinco minutos), depois três horas (com precisão de um minuto) e na última etapa a representação é de uma hora (gradação também de um minuto). Com o controle deslizante, podem ser visualizados também os períodos que no momento não são exibidos na janela.
Diminuir [Tecla Para baixo]	Esta função cancela uma ampliação executada anteriormente.
Propriedades	Com esta função, é possível vincular ações a cada um dos períodos. As ações possíveis são: • Reproduzir anúncios • Transferir chamadas • Alterar o modo de roteamento de chamada. Isto significa a alteração da lógica da distribuição de chamada aos agentes no grupo ACD.

Tabela 33

As funções de edição para os perfis do dia no menu "Ações".

5. Inserir uma nova margem de tempo no período selecionado com **Novo** e a seleção do estado desejado (**Aberto**, **Pausa** ou **Fechado**).

NOTA: A nova margem de tempo substitui o período selecionado.

6. Com o controle deslizante, ir até o fim do novo período. Agora, mover o limite de marcação da extremidade direita com o mouse, até que a seção compreenda o período desejado.

NOTA: Caso necessite de maior precisão, ampliar a escala de representação.

7. Para a configuração de mais outros períodos, repetir os procedimentos a partir de do ponto 5, até que o perfil de dia corresponda aos seus requisitos.

Vincular ações a um perfil de tempo

Você pode vincular três ações diferentes a qualquer período (**aberto**, **fechado** e **pausa**) dentro do perfil de dia. As ações vinculadas ao perfil de tempo podem ser usadas nas regras de valor limite. A vantagem do vínculo ao perfil de tempo é a possibilidade de executar mais de uma ação ao mesmo tempo.

São possíveis as seguintes ações:

- Reproduzir anúncios
- Transferir chamadas
- Alterar o modo de roteamento de chamada. Isto significa a alteração da lógica da distribuição de chamada aos agentes no grupo ACD.

A opção mais fácil para a configuração destas ações é selecionando uma ou várias destas ações no menu de atalho. Procedimento:

1. Clicar com a tecla direita do mouse no perfil de tempo com o qual deseja vincular a ação. Alternativa: você pode também clicar no botão **Ações**.
Será aberto o menu atalho.

2. No menu de atalho, selecionar **Definições**.

O diálogo **Propriedades da margem de tempo** abre-se. Aqui podem ser selecionadas as ações desejadas, ativando as caixas de seleção correspondentes:

- **Arquivo de reprodução**

Se você selecionar a opção **Arquivo de reprodução**, sempre que clicar no botão **Selecionar**, será aberto um diálogo com botões que permitem selecionar um dos anúncios padrão de campo de espera, ou adicionar um novo anúncio.

- **Encaminhar**

Se você selecionar a opção **Encaminhar**, poderá digitar no campo abaixo o número do ramal para a transferência da chamada.

- **Roteamento**

Se você selecionar a opção **Roteamento**, poderá usar o campo de seleção abaixo para definir o estado **Fase inativa mais longa**, **Cíclico** ou **Linear**, isto é, alterar a lógica da distribuição de chamada aos agentes.

3. Sair do diálogo com **OK**.

Editar regra de calendário

A regra de calendário define quais perfis de dia estão atribuídos a determinados dias da semana ou a especificações especiais de data. Para a edição das regras podem ser utilizados os botões na guia **Perfis de calendário**, ao lado da janela inferior.

Botão	Descrição
Novo	Adiciona uma nova regra de calendário ao perfil de calendário selecionado. Será aberto o diálogo Regra de calendário para a definição.
Alterar	Com este botão, você pode alterar uma regra de calendário já configurada (adaptar, adicionar ou apagar as definições da data e/ou do dia da semana).
Apagar	Apaga uma regra de calendário selecionada do perfil de calendário.

Tabela 34 Funções de edição para regras de calendário.

No diálogo **Regra de calendário** determinados perfis de dia são atribuídos a dias da semana ou a especificações especiais de data.

Para proporcionar maior flexibilidade, existem cinco funções de data:

Função de data	Descrição
Semanal a:	Na caixa de combinação ao lado desta opção podem ser selecionados os dias da semana para a atribuição de um perfil de dia. Esta função é utilizada caso sejam necessários diferentes perfis de dia para os dias da semana individuais (por exemplo, para sábados e domingos).
Mensal a:	Com esta opção, você pode atribuir um perfil de dia para determinados dias do mês recorrentes. O dia correspondente (de 1 até 31) deve ser selecionado na caixa de combinação.
Anual a:	Com esta opção, você pode atribuir um perfil de dia especial para determinadas ocorrências anuais recorrentes (feriados fixos, etc.). Para isso são inseridos o dia e o mês nos quais ocorre o evento.
Data:	Você pode utilizar esta função de data se necessitar de uma regra especial para uma ocorrência única (por exemplo, para feriados flexíveis). Aqui é atribuído o perfil do dia através de uma entrada de data detalhada.
Em qualquer outro dia:	Este perfil é atribuído a todos os dias que não tenham um perfil de dia especial. Deste modo, esta função de data é apropriada como padrão para o perfil de dia mais utilizado.

Tabela 35 *Funções de data para a definição das regras de calendário.*

O perfil de dia previsto para a regra de calendário é definido na caixa de combinação inferior. Aqui podem ser selecionados todos os perfis de dia que já foram predefinidos.

Neste caso, uma regra de calendário seria exibida do seguinte modo:

<função de data> será usado este perfil de dia: <nome do perfil do dia>

Exemplo:

Semanal no domingo, esse perfil de dia será utilizado: Perfil de feriado

4.8 Administração de objeto

Através da administração de objeto, podem ser efetuadas as definições para as variáveis de Centro de Chamadas, assim como para as classes de acesso do telefone (supervisão do telefone).

Estas definições são acessadas através do diretório **Objetos**. Se não encontrar uma representação deste diretório na janela **Diretórios do Explorer**, significa que a indicação está oculta. Procedimento para exibir o diretório **Objetos**:

1. Ativar a janela **Diretórios do Explorer**.
2. Clicar no pequeno ícone de triângulo ao lado do globo. 
3. Selecionar da lista de menus o tópico **Acesso ao objeto**.

NOTA: Alternativa: você pode selecionar a função **Acesso ao objeto** também através do menu de **Diretórios > Ver** ou do menu de atalho.

Através do diretório **Objetos** você pode acessar os dois subdiretórios, **Grupos ACD** e **Classe de acesso**.

4.8.1 Grupos ACD

NOTA: As alterações nas configurações do Centro de Contatos Multimídia, que foram efetuadas através do Communications, exigem a reinicialização em seguida do APL VM ou do APL CTI para poderem ser efetivadas.

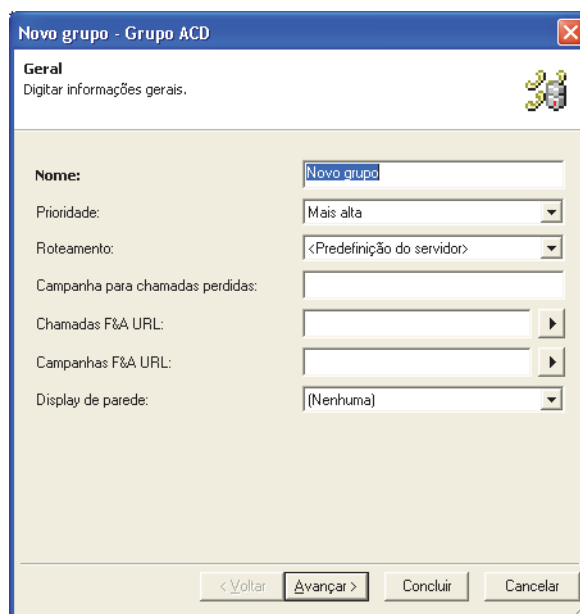
Um grupo ACD é basicamente uma conexão que pode ser endereçada através de um número de telefone coletivo. No número coletivo podem ser acessados os agentes atribuídos a este grupo. Alguns exemplos para a configuração de “números coletivos” são, entre outros, números de serviço de hotline, atendimento de pedidos de venda por correspondência ou o número de uma central de táxi.

4.8.1.1 Criar novos grupos ACD

- Com um clique da tecla direita sobre o diretório “Grupos ACD”, você abre um menu de atalho, onde pode ser iniciado o Assistente de instalação do ACD, selecionando **Grupo ACD > Adicionar...** .

Funções de administração

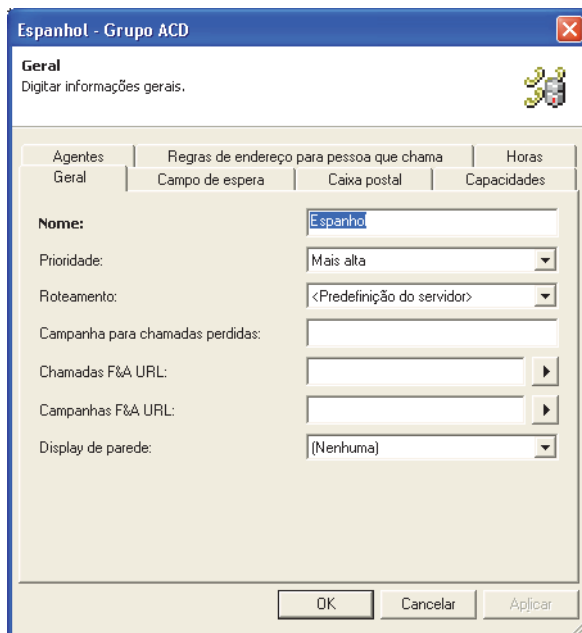
Administração de objeto



Aqui são efetuadas as definições para a configuração de um novo grupo ACD. Para informações detalhadas sobre a definição de novos grupos ACD, consultar o manual “Supervisor ACD”.

4.8.1.2 Editar grupo ACD existente

Com um clique da tecla direita sobre um grupo ACD já existente, você abre o menu de atalho, onde a definição do grupo ACD pode ser alterada, selecionando a função **Grupo ACD > Alterar...**



A partir daqui, você pode acessar diversas páginas de definições através de guias. No manual **Supervisor ACD** você encontra informações sobre as guias que contêm os respectivos parâmetros.

Com **Grupo ACD > Apagar**, o grupo ACD selecionado é excluído do sistema.

4.8.2 Classes de acesso

Através da definição das classes de acesso, podem ser restringidas as possibilidades, por exemplo no **Communications** ou nos outros clientes CTI, em relação ao monitoramento e utilização das funções de telefonia, Grupos ACD, Agentes e Capacidades implementadas, para usuários ou grupos individuais (mas no entanto nenhum grupo de usuários). Com essa função é possível determinar exatamente para cada um desses objetos, quem ou qual o grupo de usuários que pode monitorar esses estados operacionais.

A predefinição na instalação permite que todos os usuários supervisionem o estado operacional de qualquer objeto! Ou seja, no caso de uma nova instalação, apenas será possível reduzir as classes de acesso.

NOTA: Se for definido para **uma** linha telefônica especialmente quem pode monitorar seu estado de telefone, o comportamento predefinido, que todos os usuários podem monitorar o estado operacional do telefone, será desativado. Nesse caso, é necessário que para todos os telefones cujos estados operacionais devam ser monitorados, seja definido individualmente, para quais os usuários os estados de telefone poderão ser exibidos.

Para minimizar o trabalho da atribuição de direitos, é possível definir globalmente através das chamadas definições padrão, a classe de acesso para o monitoramento do estado operacional do próprio telefone. O monitoramento do próprio telefone é basicamente necessário, para que o usuário possa utilizar as funções CTI. Além disso, é possível atribuir globalmente o direito de monitoramento para os membros de um grupo. Informações sobre este tópico você encontra no [Parágrafo 4.8.2.3, "Utilizar definições globais", na pág. 144.](#)

Para poder executar a monitoração de um telefone (supervisão dos estados operacionais de telefones), deve-se ter acesso a esse telefone e as funções de CTI devem estar disponibilizadas.

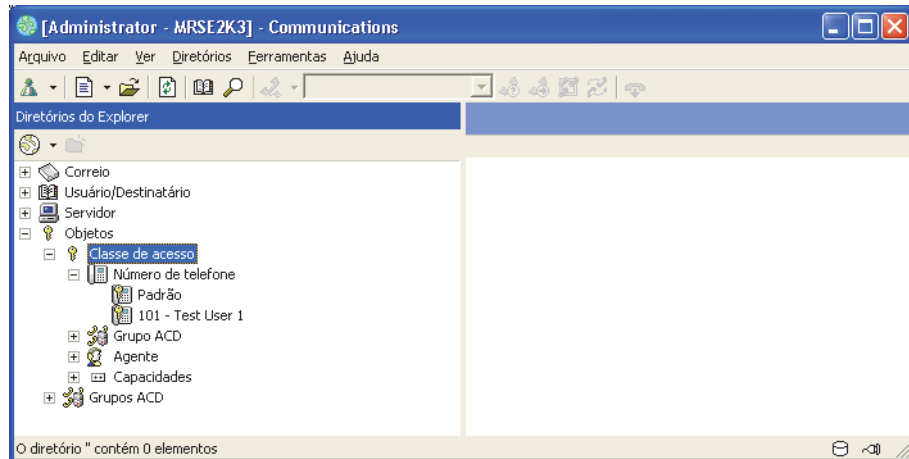
NOTA: Os usuários que forem excluídos da classe de acesso para monitorar telefones não poderão atender as chamadas em um grupo de atendimento possivelmente configurado.

Funções de administração

Administração de objeto

A atribuição da classe de acesso é efetuada através do diretório **Objetos**. Se não encontrar uma representação deste diretório na janela **Diretórios do Explorer**, significa que a indicação está oculta. O procedimento para a configuração do diretório **Objetos**, é descrito no [Parágrafo 4.8, "Administração de objeto"](#), na pág. 137.

Você encontra o subdiretório **Classes de acesso** no diretório **Objetos**.



O procedimento para configurar as classes de acesso para objetos é descrito em forma de exemplo da classe de acesso do telefone.

As permissões para os outros objetos são configuradas de forma analógica.

Classe de acesso do telefone

Um clique com o botão direito no diretório **Número de telefone** conduz a um menu contextual no qual, através da seleção **Classe de acesso por telefone > Adicionar** é aberto o diálogo **Classe de acesso ao número de telefone**. Aqui são definidas, individualmente para cada linha telefônica, as classes de acesso para monitoramento.

NOTA: Como alternativa, você pode selecionar a função **Adicionar** também através do menu de **Communications**: Para isso, ative a janela **Diretórios do Explorer** e selecione **Diretórios > Classe de acesso por telefone > Adicionar**.

Classe de acesso Número de telefone

Número de telefone: 492404901100

Grupo dinâmico: Adicionar

Usuário/Grupos	Classe de acesso
----------------	------------------

Tipo de acesso: Acesso total

Adicionar... Eliminar

OK Cancelar

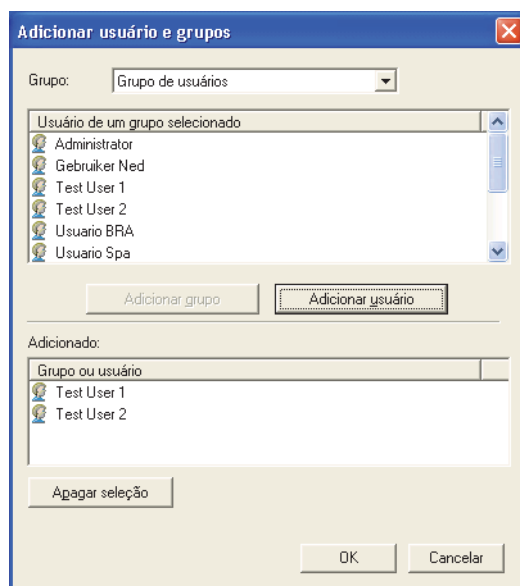
No campo de digitação **Número de telefone** é digitado o número do telefone normalizado para o qual são válidas estas definições. Apenas com esse registro, ou seja, sem adicionar um usuário ou um grupo nenhuma restrição de acesso ao telefone terá efeito.

NOTA: Certifique-se de que o proprietário desse telefone tenha a permissão para sempre monitorar a própria linha telefônica. Se isso não for considerado, podem ocorrer problemas, por exemplo, na utilização das funções CTI.

Com o botão **Adicionar** são selecionados os grupos ou usuários que deverão receber a classe de acesso para monitorar este telefone. Será aberta a janela **Adicionar usuário e grupos**.

A configuração do monitoramento de telefone é diferente para os usuários individuais ou grupos de usuários. A seguir serão descritas as duas formas individualmente.

4.8.2.1 Adicionar usuários (membros de grupos de usuários)



NOTA: Para a definição da classe de acesso do telefone, não faz diferença em quais **Grupos de usuários** os ramais se encontram.

Procedimento para atribuir o direito de monitoramento a usuários individuais:

1. Selecionar na caixa de combinação **Grupo** o grupo de usuários no qual este ramal se encontra.

Os membros do grupo de usuários selecionado serão exibidos no campo superior, em **Usuário de um grupo selecionado**.

NOTA: Mesmo que na caixa de combinação **Grupos** todos os grupos sejam exibidos, ou seja, também os grupos de usuários, a monitoração não pode ser configurada para um grupo de usuários completo.

2. Selecionar o usuário a quem deve ser atribuída a classe de acesso para a monitoração da linha.
3. Clicar no botão **Adicionar usuário**.

O respectivo usuário será registrado na lista em **Adicionado: Grupo ou usuário**.

NOTA: Em caso de erro, selecionar o usuário adicionado por engano e clicar no botão **Apagar seleção** para excluí-lo novamente da lista.

4. Clicar em **OK** para concluir a alteração da classe de acesso.

NOTA: Para atribuir a classe de acesso de monitoração deste telefone a vários usuários, é necessário repetir este procedimento para cada um desses usuários individualmente.

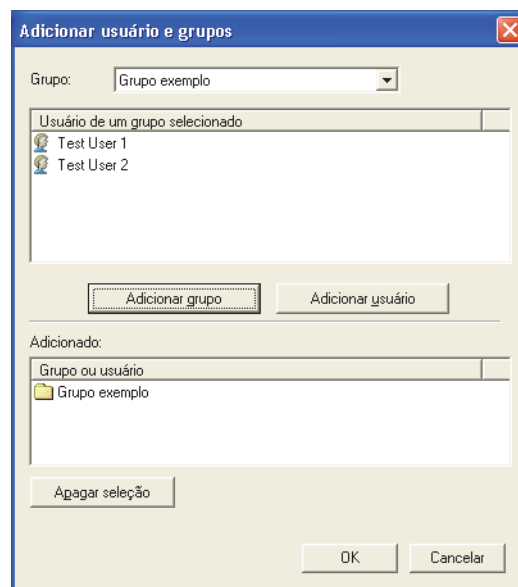
Após a finalização da atribuição é salva a definição para o número de telefone digitado anteriormente. Em seguida, um registro com o respectivo número de telefone e o nome do usuário, indica que no subdiretório **Número de telefone** foi definida uma classe de acesso para esse número de telefone. Com um clique duplo neste registro, é novamente aberto o diálogo que acaba de ser descrito, para que possam ser efetuadas alterações.

4.8.2.2 Adicionar grupos ou membros de grupos

O procedimento para adicionar grupos é igual a aquele para definição de usuários para a monitoração, sendo que neste caso a classe de acesso é atribuída a grupos completos, isto é, a todos os membros de um grupo. Também é possível atribuir classes de acesso a membros isolados. Neste caso, não faz diferença em quais grupos os ramais se encontram.

NOTA: Grupos são aqui, por exemplo, as listas de distribuição configuradas, e **não** os grupos de usuários!

Através da definição de grupos especiais para as permissões de monitoramento, podem ser atribuídas a determinados usuários as permissões para o monitoramento do telefone em conjunto.



1. Na caixa de combinação **Grupo** selecionar o grupo ao qual, ou a cujo membro você deseja atribuir a classe de acesso de monitoração.
Os membros do grupo de usuários selecionado serão exibidos no campo superior, em **Usuário de um grupo selecionado**.
2. Se você deseja selecionar um membro do grupo, marcar o ramal,
3. ou clicar no botão **Adicionar grupo** para atribuir a classe de acesso ao grupo completo.
4. Caso contrário, clicar no botão **Adicionar usuário**.

O respectivo usuário ou o grupo será registrado na lista em **Adicionado: Grupo ou usuário**.

NOTA: Em caso de erro, selecionar o usuário ou grupo adicionado por engano e clicar no botão **Apagar seleção** para excluí-lo novamente da lista.

5. Clicar em **OK** para concluir a alteração da classe de acesso.

NOTA: Para atribuir a classe de acesso de monitoramento deste telefone a vários usuários ou grupos, é necessário repetir este procedimento para cada um desses elementos individualmente.

Após a finalização da atribuição é salva a definição para o número de telefone digitado anteriormente. Em seguida, é indicado através de um registro no respectivo número de telefone, no subdiretório **Número de telefone** que uma classe de acesso foi definida para esse número de telefone. Com um clique duplo neste registro, é novamente aberto o diálogo que acaba de ser descrito, para que possam ser efetuadas alterações.

NOTA: Ao selecionar o registro do número de telefone (em **Objetos > Classe de acesso > Número de telefone**) é indicado na janela **Lista do Explorer** o usuário ou os grupos que podem monitorar essa linha. Se necessário, inserir os respectivos registros no cabeçalho da tabela nessa janela. Ver também [Parágrafo 5.3.2.1, "Possibilidades de edição nas janelas do diário"](#), na pág. 200

4.8.2.3 Utilizar definições globais

As definições globais permitem atribuir as permissões seguintes a todos ou a determinados usuários:

- Monitoramento global dos estados operacionais do próprio telefone para todos os usuários através do parâmetro “**OWNER**”.

NOTA: O monitoramento do próprio telefone é basicamente necessário, para que o usuário possa utilizar as funções CTI.

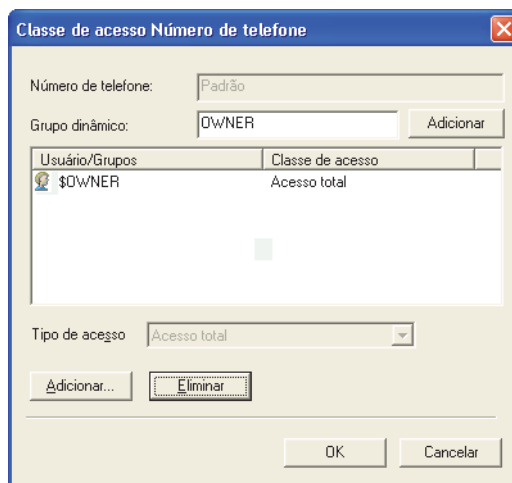
- O monitoramento mútuo dos estados operacionais dos telefones, cujos usuários estão em um grupo. Como aqui podem ser definidos diversos grupos, é possível configurar rapidamente o monitoramento do estado operacional para o sistema inteiro.

Monitoramento global dos estados operacionais do próprio telefone para todos os usuários

Procedimento para liberar a monitoramento do estado operacional do seu próprio telefone para todos os usuários:

1. Na janela **Diretórios do Explorer** expanda o caminho **Objetos -> Classes de acesso -> Números de telefone**.
2. Clique com o botão direito no ícone de telefone **Padrão**.
3. No menu de atalho aberto, selecione a função **Classe de acesso por telefone -> Alterar**.

O diálogo **Classe de acesso do número de telefone** será aberto.



4. Em **Grupo dinâmico** digite o parâmetro “**OWNER**”.

NOTA: Observe o formato da escrita. A digitação desse parâmetro **deverá** ser feita em letras maiúsculas.

5. Clicar em **Adicionar**.
Na janela, em **Usuário/Grupos** será exibido um ícone de usuário **\$OWNER**.

6. No diálogo **Classe de acesso do número de telefone** clique no botão **OK**.

Com isso a liberação para o monitoramento do próprio telefone terá sido configurada para todos os usuários.

Monitoramento mútuo dos estados operacionais de membros de grupos

Para atribuir dessa forma classes de acesso para o número de telefone, são necessárias duas etapas:

1. Criar grupos nos quais os usuários estão reunidos, que podem monitorar os estados operacionais de seus telefones.
2. Adicionar esses grupos aos grupos dinâmicos no diretório padrão.

Configurar grupos para a classe de acesso do número de telefone

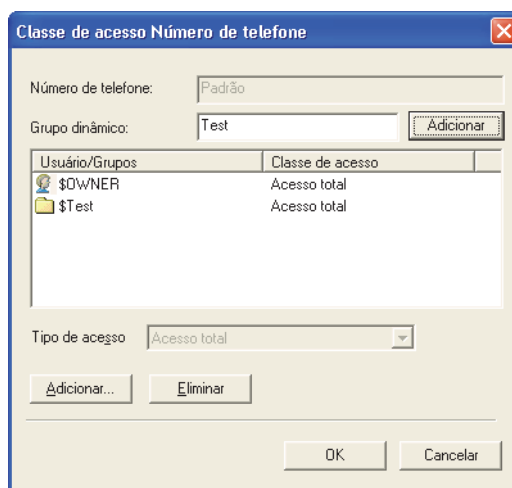
Os grupos para a atribuição da classe de acesso de número de telefone não são diferentes de outros grupos, como por exemplo, os utilizados para realizar as listas de distribuição. Eles são definidos exatamente como descrito no [Parágrafo 4.4.2, "Grupos", na pág. 116](#).

NOTA: Através da nomeação objetiva dos grupos é possível facilitar a atribuição da classe de acesso para o número de telefone. Ver também [Parágrafo 4.8.2.3, "Para facilitar a atribuição", na pág. 147](#).

Adicionar aos grupos dinâmicos no diretório padrão

Procedimento para configurar, que usuários que pertençam a um grupo determinado, possam monitorar os estados operacionais de seus telefones.

1. Na janela **Diretórios do Explorer** expanda o caminho **Objetos -> Classes de acesso -> Números de telefone**.
2. Clique com o botão direito no ícone de telefone **Padrão**.
3. No menu de atalho aberto, selecione a função **Classe de acesso por telefone -> Alterar**.
O diálogo **Classe de acesso do número de telefone** será aberto.



4. Em **Grupo dinâmico** digite o nome do grupo a cujos membros será permitido monitorar entre si os estados operacionais de seus telefones.

NOTA: Digite o nome do grupo como definido em Grupos. Ou seja, observe as letras maiúsculas e minúsculas.

5. Clicar em **Adicionar**.
No diálogo, em **Usuário/Grupos** será exibido um ícone de diretório com o nome **\$<nome do grupo>** (na imagem acima “\$Teste”).
6. No diálogo **Classe de acesso do número de telefone** clique no botão **OK**.

Com isso, está liberado o monitoramento dos estados operacionais dos telefones para esse grupo.

Para facilitar a atribuição

Existe uma forma mais simplificada para o monitoramento mútuo dos estados operacionais de membros de grupos. É possível atribuir esse direito simultaneamente a diversos grupos. Para isso, é necessário observar na definição desses grupos, que os primeiros caracteres dos nomes dos grupos sejam idênticos. Exemplos:

Teste, Teste1, Teste22, TesteABC,...

Se você inserir para os grupos dinâmicos a designação **Teste** será definido para todos os grupos cujo nome comece com a combinação de caracteres **Teste**, que está liberado o monitoramento mútuo dos estados operacionais dos membros dos grupos. Não existe no entanto, um monitoramento além do grupo.

Funções de administração

Administração de objeto

Observe que nenhum outro nome em uma lista de distribuição comece com essa combinação de caracteres. Também para esses grupos, seria então configurado que esses membros da lista de distribuição poderiam monitorar os estados operacionais de seus telefones. Isso pode não ser desejado em determinadas situações.

4.9 Encaminhamento de chamadas com base na ID do chamador

Através do roteamento por ID do chamador (Caller Address Routing) você pode definir a quais agentes de um grupo ACD esta chamada deve ser atribuída, dependendo do número da pessoa que chama. Basicamente, esta é apenas uma ampliação da função de atribuição de chamadas segundo as capacidades.

NOTA: O requisito para este tipo de roteamento de entrada é que o número da pessoa que chama seja transmitido.

Por exemplo: se o departamento de vendas de uma empresa é dividido em regiões, as chamadas de diversas áreas podem ser transferidas diretamente para os diferentes grupos de capacidade. Dependendo do prefixo local destas pessoas que chamam, poderiam então ser definidas outras capacidades adicionais, as quais um agente deve ter para receber estas chamadas. Ou esta capacidade adicional é definida como não obrigatória, aumentando assim o grau de importância quando são tomadas as decisões de atribuição. Desta forma, com referência ao exemplo acima, o agente responsável pela determinada região seria considerado como preferencial para a atribuição da chamada. Se ele não puder atender, a chamada será transferida para um outro agente, evitando que seja perdida.

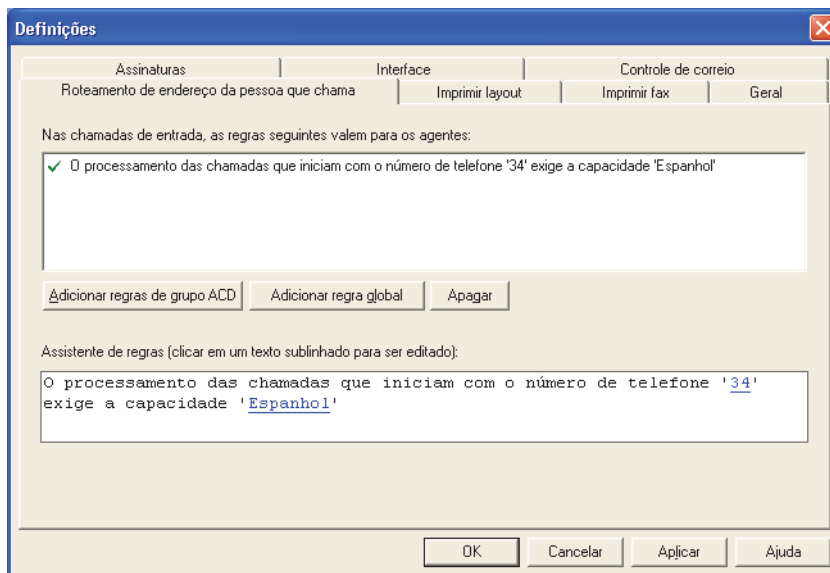
A definição do roteamento de chamadas segundo os códigos de países também seria possível. Neste caso, as chamadas seriam atribuídas a agentes com os conhecimentos de idioma correspondentes.

Podem ser definidos dois tipos de regra de roteamento:

- Regras globais:
Estas regras de roteamento são igualmente relativas a todos os grupos ACD.
- Regras de grupo ACD:
Estas regras só se aplicam ao grupo ACD indicado na definição da regra.

NOTA: Caso seja criada uma regra de grupo ACD, as regras globais não terão mais efeito sobre este grupo ACD.

4.9.1 Configurar uma regra de roteamento global



Procedimento para criar uma regra de roteamento global:

1. Selecionar, através do menu do **Ferramentas > Definições...**
2. Selecionar aqui a guia **Roteamento de endereço da pessoa que chama**.
3. Clicar no botão **Adicionar regra global**.

A regra será exibida na parte superior da janela (inicialmente ainda com os respectivos caracteres curinga). O caractere **<?>** representa o número de telefone, para o qual esta regra deve ter efeito e a capacidade que deve ser vinculada com o número predefinido.

4. Estes parâmetros devem ser definidos agora na janela abaixo. Clicar nos curingas **<?>**.

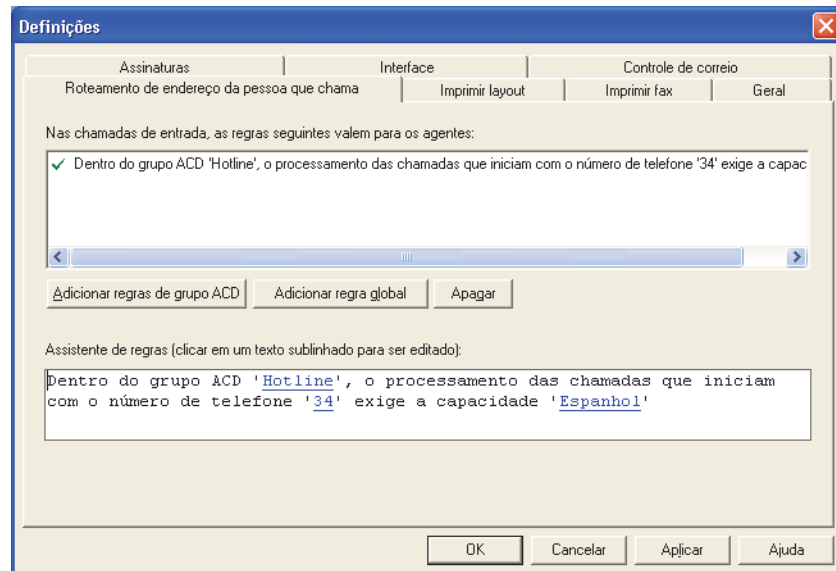
O caractere que representa o número de telefone muda para um campo de texto, onde é digitado o número desejado (ou, por exemplo, um prefixo) Ao ser clicado, o curinga da capacidade muda para um campo de lista, no qual o respectivo grupo de capacidades pode ser selecionado.

5. Para definir outras regras, clicar em **Aplicar**.
6. Clicar em **OK** para concluir a definição de regra.

As suas definições serão aplicadas e o diálogo será fechado.

Se você deseja editar ou excluir as regras, basta selecioná-las com um clique na janela superior. A regra selecionada pode ser editada na janela inferior (clique nas expressões sublinhadas) ou excluída da lista com o botão **Apagar**.

4.9.2 Configuração de regras de grupo ACD



As regras de grupo ACD são geralmente definidas no Supervisor ACD, mas podem também ser criadas e editadas no **Communications**. As regras de grupo ACD definem o comportamento de roteamento de chamadas de entrada para um determinado grupo ACD. Com a definição de uma regra de grupo ACD, as regras de roteamento globais perderão o efeito para este grupo. Os procedimentos para a definição de uma regra de grupo ACD são iguais àqueles descritos para as regras globais. A única diferença está na aparência dos parâmetros disponíveis. Ao ser clicado, o primeiro caractere curinga abre uma caixa de combinação com um menu para a seleção do grupo ACD, para o qual deverão ter efeito as definições. A seguir, com a edição do segundo parâmetro, é introduzido o número de telefone, como na regra de roteamento global. Por fim, é atribuída uma das capacidades que foram introduzidas antes na definição de grupos. No mais, a operação é executada conforme a descrição acima (aplicar, editar, apagar e cancelar).

4.10 O diretório do servidor de comunicação

A pasta **Servidor de comunicação** também pode ser mostrada na estrutura de árvore da janela **Diretórios do Explorer** – por exemplo, em: **Diretórios > Ver > Servidor de comunicação**. Nesta pasta você pode acessar os diretórios **Software updates**, **XPR Server logfiles** e **User specific data**. Estes diretórios mapeiam as pastas armazenadas no servidor XPR para os dados de usuário, atualização e arquivo de log. Estes dados só podem ser visualizados e editados por um administrador. As duas pastas e os respectivos subdiretórios são criados automaticamente com a instalação do servidor de XPR. Como se tratam de diretórios do sistema, você deverá estar ciente sobre os efeitos de suas

alterações.

4.10.1 Classe de acesso

O acesso ao diretório do servidor de comunicação requer o privilégio **Server File Access**, que o administrador pode atribuir tanto para o usuário individual como para grupos de usuários.

Também podem ser configuradas outras classes de acesso adicionais para os subdiretórios existentes, respectivamente separadas em acesso de leitura e gravação. Para isso, é usada a função **Alterar classe de acesso** do menu de atalho do respectivo diretório. Assim é aberto um diálogo, onde os privilégios são atribuídos mediante as caixas de seleção correspondentes. Nas listas exibidas, as seguintes classes de acesso são apropriadas e possíveis:

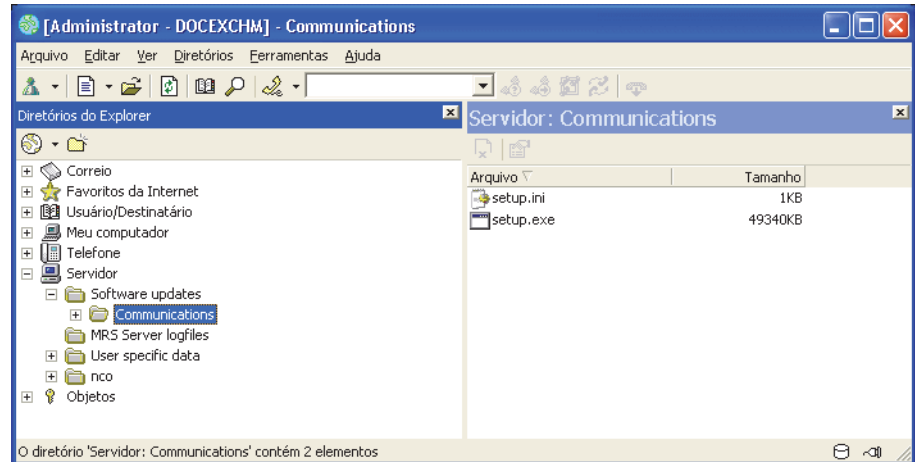
Classe de acesso	Descrição
File Group Access	Este não é um privilégio de usuário, mas um privilégio de acesso para arquivos e pastas no sistema virtual de arquivos do servidor de XPR. Com esta opção selecionada, os arquivos só poderão ser acessados por usuários que pertençam ao mesmo grupo que o criador/proprietário deste arquivo ou da pasta. Uma atribuição direta a um usuário não faz sentido.
File Owner Access	Este não é um privilégio de usuário, mas um privilégio de acesso para arquivos e pastas no sistema virtual de arquivos do servidor de XPR. Com esta opção selecionada, os arquivos ou as pastas só poderão ser acessados pelo criador/proprietário do mesmo. Uma atribuição direta a um usuário não faz sentido.
SERVICE Privilege	Os campos de banco de dados podem ser criados de tal modo que uma alteração requeira este privilégio. Além disso, este privilégio permite uma utilização limitada do editor de dados do usuário e do monitor de XPR, através do qual é efetuada a configuração do servidor de XPR.
SUPERVISOR Privilege	Os campos de banco de dados podem ser criados de tal modo que uma alteração requeira este privilégio. Além disso, este privilégio permite uma utilização do editor de dados do usuário e do monitor de XPR, através do qual é efetuada a configuração do servidor de XPR. Atenção: com este privilégio serão atribuídas implicitamente todas as classes de acesso, mesmo que determinados privilégios não tenham sido atribuídos ao respectivo usuário.

Tabela 36

Classes de acesso para os diretórios do servidor de comunicação.

4.10.1.1 Atualizações de software

O diretório **Atualizações de software** mapeia o diretório de mesmo nome a partir do caminho de XPR ... \XPR\Client\Update\...



Nessa pasta, serão copiadas os programas de instalação para os diversos componentes clientes do servidor XPR. Assim você encontra, por exemplo, no diretório **Atualizações de software\Communications** o programa de instalação que pode ser iniciado através do menu principal, em **Ajuda > Atualizar Communications** para a atualização do **Communications**.

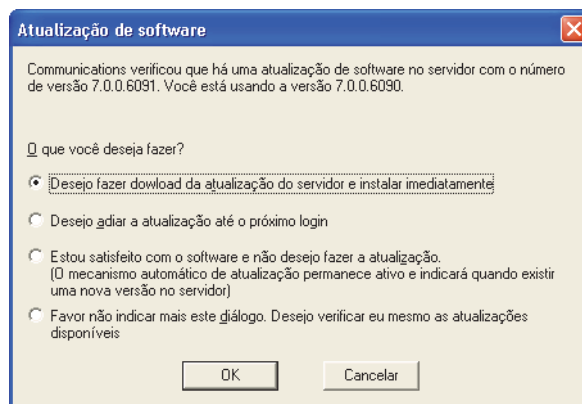
Se você deseja permitir que um usuário instale sozinho as atualizações, durante a atualização do XPR será necessário considerar também o ponto Clientes & Componentes na seleção dos componentes a instalar. Através dessa função são gravados os dados atualizados dos clientes no diretório de programas do servidor XPR. Com base em uma comparação dos números de versão, após a reinicialização do **Communications** será oferecida a última instalação copiada.

NOTA: Você pode também iniciar o procedimento de atualização manualmente; no menu **Ajuda** do programa em execução, selecionar a função **Atualizar Communications**.

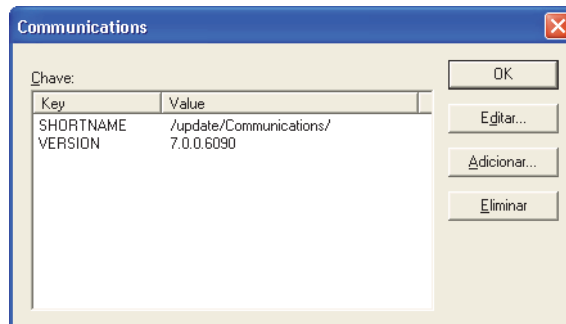
Em ambos os casos, será aberto um diálogo que oferece opções adicionais para a execução da atualização ao usuário.

Funções de administração

O diretório do servidor de comunicação



Para verificar o número de versão de uma atualização, clicar com a tecla direita do mouse no respectivo diretório em **Atualização de software** e selecionar no menu de atalho **Propriedades de diretório**. Na figura seguinte são apresentadas as propriedades de diretório do diretório **Communications**.

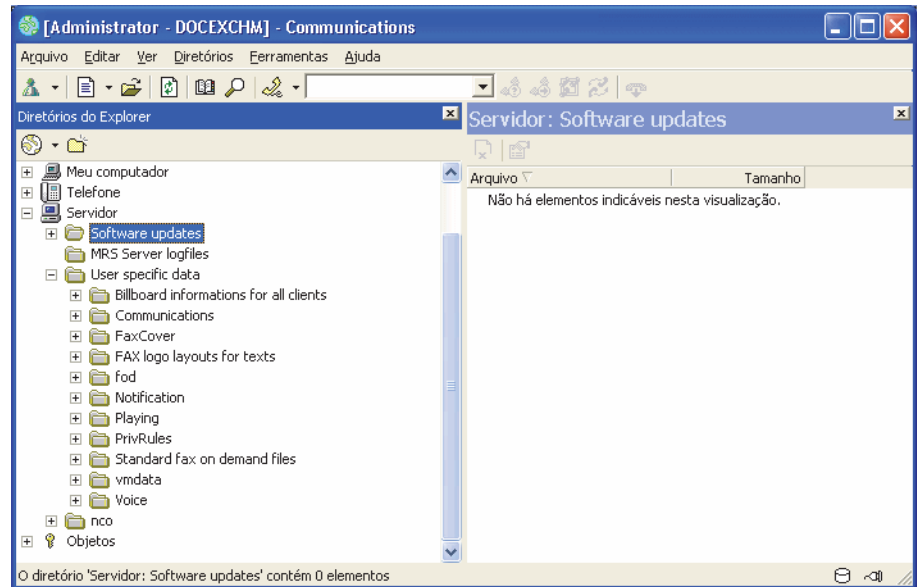


4.10.1.2 Arquivos de registro do servidor XPR

O diretório **XPR Server logfiles** mapeia o diretório existente no servidor de XPR, . . . \XPR\Log. Neste diretório são salvos todos os arquivos de log (**mrxxxxxx**) e arquivos de estatística (**stxxxxxx**) gerados pelo servidor de XPR. Para visualizá-los, copiar estes arquivos (arrastar-e-soltar) para o diretório em **Ambiente de trabalho**, onde os arquivos de texto podem ser abertos com um clique duplo.

4.10.1.3 User specific data

O diretório **User specific data** mapeia o diretório existente no servidor de XPR, . . . \XPR\userdata. O diretório **User specific data** serve para salvar todos os dados de usuário globais centralmente no servidor, colocando-os à disposição dos usuários no sistema. Aqui ficam armazenados, por exemplo, os arquivos para os papéis de fax criados (em \Communications\Stationeries\Fax) ou os layouts personalizados de **Communications** (em \Communications\Stationeries\Layout).



Funções de administração

O diretório do servidor de comunicação

Os seguintes diretórios estão disponíveis:

Diretório	Descrição
billboards	Este diretório é utilizado apenas pelo Client 2.5 (só para a manutenção de sistemas mais antigos).
Communications	\Stationeries\Fax Diretório de armazenamento para as páginas de modelo de fax que foram criadas com o editor de fax. \Stationeries/Layout Aqui são armazenados os layouts de cliente definidos para a utilização global.
FaxCover	Diretório de armazenamento para layouts de folha de rosto de fax para o Client 2.5 (só para a manutenção de sistemas mais antigos).
Logotipo de fax	Diretório de armazenamento para layouts das páginas seguintes de fax para o Client 2.5 (só para a manutenção de sistemas mais antigos).
fod	Diretório de armazenamento para as páginas de fax sob demanda (fax on demand).
Notificação	Diretório para os arquivos de texto predefinidos no servidor de XPR para notificações por SMS.
Playing	Área de transferência para os arquivos de voz que devem ser reproduzidos por PlayWave.
PrivRules	Pasta para as regras de distribuição ou de seleção criadas localmente.
sfod	Diretório de armazenamento para as páginas de fax sob demanda para o Client 2.5 (só para a manutenção de sistemas mais antigos).
vmdata	Diretório de armazenamento para os anúncios de saudação e de nome.
vogue	Aqui estão no sub-diretório \Music os arquivos Wav da música de espera.
Voice	\Loop Diretório de armazenamento para os arquivos de anúncios necessários no campo de espera. \Voicemail Atualmente sem significado especial

Tabela 37 Subdiretórios na pasta "User specific data".

4.11 Cache de dados do *Communications*

Os dados de mensagem personalizados são salvos localmente nos perfis de usuário.

NOTA: Para o servidor de terminal é possível definir diretórios próprios, nos quais deverão ser criados os dados de usuário. Ver informações detalhadas no [Parágrafo A.1.1, "Salvar os dados do usuário em diretórios personalizados"](#), na [pág. 309](#).

Geralmente, o caminho local tem a seguinte estrutura:

X:\Documentos e configurações\<usuário>\Communications\...

Na instalação do **Communications**, os respectivos diretórios são criados no nome do usuário. O subdiretório ... \Communications tem duas pastas (Inbound e Outbound), nas quais estão salvos os arquivos de mensagens.

- Inbound:
Aqui são salvas as mensagens que o usuários obteve do servidor (isto ocorre sempre que uma mensagem é aberta).
- Outbound:
Este diretório serve para salvar as mensagens criadas pelo usuário.

No **Communications** pode ser definido que essa memória de dados seja apagada quando o usuário fizer o logoff. Ver informações detalhadas na descrição da função **Definições** no menu **Ferramentas** (ver [Parágrafo 3.3.3, "Efetuar as definições gerais"](#), na [pág. 81](#)).

Funções de administração

Cache de dados do Communications

5 Referência de funções

Na Referência de funções são novamente apresentados todos os comandos e funções do menu principal, com os respectivos submenus em um resumo sistemático. Esta descrição está organizada conforme a apresentação topológica do comando ou da função. Isto é, independente de quem fez login (usuário ou administrador), os menus são explicados da esquerda para a direita, por ordem de aparição – começando com **Arquivo** e terminando em **Ajuda**. Nos menus drop-down, os tópicos de menu são descritos individualmente de cima para baixo, eventualmente com ramificações em outros submenus. Caso existam botões correspondentes às funções, os ícones serão sempre exibidos.

Dependendo do seu modo de login (usuário ou administrador) no **Communications**, da configuração de uma função ou da situação atual, é possível que alguns submenus não estejam ativados. Neste caso, o nome da respectiva função não é indicado em preto, mas com um contorno cinza.

5.1 O menu Arquivo

O menu **Arquivo** serve para abrir as opções de envio e para a edição de registros de usuário e contatos (**Novo**), para abrir arquivos armazenados (**Abrir**) e para fechar o **Communications** (**Terminar**).

Função	Descrição
Novo	Enviar novas mensagens e criar registros de contatos e de usuários. Ver Parágrafo 5.1.1, "Novo" , na pág. 161.
Abrir	Abrir os arquivos armazenados. Ver Parágrafo 5.1.12, "Abrir" , na pág. 193.
Sair e logoff	Sair totalmente do Communications. Ver Parágrafo 5.1.13, "Sair e logoff" , na pág. 194.
Sair	Sair do Communications. Ver Parágrafo 5.1.14, "Sair" , na pág. 194.

Tabela 38**Funções do menu "Arquivo" do Communications.**

5.1.1 Novo

A função **Novo** abre um submenu, que abre o diálogo “Nova mensagem” com diferentes opções de formatação e continua a disponibilizar possibilidades para a configuração de usuário e agente, bem como para a administração de endereços (Contatos). Para poder executar as funções para a configuração de usuário ou as funções para a configuração de novos contatos globais, você deverá ter os respectivos direitos de acesso administrativos no sistema.



Também é possível acessar o diálogo **Nova mensagem** clicando na seta ao lado do ícone de documento, abaixo do tópico de menu **Arquivo** e depois, clicando no respectivo tópico de menu. Ao clicar diretamente no ícone de documento, o diálogo **Nova mensagem** é aberto com o formato que você usou para a última mensagem enviada. Este menu contém as seguintes opções:

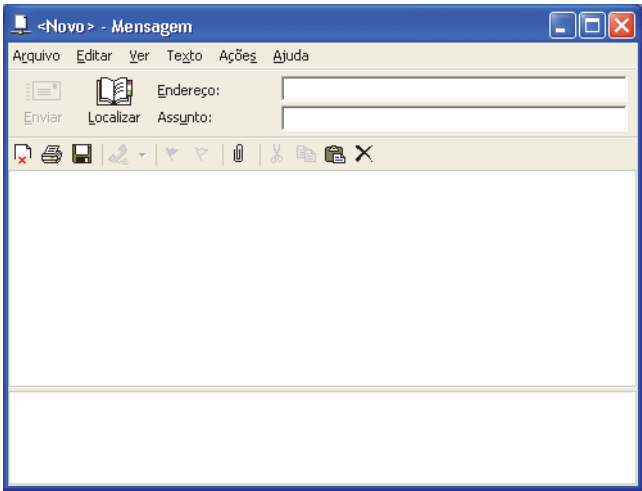
Função	Descrição em:
Nova mensagem de texto	Parágrafo 5.1.2, "Novo > Nova mensagem de texto", na pág. 162.
Nova mensagem Rich Text.	Parágrafo 5.1.3, "Novo > Nova mensagem Rich Text", na pág. 177.
Nova mensagem HTML	Parágrafo 5.1.4, "Novo > Nova mensagem HTML", na pág. 181.
Novo voicemail	Parágrafo 5.1.6, "Novo > Novo voicemail", na pág. 184.
Nova mensagem de SMS	Parágrafo 5.1.7, "Novo > Nova mensagem de SMS", na pág. 189.
Novo contato	Parágrafo 5.1.8, "Novo > Novo contato", na pág. 190.
Novo contato privado	Parágrafo 5.1.9, "Novo > Novo contato privado", na pág. 192.
Novo usuário	Parágrafo 5.1.10, "Novo > Novo usuário", na pág. 193.
Novo agente	Parágrafo 5.1.11, "Novo > Novo agente", na pág. 193.

Tabela 39

Visão geral sobre as sub-funções do menu Novo em Arquivo.

5.1.2 Novo > Nova mensagem de texto

Esta opção deve ser selecionada quando você deseja enviar uma mensagem de texto simples, ou seja, sem formatações especiais, por exemplo, e-mail, fax ou mensagem de SMS. Com esta seleção Será aberto o diálogo **Nova mensagem**.



Além da entrada do endereço, do assunto e da mensagem, são possíveis as ações descritas abaixo, as quais são executadas através da barra de menus ou dos botões de ícone, cujos ícones correspondem aos tópicos de menu. Para a configuração dos botões, consultar a descrição do menu **Ver** em **Opções da barra de ferramentas**.

NOTA: Algumas funções ainda não estão disponíveis. Por exemplo, o botão **Enviar** ainda não está ativo porque no diálogo ainda não existem informações que permitam um envio.

A barra de menus do diálogo “Nova mensagem”

Os seguintes menus do diálogo de mensagens estão disponíveis:

Menu	Descrição da função
Arquivo	Parágrafo 5.1.2.1, "O menu Arquivo", na pág. 163.
Editar	Parágrafo 5.1.2.2, "O menu Editar", na pág. 164.
Ver	Parágrafo 5.1.2.3, "O menu Ver", na pág. 168.
Texto	Parágrafo 5.1.2.4, "O menu de texto", na pág. 170.
Ações	Parágrafo 5.1.2.5, "O menu Ações", na pág. 171.
Ajuda	Parágrafo 5.1.2.6, "O menu Ajuda", na pág. 174.

Tabela 40 A barra de menus do diálogo “Nova mensagem”.

5.1.2.1 O menu Arquivo

Através do menu **Arquivo** no diálogo **Nova mensagem** podem ser ativadas as funções gerais que você usa para administrar as suas mensagens. As opções do menu **Arquivo** são:

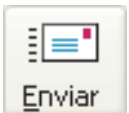
Função de menu	Descrição
 Enviar	Inicia a transmissão de uma mensagem.
 Salvar [Ctrl] + [S]	Salva uma mensagem que foi antes armazenada localmente e novamente aberta.
Salvar como	Salva a mensagem com um nome qualquer no diretório desejado. Você pode salvar as suas mensagens localmente ou carregar determinados documentos como arquivo-modelo no seu disco rígido, e utilizá-los (abrir, alterar, reenviar) sempre que necessário. Para isso, é aberto um diálogo de seleção que solicita a entrada de um nome de arquivo e do diretório de destino. Dependendo do tipo de mensagem, pode selecionar os respectivos formatos de arquivo, adicionalmente ao formato PMF descrito acima. Observação 1: O armazenamento no formato do Communications *.PMF permite salvar também anexos e informações de endereço inseridos, de modo que, ao acessar a função Abrir arquivo, a mensagem disponível estará completa. Observação 2: Você pode também abrir o arquivo salvo com um clique duplo em um diálogo de mensagem do Communications no Explorer. O link do arquivo PMF com o programa Communications é criado automaticamente com a instalação. Observação 3: Independente do formato de arquivo utilizado, você pode abrir o arquivo salvo através do menu Arquivo > Abrir em um diálogo de mensagens do Communications.
Salvar anexos	Abre o diálogo de seleção de arquivos, para o armazenamento local de um anexo de arquivo em um diretório de sua escolha. Este diálogo também permite definir diretórios novos.
 Imprimir [Ctrl] + [P]	Imprime a mensagem.
Informação [Ctrl] + [Enter]	Indica todas as informações disponíveis relacionadas à mensagem e os encaminhamentos. Ver informações detalhadas no Parágrafo 5.6.13.1, "Informação de documento", na pág. 284.

Tabela 41

As funções do menu Arquivo no diálogo "Nova mensagem".

Função de menu	Descrição
 Apagar	Exclui a mensagem e sai do diálogo Nova mensagem . A janela pode também ser fechada com o ícone  na barra de títulos do diálogo de mensagens.
Sair [Alt] + [F4]	Sai do diálogo Nova mensagem . Antes disso, você será perguntado se deseja salvar a mensagem (caso tenha efetuado entradas).

Tabela 41 As funções do menu Arquivo no diálogo “Nova mensagem”.

5.1.2.2 O menu Editar

O menu **Editar** permite editar o texto da mensagem de modo semelhante como em um processador de texto. As opções do menu **Editar** são:

Função de menu	Descrição
Desfazer [Ctrl] + [Z]	Anula a última ação efetuada. Apenas é possível desfazer uma vez, isto é, o último passo.
Repetir [Ctrl] + [Y]	Restaura o estado anterior à execução do comando Desfazer .
 Cortar [Ctrl] + [X]	Corta os objetos selecionados anteriormente e os copia para a área de transferência.
 Copiar [Ctrl] + [C]	Copia os objetos selecionados anteriormente para a área de transferência.
 Colar [Ctrl] + [C]	Cola o conteúdo da área de transferência no documento, na atual posição do cursor.

Tabela 42 As funções do menu Editar no diálogo “Nova mensagem”.

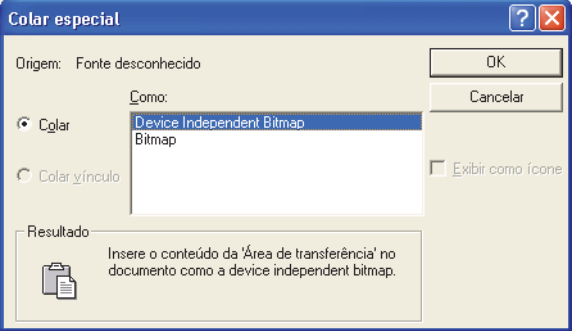
Função de menu	Descrição
Colar especial	Modo de inserção especial para OLE (Object Linking and Embedding = objetos vinculados e incorporados). Com um clique duplo sobre um objeto inserido da área de transferência, é possível abri-lo e editá-lo no aplicativo original, caso instalado localmente. Após a ativação do objeto, a barra de menus altera-se, disponibilizando as respectivas funções do programa original. Ao selecionar a função Colar especial será aberta uma nova janela, com diversas opções para colar o conteúdo da área de transferência.  • Colar: Cola o objeto (por exemplo, uma imagem em formato bitmap) em sua apresentação original no documento. • : Insere o item vinculado com o arquivo de origem, caso a origem seja conhecida. Isto significa que, ao editar e salvar o objeto inserido, o arquivo de origem será alterado. • Exibir como ícone: Insere o item como ícone de arquivo no documento, simples ou vinculado, conforme a opção selecionada antes. Com um clique duplo sobre o ícone, o item é aberto no aplicativo original.
 Apagar [Del] ou [Del]	Exclui o texto marcado antes.
Selecionar tudo [Ctrl] + [A]	Marca o texto do documento completo. Por exemplo, para inseri-lo em um outro aplicativo (por ex., Word) através de cópia para a área de transferência.
 Procurar [Ctrl] + [F]	Procurar um determinado termo que aparece no texto ou uma sequência de caracteres.
Localizar de novo [F3]	Continua a pesquisa com o atual critério.
Substituir [Ctrl] + [H]	Localizar e substituir um termo.
Inserir objeto	Insere na posição atual do cursor uma janela de edição para o tipo de objeto selecionado. É aberta uma nova janela para as definições necessárias.

Tabela 42

As funções do menu *Editar* no diálogo “Nova mensagem”.

Função de menu	Descrição
	Criar novo: Insere uma janela de objeto nova e vazia no documento, conforme o tipo de objeto selecionado. Se a caixa de seleção Exibir como ícone for ativada, o objeto será inserido no documento como ícone de arquivo. Inserir objeto Criar novo Criar do arquivo Tipo de objeto: Clipe multimídia Documento do WordPad Gráfico do Microsoft Graph Imagem de bitmap Imagem do Paintbrush Pacote Sequência MIDI Som wave OK Cancelar ☐ Exibir como ícone Resultado  Insere um novo objeto Imagem de bitmap no documento. Criar do arquivo: Insere um arquivo como objeto no seu documento através de um menu de seleção do arquivo. Adicionalmente, é possível inserir o objeto vinculado com o arquivo de origem e selecionar o tipo de apresentação Como ícone. Inserir objeto Criar novo Criar do arquivo Arquivo: C:\Arquivos de programas\Comunicati Procurar... ☐ Vincular OK Cancelar ☐ Exibir como ícone Resultado  Insere o conteúdo do arquivo como um objeto no documento para que você possa ativá-lo utilizando o programa com que foi criado.

Tabela 42 As funções do menu Editar no diálogo “Nova mensagem”.

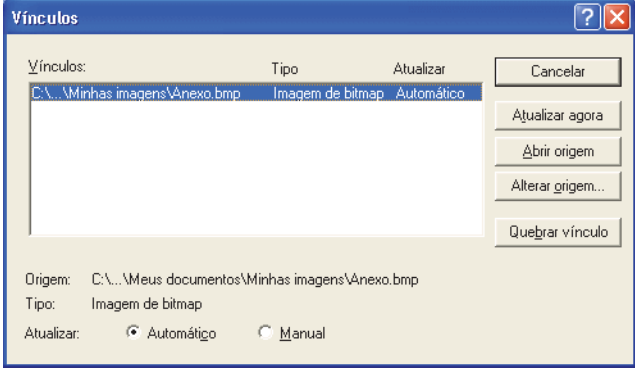
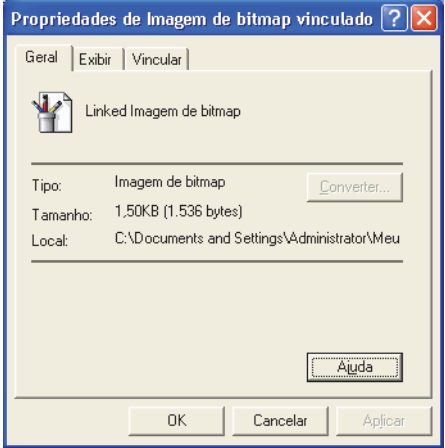
Função de menu	Descrição
Vínculos	Se um objeto OLE estiver vinculado a um objeto de origem, o caminho para a origem é indicado em uma nova janela. Adicionalmente, essa janela permite efetuar outras definições.  - Definições do modo de atualização: Automático ou Manual. Com a opção Manual, a atualização do arquivo de origem poderá ser ativada clicando no botão Atualizar agora. Com a opção Automático, todas as alterações serão atualizadas a partir do arquivo de origem imediatamente após a conclusão do procedimento de edição. Abrir origem: Abre o arquivo de origem para a edição com o programa original. Alterar origem: Abre o diretório de origem para a seleção de outro arquivo de origem. Eliminar: Cancela o vínculo do objeto com o objeto de origem.
Propriedades do objeto [Alt] + [Enter]	Abre o diálogo Propriedades. Nesta janela com forma de ficha, você pode visualizar informações gerais referentes ao objeto OLE selecionado, assim como definir novas opções de exibição e vínculo, através da seleção da respectiva guia. 

Tabela 42

As funções do menu Editar no diálogo "Nova mensagem".

Função de menu	Descrição
Objeto	Este tópico de menu serve para editar o objeto OLE. Há dois modos diferentes para isso: - Com Editar o objeto OLE pode ser ativado para edição no diálogo Nova mensagem. - Com Abrir, o objeto OLE é aberto com o aplicativo original, caso instalado no seu computador.

Tabela 42 As funções do menu **Editar** no diálogo “Nova mensagem”.

5.1.2.3 O menu Ver

O menu **Ver** oferece algumas opções para personalizar o diálogo de mensagens, adaptando-o aos seus requisitos pessoais. Você pode inserir campos de digitação adicionais nesta janela (em **Opções de envio**) e criar uma barra de menus com as funções usadas com frequência. As definições aqui executadas são referentes ao layout geral do diálogo de mensagens. Ou seja, mesmo que este diálogo seja aberto com a ativação de uma outra função, estas definições serão mantidas.

Função de menu	Descrição
Barra de estado	Exibe ou oculta a barra de estado na margem inferior do diálogo.
Opções de envio	Aqui é possível inserir outros campos de entrada abaixo das linhas de entrada para endereço e assunto: Cc (Carbon Copy - Com cópia): Uma cópia da mensagem atual será enviada a todos os endereços que estiverem nesta linha. Esta mensagem é entregue com a lista de destinatários da cópia; em muitos casos, isto torna desnecessário reencaminhar as informações. Cco (Blind Carbon Copy - Com cópia oculta) Como o Cc, mas com a diferença de que os destinatários não são exibidos para os outros destinatários das cópias, permanecendo ocultos. Hora do envio: Nesta nova linha você pode determinar quando a mensagem deve ser enviada, definindo a data e a hora desejadas. - Para isso, selecionar o valor numérico que deseja adaptar. - Informar em seguida o valor desejado através do teclado. Como alternativa, é possível definir o valor com o mouse, acionando o valor através dos botões para contagem para cima e para baixo. Um clique simples aumenta ou reduz o valor em passos; mantendo-se o botão acionado por mais tempo, o valor sobe ou desce rapidamente.

Tabela 43 As funções do menu **Ver** no diálogo “Nova mensagem”.

Função de menu	Descrição
	• Prioridade de envio: Esta caixa de combinação permite atribuir à mensagem uma determinada prioridade relativa ao horário de envio. Observação: O modo de avaliação destas prioridades pelo sistema dependerá das predefinições do sistema executadas pelo administrador. • Papel de fax: Essa definição cria o campo de combinações “Papel de fax” com o qual podem ser abertos os modelos de fax prontos, definidos antes pelo administrador para alguns faxes. • Texto adicional de fax: Este tópico de menu insere um campo de entrada de texto adicional. O texto digitado neste campo será inserido pelo administrador em um ponto determinado da página de fax. Se o campo curinga correspondente não estiver disponível na página de fax, a entrada de texto neste campo não terá efeito.
Barra de ferramentas	Para maior conforto de trabalho, você pode criar uma barra de ferramentas com as funções de menu usadas com frequência. As funções dos botões serão iguais às respectivas funções de menu. Os seguintes grupos de funções podem ser configurados como botões: • Ações de arquivo: Mostra a seção da barra de ferramentas que serve para ativar funções básicas de arquivos, como excluir, imprimir e salvar. • Seleção de formatos múltiplos: Essa função cria dois botões na Barra de ferramentas, com os quais é possível mudar entre o modo de exibição de mensagem do XPR e o formato original. • Inserir anexo: Insere um ícone (clip) na barra de ferramentas, o qual é usado para inserir anexos (Attachments) na mensagem. A parte menor da janela abaixo do campo de digitação de texto serve para a indicação de um anexo (o ícone de arquivo do anexo aparece aqui). Anexos são aqui os arquivos que contêm, por exemplo, imagens ou outros conteúdos especialmente formatados. • Editar Através dela, são inseridas as ferramentas de edição de texto mais importantes na barra de ferramentas. Através dessa, é possível recortar passagens de texto marcadas, copiar, apagar ou colar elementos da área de transferência. • Localizar texto: O ícone para a localização no texto (binóculos) é inserido na barra de ferramentas.
Dividir barra de ferramentas	Com este item de menu, os grupos de ícones inseridos podem ser divididos em duas barras, caso o espaço não seja suficiente para uma apresentação lado a lado, de modo que alguns ícones fiquem cobertos.

Tabela 43

As funções do menu Ver no diálogo “Nova mensagem”.

5.1.2.4 O menu de texto

Com o menu **Texto**, você pode acessar algumas funções de formatação convenientes para a composição da mensagem, ou anexar um arquivo qualquer à mensagem atual:

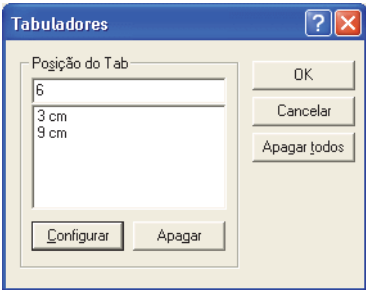
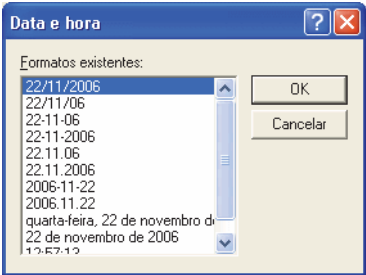
Função de menu	Descrição
Tabuladores	Esta opção é utilizada para alterar a distância predefinida (1,3 cm entre cada tabulador). Será aberto o diálogo Tabuladores que permite definir novas posições de tabulação.  Procedimento: – Digite na linha de entrada a primeira posição de tabulação. – Nota: As distâncias são indicadas em centímetros. – Para aplicar o valor digitado, clicar no botão Configurar. – Como o cursor aparece novamente no campo de entrada, é possível definir imediatamente o valor para a próxima posição da tabulação. – Repita o procedimento se precisar de outras posições de tabulação. – Para concluir, clicar em seguida no botão OK. – Com isso, serão aplicadas as definições para a passagem de texto atual (onde o cursor está) ou o trecho marcado. Com o botão Apagar uma tabulação marcada, pode ser removida com o mouse após a marcação desse valor na lista. Apagar todos repõe as posições de tabulação predefinidas.
Inserir data e hora	Abre o diálogo Data e hora. Com isso, é possível colar a data atual ou a hora na posição do cursor.  A lista apresentada neste diálogo contém vários formatos predefinidos de data e hora. Selecionar o formato desejado. Ao clicar no botão OK, os dados atuais de data/hora serão aplicados no seu documento.

Tabela 44 As funções do menu **Texto** no diálogo “Nova mensagem”.

Função de menu	Descrição
 Inserir anexo	Insere um anexo (Attachment) na mensagem. Anexos são aqui os arquivos que contêm, por exemplo, imagens ou outros conteúdos especialmente formatados. Ao selecionar este tópico de menu, é aberto um menu para a seleção do arquivo. O arquivo selecionado será exibido como um ícone na parte pequena da janela embaixo do campo de entrada de texto.
Formato de texto	Com esta opção, você pode mudar facilmente para outro formato de texto. Estão disponíveis as seguintes opções: • O formato de texto padrão já escolhido automaticamente através da seleção do tópico de menu Nova mensagem de texto. • O formato rich text. • O formato HTML.

Tabela 44 As funções do menu **Texto** no diálogo “Nova mensagem”.

5.1.2.5 O menu Ações

O menu **Ações** serve para definir como proceder com a mensagem, e além disso oferece outras opções. As opções que estarão disponíveis dependem de como (através de quais opções) você acessou o menu. As opções ativas estarão realçadas com uma fonte preta, enquanto que as opções inativas serão apresentadas com um contorno cinza. Podem ser iniciadas as seguintes ações:

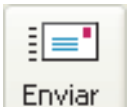
Função de menu	Descrição
 Enviar	A ativação desta função inicia imediatamente o envio da mensagem. O mesmo procedimento pode ser iniciado clicando no botão Enviar à esquerda do campo de entrada de endereço.
Enviar de novo	O novo envio de uma mensagem já enviada pode ser iniciado com um clique duplo nesta mensagem no diário da caixa de saída.
 Responder	Esta função permite responder uma mensagem de entrada aberta, passando diretamente para o diálogo de mensagens. O endereço de remetente da mensagem de entrada será automaticamente registrado como endereço de destinatário.
 Responder a todos	Se a mensagem de entrada aberta foi endereçada a você como CC (Carbon Copy, com cópia), a resposta será enviada a todos os usuários que receberam uma cópia da mensagem, inclusive o originador da mensagem.

Tabela 45 As funções do menu **Ações** no diálogo “Nova mensagem”.

Referência de funções

O menu Arquivo

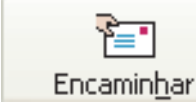
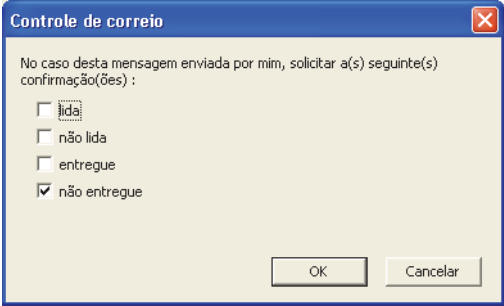
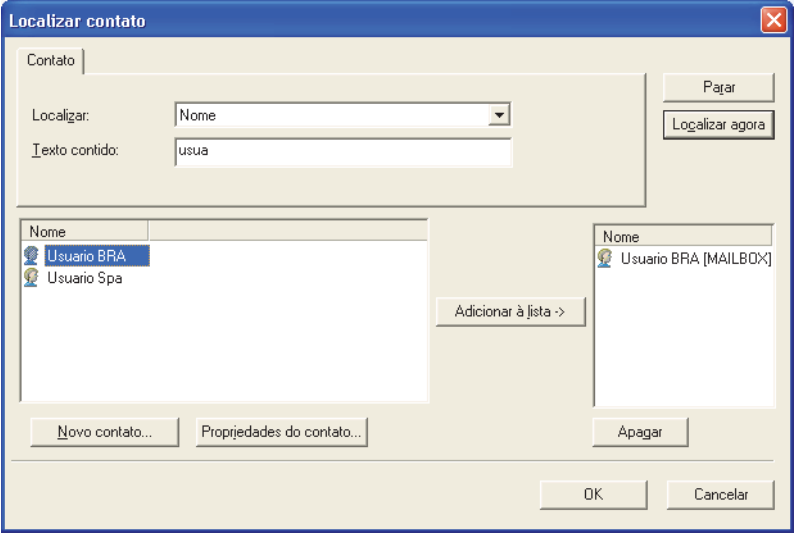
Função de menu	Descrição
 Encaminhar	Encaminha a mensagem de entrada aberta para outros destinatários.
Controle de email	É possível solicitar diversas notificações de estado para a mensagem a ser enviada através dessa opção: • Uma confirmação de leitura: Ela é transmitida quando o destinatário tiver lido a mensagem. • Uma notificação não lida: Ela é transmitida quando o destinatário tiver apagado a mensagem sem ler. • Uma notificação de entrega: Ela é transmitida quando a mensagem tiver chegado na caixa postal do destinatário. • Uma notificação não entregue: Ela é transmitida quando não for possível ao servidor entregar a mensagem. 
 Localizar endereço	Este menu permite procurar seletivamente por um endereço de destinatário que já esteja armazenado no banco de dados. Ao iniciar esta função, Será aberto o diálogo Localizar contato. Como alternativa, você pode acessar esta janela com o botão Localizar à esquerda do campo de entrada de endereço.
	

Tabela 45 As funções do menu Ações no diálogo “Nova mensagem”.

Função de menu	Descrição
	- Na caixa de combinação Localizar, digitar o banco de dados que deve ser utilizado para a busca. Observação 1: Todos os bancos de dados de usuários definidos no servidor XPR podem ser selecionados aqui, a partir do menu suspenso. A figura acima exemplifica isso com a procura por um registro de nome (Nome completo). - No campo de entrada de texto Texto contido digitar a combinação de letras que deve ser procurada. Pode ser um nome completo ou apenas partes deste. Observação 2: Quanto mais precisa for a especificação do critério de busca, mais rápida será a procura. Para a procura em outros banco de dados que contenham um número de telefone (por ex., Fax comercial G3) será utilizado como critério de busca o número ou partes deste para identificação.
	- Para iniciar a busca, clicar no botão Localizar agora. Na janela esquerda serão exibidos todos os registros do banco de dados que contenham o texto ou a combinação de números digitados. - Com o botão Parar, interrompe a procura. Será possível continuar mais tarde, clicando em Localizar agora. - Para a preparação da aplicação, selecionar com o mouse o endereço localizado - Aplicar o endereço clicando no botão Adicionar à lista, na janela direita. Se desejar endereçar a mensagem a vários usuários simultaneamente, repetir o procedimento anterior para cada um, até que todos os contatos desejados estejam na janela direita. Deste modo, você pode também criar rapidamente uma lista de distribuição temporária. - Para eliminar registros de endereço da lista, selecioná-los com o mouse. Em seguida, clicar no botão Apagar, para eliminar registros da lista de endereços. - Ao clicar em OK os endereços selecionados serão transferidos para o campo de endereço da nova mensagem.
Atualizar endereço	Abre o diálogo com os registros de contato relativos à mensagem aberta no momento. Aqui você pode inserir informações de endereço adicionais ou alterar registros existentes.
Apresentação anterior	Corresponde à função Seleção de formatos múltiplos da barra de ferramentas. Quando for possível exibir o documento recebido em diversos formatos, esta função muda para o tipo de apresentação anterior, em relação ao atual.
Apresentação seguinte	Corresponde à função Seleção de formatos múltiplos da barra de ferramentas. Quando for possível exibir o documento recebido em diversos formatos, esta função muda para o próximo tipo de apresentação, em relação ao atual.

Tabela 45

As funções do menu Ações no diálogo "Nova mensagem".

Função de menu	Descrição
Prioridade	Aqui é possível atribuir uma prioridade à mensagem. Essa prioridade será exibida na janela da caixa de entrada na coluna Prioridade através de um ícone. As seguintes propriedades pode ser definidas: - Alta, representada pelo ícone - Normal, sem ícone - Baixa, representada pelo ícone
Assinaturas	As assinaturas são saudações ou passagens de texto usados com frequência, os quais podem ser adicionados ao texto da mensagem. Esta função permite selecionar uma das quatro assinaturas predefinidas para a mensagem atual (Assinatura 1 até Assinatura 4). As assinaturas são criadas no menu Ferramentas, Definições , na guia Assinatura (ver também Parágrafo 3.3.4, "Criar assinaturas", na pág. 83).

Tabela 45 As funções do menu **Ações** no diálogo **"Nova mensagem"**.

5.1.2.6 O menu Ajuda

Através do menu **Ajuda** pode ser aberta a ajuda online para **Communications** ou visualizadas informações referentes à versão do programa.

Função de menu	Descrição
Tópicos da ajuda	Abre a ajuda online.
Sobre Communications	Mostra a versão instalada do cliente. Por exemplo: Cliente de correio 5.00 (Release build xxx). Esta informação será necessária caso tenha algum problema.

Tabela 46 As funções do menu **Ajuda** no diálogo **"Nova mensagem"**.

5.1.2.7 As linhas de edição na janela "Nova mensagem".

Abaixo da barra de menus encontram-se sempre os dois campos de digitação **Endereço** e **Assunto** da mensagem. Dependendo da configuração, podem também existir outras linhas de edição, as quais foram configuradas através da opção **Ver > Opções de envio**. Ver também o [Parágrafo 5.1.2.3, "O menu Ver", na pág. 168](#).

A entrada do endereço

O endereço pode ser um nome (para um destinatário que já exista com uma atribuição unívoca na lista de endereços do sistema XPR), o número de um outro serviço (número de fax, telefone) ou um endereço de email.

Na entrada, elas serão suportadas pela função Auto-completar. Durante a entrada de um nome, a combinação de caracteres será simultaneamente comparada com os registros do banco de dados. Se o servidor encontrar um registro correspondente e com atribuição unívoca, o nome completo com o modo

de envio atribuído será inserido no campo (auto-completar); basta então pressionar a tecla Enter ou Tab para aceitar e concluir. Se existirem vários registros de nomes que começam com a mesma combinação de letras, estes serão listados alfabeticamente em uma janela separada abaixo da linha de endereço. Você pode clicar diretamente no registro desejado, ou selecioná-lo com as teclas de setas e confirmar com a tecla Enter.

Se o servidor puder resolver este endereço, isto é, for encontrado um registro correspondente no banco de dados do servidor, o endereço será exibido sublinhado. A exibição em vermelho significa que este endereçamento não é possível.

O tipo de serviço selecionado pelo servidor de XPR para a entrega da mensagem é indicado entre colchetes atrás do registro de nome (por exemplo: Antônio Meier[Caixa postal;]). Este serviço predefinido é sempre aquele que foi registrado durante a configuração do usuário no banco de dados de usuários de XPR em **Preferred**.

NOTA: A caixa postal é configurada para cada usuário de XPR. Nesta podem ser salvas mensagens de qualquer tipo (fax, email, voicemail, etc.).

XPRAo inserir um número (ou um endereço da Internet) para endereçar um destinatário externo que não esteja registrado no banco de dados, é necessário informar o sistema que serviço deve ser utilizado para o envio da mensagem. Isto é feito através da entrada explícita do modo de envio entre colchetes depois do número. Por exemplo:

- **12345678[FAXG3];** para uma mensagem a um equipamento de fax analógico,
- **87654321[SMS];** para uma mensagem curta (SMS) a um telefone celular, ou
- **pedro.modelo@offline.de[SMTP];** para um email da Internet, etc.

São ainda possíveis os tipos de endereçamento alternativos, que podem ser consultados na tabela seguinte:

Tipo de endereçamento	Sintaxe
Por entrada do nome	Antônio Aachen[preferred]; ou Antônio Aachen;
Por identificações de usuário (atalho, abreviatura de login)	ANTÔNIO;

Tabela 47 **Tipos de endereçamento para o envio de mensagens.**

Tipo de endereçamento	Sintaxe
Por endereçamentos de XPR	<i>NVS:SMTP/p.modelo@offline.de</i> ou <i>NVS:SMS/01701111111</i> ou <i>NVS:voice/1234</i>
Por endereço SMTP	<i>p.exemplo@offline.de</i>
Por entradas de números	<i>123456789 [<serviço>];</i> Observação: entre o número de telefone e o colchete aberto pode ser inserido, no máximo, um espaço.
Por nomes de grupos (endereçamento de grupo como lista de distribuição)	Para grupos padrão <i><nome de grupo>[GRP];</i> Para grupos privados: <i><nome de grupo>[PGRP];</i>
Por listas de distribuição	<i><nome da lista de distribuição>[LST];</i>

Tabela 47 *Tipos de endereçamento para o envio de mensagens.*

Digitar o assunto

Para mudar do campo de endereço para a linha de edição do Assunto, basta posicionar o cursor na linha abaixo, ou pressionar a tecla de tabulação. O Assunto é uma breve informação do conteúdo da mensagem para o destinatário. Além disso, esta informação facilita a procura desta mensagem mais tarde (também com a função **Localizar mensagem** no menu **Ferramentas**). O Assunto pode ser uma palavra-chave ou uma explicação que descreva brevemente o conteúdo da mensagem. Neste campo podem ser digitados, no máximo, 80 caracteres.

Outras linhas de edição

Se você configurou opções de envio adicionais, poderão aparecer outras linhas de edição (por exemplo, para **Cc**, **Cco**, **Hora do envio**, **Prioridade**, **Papel de fax**, **Texto adicional de fax** etc.). As funções e utilização destas opções de envio são descritas no [Parágrafo 5.1.2.3, "O menu Ver", na pág. 168](#).

5.1.3 Novo > Nova mensagem Rich Text

A formatação de uma mensagem em **formato rich text** é prevista especialmente para usuários do Outlook. Este tipo de formatação permite enviar mensagens de texto com algumas características de layout (tipos e tamanhos de fontes diferentes). A Microsoft desenvolveu este formato universal de troca de arquivos para que outros aplicativos possam exibir esses arquivos de texto já com as formatações específicas. Os arquivos nesse formato são indicados pela extensão de arquivo **.RTF**.

O procedimento para a criação de uma mensagem Rich Text é o mesmo que o formato de mensagem descrito anteriormente **Nova mensagem de texto**. Com as opções **Arquivo > Novo > Mensagem Rich Text**, será aberto o diálogo de mensagens conhecido.



Também é possível acessar o diálogo **Nova mensagem Rich Text** clicando na seta ao lado do ícone de documento, abaixo do tópico de menu **Arquivo**, e então no respectivo tópico de menu.

As opções de formatação avançadas serão imediatamente exibidas se você configurar os botões para **Editar texto** em **Ver > Barra de ferramentas**. Nas opções disponíveis, você verá que agora é possível formatar o texto com diferentes tipos, estilos e tamanhos de fonte. A única diferença no procedimento para uma mensagem de Rich Text em relação ao menu descrito em **Nova mensagem de texto** é a possibilidade de formatação de texto; por isso, a explicação seguinte inclui apenas as novas funções. Para informações sobre as funções já explicadas, consultar o [Parágrafo 5.1.2, "Novo > Nova mensagem de texto"](#), na [pág. 162](#).

Há dois procedimentos para a formatação de texto. Você pode definir antes a aparência do texto para cada documento, ou formatar o texto posteriormente, marcando e definindo a formatação dos segmentos desejados.

Através do tópico de menu **Texto** é também possível definir e aplicar opções de formatação adicionais:

Função de menu	Descrição
Times New Roman 10 B / U A Fonte	Fonte Fonte:Arial Estilo:Regular Tamanho:10 Arial Arial Black Book Antiqua Century Gothic Regular Bold Italic Bold Italic 8 9 10 11 Cor: Efeitos ☐ Rasurado ☐ Sublinhado Pré-visualizar: AaBbYyZz OK Cancelar

Tabela 48 As funções de edição para mensagens Rich Text no menu “Texto”.

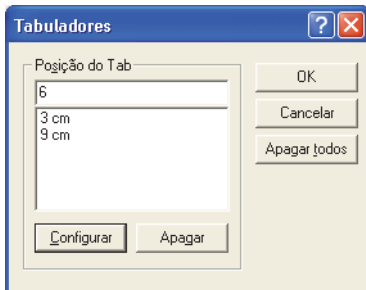
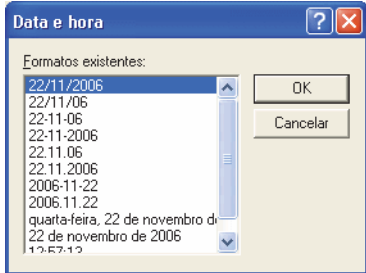
Função de menu	Descrição
Tabuladores	Esta opção é utilizada para alterar a distância predefinida (13 mm entre cada tabulador). Será aberta a janela Tabuladores que permite definir as novas posições da tabulação.  Procedimento: – Digitar na linha de entrada a primeira posição de tabulação. – Nota: As distâncias são indicadas em centímetros. – Para aplicar o valor digitado, clicar no botão Configurar. Como o cursor aparece novamente no campo de entrada, é possível definir imediatamente o valor para a próxima posição da tabulação. – Repetir o procedimento a partir da etapa 1, se precisar de outras posições de tabulação. – Para concluir, clicar em seguida no botão OK. Com isso, serão aplicadas as definições para a passagem de texto atual (onde o cursor está) ou o trecho do texto. Com o botão Apagar é possível eliminar uma tabulação posicionada, após a seleção desse valor na lista com o mouse. Apagar todos repõe as posições de tabulação predefinidas.
Aumentar avanço	Aumenta o avanço do parágrafo, no qual está posicionado o cursor.
Diminuir avanço	Reduz o avanço do parágrafo, no qual está posicionado o cursor.
Inserir data e hora	Insere na posição do cursor a data e a hora com o modo de exibição selecionado nessa janela.  Para isso é aberta uma janela com diferentes formatos de data. Clicar no formato desejado para selecioná-lo. Ao clicar no botão OK, o registro de data ou de hora será aplicado no seu documento.

Tabela 48

As funções de edição para mensagens Rich Text no menu "Texto".

Referência de funções

O menu Arquivo

Função de menu	Descrição
 Inserir anexo	Insere um anexo (Attachment) na mensagem. Anexos são aqui os arquivos que contêm, por exemplo, imagens ou outros conteúdos especialmente formatados. Ao selecionar este tópico de menu, é aberto um menu para a seleção do arquivo. O arquivo selecionado será exibido como um ícone na parte pequena da janela embaixo do campo de entrada de texto.
Formato de texto	Com esta opção, você pode mudar facilmente para outro formato de texto. Estão disponíveis as seguintes opções: • O formato de texto padrão. • O formato Rich Text, já escolhido automaticamente através da seleção do tópico de menu Nova mensagem Rich Text. • O formato HTML.

Tabela 48

As funções de edição para mensagens Rich Text no menu “Texto”.

5.1.4 Novo > Nova mensagem HTML

HTML permite enviar mensagens em um formato universal. Os formatos de texto disponibilizados são semelhantes aos da mensagem RTF. HTML é o formato padrão usado para salvar e transferir informações de texto e hipertexto na Internet.

HTML é uma linguagem de marcação específica derivada de SGML. HTML suporta uma marcação lógica, na qual o significado lógico dos segmentos de texto é definido de modo que sejam exibidos pelo respectivo navegador da Web na melhor forma para o usuário (cliente).

Os arquivos HTML podem ser criados com editores de texto simples ou com programas de ajuda especiais, ou podem ser transformados de documentos ou banco de dados existentes.

Selecionar **Arquivo > Novo > Mensagem HTML** para criar uma mensagem de texto no formato HTML. O texto é digitado do mesmo modo que para uma mensagem de texto (padrão). No entanto, este tipo de mensagem disponibiliza mais opções de layout do texto.



Também é possível acessar o diálogo **Nova mensagem HTML** clicando na seta ao lado do ícone de documento, abaixo do tópico de menu **Arquivo**, e então no respectivo tópico de menu.

As opções de formatação avançadas serão exibidas se você configurar em **Ver > Barra de ferramentas** os botões para **Editar texto**. Nas opções disponíveis, você verá que agora é possível formatar o texto com diferentes tipos, estilos e tamanhos de fonte. As opções de formatação de texto para uma mensagem HTML diferenciam-se muito pouco daquelas descritas no menu anterior, **Nova mensagem Rich Text**; por isso, a explicação seguinte inclui apenas as novas funções. Para informações sobre as funções já explicadas, consultar o [Parágrafo 5.1.3, "Novo > Nova mensagem Rich Text", na pág. 177](#).

Há dois procedimentos para a formatação de texto. Você pode definir antes a aparência do texto para cada documento, ou formatar o texto posteriormente, marcando e definindo a formatação dos segmentos desejados.

Através do tópico de menu **Texto** é também possível definir e aplicar opções de formatação adicionais:

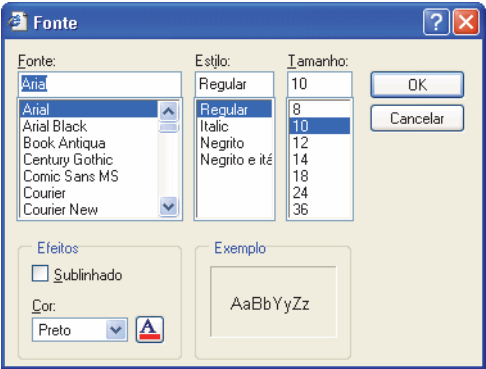
Função de menu	Descrição
 Fonte	 Ao selecionar este tópico de menu, será aberto o diálogo Fonte, no qual podem ser executadas todas as formatações tipográficas para o texto. Opcionalmente, as definições de Fonte, Tamanho, Estilo e Cor podem também ser efetuadas através da barra de ferramentas. É possível atribuir posteriormente outros formatos de fonte a palavras ou trechos de texto isolados, marcando e definindo a formatação dos segmentos desejados. Você pode efetuar as seguintes definições este diálogo: • Fonte: (letra): Na janela drop-down você pode selecionar todas as fontes que estão instaladas no seu sistema. • Estilo: Aqui você pode definir o estilo da fonte. Você pode selecionar se deseja a letra em estilo Normal (Regular), Negrito (Bold), Itálico (Italic) e Negrito itálico (Bold Italic). • Tamanho: (Tamanho da fonte): O intervalo de definição varia de 8 pt (pt = pontos, medida para o tamanho da fonte) até 72 pt. • Cor: A caixa de combinação Cor contém uma paleta de 40 cores para realçar uma palavra ou um segmento de texto completo. Com o botão Mais cores pode ser definidas cores adicionais. • Efeitos: A caixa de seleção Rasurado serve para atribuir o respectivo efeito ao texto. Na área de diálogo Exemplo você tem uma primeira impressão do texto formatado.
 Marcas	Insere uma marca de contagem no início do parágrafo. Exemplo: • Ponto 1 • Ponto 2 etc.
 Numeração	Insere um parágrafo com numeração de lista. Exemplo: 1. Primeiro... 2. Segundo... etc.

Tabela 49 As funções de edição para mensagens de HTML no menu “Texto”.

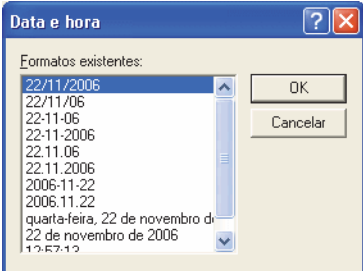
Função de menu	Descrição
 Alinhamento	Por meio dessa função, é possível alinhar as linhas de texto à esquerda, direita ou centralizado.
Inserir data e hora	Insere na posição do cursor a data e a hora com o modo de exibição selecionado nessa janela.  Para isso é aberta uma janela com diferentes formatos de data. Clicar no formato desejado para selecioná-lo. Ao clicar no botão OK, o registro de data ou de hora será aplicado no seu documento.
 Inserir anexo	Insere um anexo (Attachment) na mensagem. Anexos são aqui os arquivos que contêm, por exemplo, imagens ou outros conteúdos especialmente formatados. Ao selecionar este tópico de menu, é aberto um menu para a seleção do arquivo. O arquivo selecionado será exibido como um ícone na parte pequena da janela embaixo do campo de entrada de texto.
Formato de texto	Com esta opção, você pode mudar facilmente para outro formato de texto. Estão disponíveis as seguintes opções: • O formato de texto padrão. • Das formato rich text. • O Formato HTML, já escolhido automaticamente através da seleção do tópico de menu Nova mensagem HTML.

Tabela 49

As funções de edição para mensagens de HTML no menu "Texto".

5.1.5 Enviar mensagem de fax

Você pode selecionar entre as seguintes opções para o envio de uma mensagem de fax: **Nova mensagem de texto**, **Nova mensagem Rich Text** ou **Nova mensagem HTML**. Digitar aqui o seu texto e, caso desejado, formatá-lo (só é possível se você selecionou **Nova mensagem Rich Text** ou **Nova mensagem HTML**). Opcionalmente, você pode usar as opções de envio para selecionar um papel de carta de fax e digitar um texto adicional, se isso foi configurado pelo administrador do sistema. O envio como mensagem de fax é determinado unicamente pelo endereçamento.

Exemplos:

Pedro Modelo[FAXG3]

ou

1234567[FAXG3]

5.1.6 Novo > Novo voicemail

Este tópico de menu também corresponde à descrição anterior do diálogo **Nova mensagem de texto** ou **Nova mensagem Rich Text**, com exceção de algumas funções de gravação e reprodução especiais.

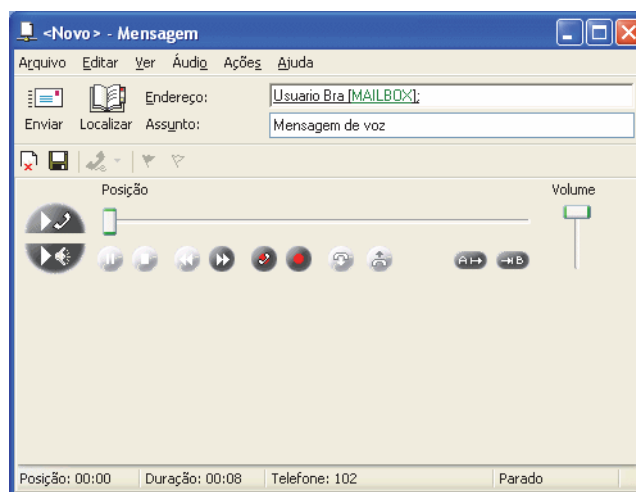
NOTA: Para poder utilizar este formato de mensagens sem restrições, o seu computador deve estar equipado com uma placa de som, bem como um alto-falante e um microfone ligados, ou as funções de telefonia devem estar autorizadas, permitindo uma reprodução no seu telefone.

Com as opções **Arquivo > Novo > Voicemail**, é também aberto o diálogo de mensagens, que disponibiliza os elementos de comando necessários para a gravação e reprodução de uma mensagem de voz (voicemail).



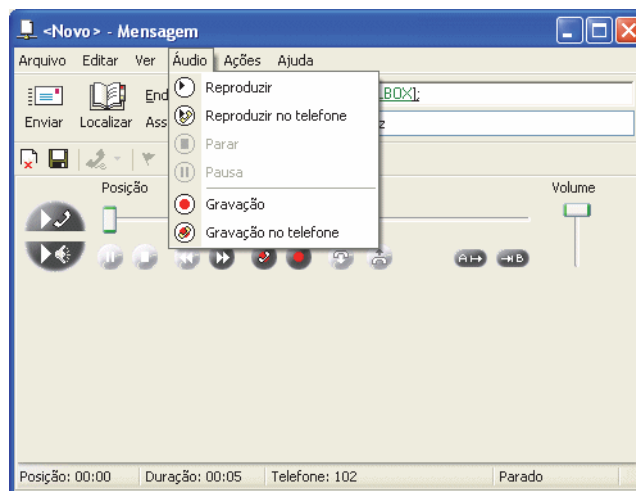
Também é possível acessar o diálogo **Novo voicemail** clicando na seta ao lado do ícone de documento, abaixo do respectivo tópico de menu.

Logicamente, para um voicemail são excluídas as opções de edição de texto. Estas apenas estarão disponíveis após clicar em **Responder** ou **Encaminhar**, pois, neste caso, permitem adicionar um comentário de texto ao voicemail. Outras funções possibilitam iniciar uma gravação ou reproduzir um voicemail. As demais funções são utilizadas do mesmo modo como nos diálogos **Nova mensagem de texto**, **Nova mensagem Rich Text** e **Nova mensagem HTML**. Por isso, aqui são descritas apenas as funções especiais de voicemail. Para informações sobre as funções já explicadas, consultar o [Parágrafo 5.1.2, "Novo > Nova mensagem de texto"](#), na pág. 162.



No diálogo de mensagens aberto encontram-se os elementos de comando como em um gravador. Na margem inferior são adicionalmente exibidas informações sobre o estado atual da gravação/reprodução. O campo **Posição** é uma indicação temporal da gravação em curso. Em **Duração** é indicada a duração total da gravação. Logo ao lado, é exibido o número de telefone usado para a gravação (normalmente, este é o número próprio). No campo à direita é exibido o estado da função como informação de texto.

As principais funções para a gravação/reprodução estão adicionalmente disponíveis através do menu **Áudio**.



Função de menu	Descrição
Gravar voicemail	
 Gravação	Ao pressionar esse botão, é iniciada a gravação do voicemail através do microfone que está conectado à placa de som do PC. Como alternativa, você pode selecionar esta função através do menu Áudio > Gravação .

Tabela 50

As funções de edição para a gravação de um voicemail.

Função de menu	Descrição
 Gravação no telefone	Botão para iniciar a gravação de um voicemail através do telefone. Ao pressionar este botão, você será chamado no seu telefone. Atender e falar a mensagem que deseja gravar. Essa função só será indicada, se estiverem configuradas as funções de CTI.
	Se você, após clicar no botão Gravação no telefone selecionar essa função, a ação de levantar o fone é simulada e o seu telefone será comutado para o modo viva-voz. O voicemail pode ser gravado diretamente através do telefone ou de um fone de cabeça. Nota: Se tiver comutado a saída para um telefone local, essa função é desativada.
 Parar	Pára a gravação e salta para o início da mensagem.
 Pausa	Interrompe a gravação do voicemail. Para continuar a reprodução, pressionar um dos dois botões de reprodução.
	Termina a gravação do voicemail através do telefone. Esta função corresponde à ação de colocar o fone no gancho.
Reprodução do voicemail, se for necessário ouvir o voicemail de novo para controle:	
 Reproduzir no telefone	Reprodução do voicemail através do telefone. Para isso, as funções CTI deverão ser configuradas. Ao pressionar este botão, você será chamado no seu telefone. Após levantar o fone, é possível ouvir a mensagem para controle. Independente do meio utilizado para a reprodução da mensagem, a barra de deslocamento Posição indicará a sua atual posição no documento de áudio (em relação ao tempo total de gravação). O tempo total de gravação e a posição temporal, bem como o atual estado da reprodução são indicados na seção de estado da janela (abaixo da área de comando). O campo "Número de telefone" indica o número do telefone que será utilizado para a reprodução. Posição: 00:00 Duração: 00:08 Telefone: 102 Parado
	Se você, após clicar no botão Reproduzir no telefone selecionar essa função, a ação de levantar o fone é simulada e o seu telefone será comutado para o modo viva-voz. O voicemail será reproduzido diretamente através do telefone ou de um fone de cabeça. Nota: Se tiver comutado a saída para um telefone local, essa função é desativada.
 Reproduzir	Reprodução do voicemail através da placa de som do computador. Requisito: o seu computador deve estar equipado com uma placa de som e um alto-falante ligado.

Tabela 50

As funções de edição para a gravação de um voicemail.

Função de menu	Descrição
Volume	Utilizando um microfone, o volume de gravação pode ser adaptado à sua forma pessoal de falar. Nota: Este ajuste de volume não é possível para gravações através do telefone.
 Posição	Você pode mover o controle deslizante Posição para uma controlar a procura de uma posição estimada no voicemail. Com a ajuda das indicações de estado Posição e Duração é possível localizar diretamente uma determinada posição na mensagem.
 Parar	Pára a reprodução e salta para o início da mensagem.
 Pausa	Interrompe a reprodução do voicemail. Para continuar a reprodução, pressionar um dos dois botões de reprodução.
 Retroceder	Ao pressionar este botão, você pode voltar um determinado tempo no voicemail. O tempo desejado pode ser ajustado no diálogo de definições, em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
 Avançar	Ao pressionar este botão, você pode avançar um determinado tempo no voicemail. O tempo desejado pode ser ajustado no diálogo de definições, em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
 Início da reprodução de trecho  Fim da reprodução de trecho	Com estes dois botões é possível reproduzir um trecho do voicemail. Procedimento: – Ajustar o posicionador aproximadamente no ponto de início do segmento. – Clicar no botão “Início da reprodução de trecho” – Ajustar o posicionador aproximadamente no ponto de fim do segmento. – Clicar no botão “Fim da reprodução de trecho” – Clique em um dos botões de reprodução. O trecho definido será reproduzido.
	Termina a sua escuta do voicemail através do telefone. Esta função corresponde à ação de colocar o fone no gancho.
	Pressionando este botão, você abre o diálogo Definições , onde podem ser alterados alguns parâmetros para a reprodução do voicemail. Ver Parágrafo 5.3.4.2, "O diálogo Definições" , na pág. 226 .

Tabela 50

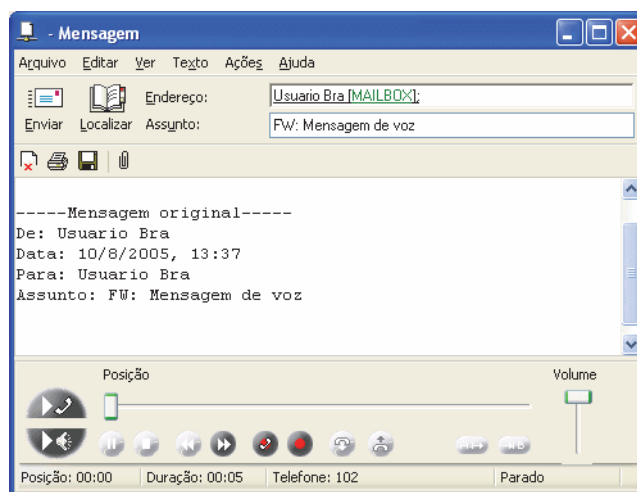
As funções de edição para a gravação de um voicemail.

5.1.6.1 Adicionar um comentário ao voicemail

Antes de encaminhar um voicemail, você pode anexar um comentário escrito e/ou falado. Para isso, é automaticamente aberto o diálogo de mensagens correspondente ao clicar ou selecionar a função **Encaminhar** no menu.

Referência de funções

O menu Arquivo



O diálogo aberto estará agora ampliado com a área de entrada de texto. Você pode digitar o seu comentário.

Com este procedimento são também ativadas as funções de gravação, que permitem adicionar um comentário de voz à mensagem. Para gravar, utilizar as funções descritas acima.

Com o botão  ou  abaixo do posicionador, é possível substituir o voicemail original pelo comentário  ou anexar o comentário de voz ao voicemail original .

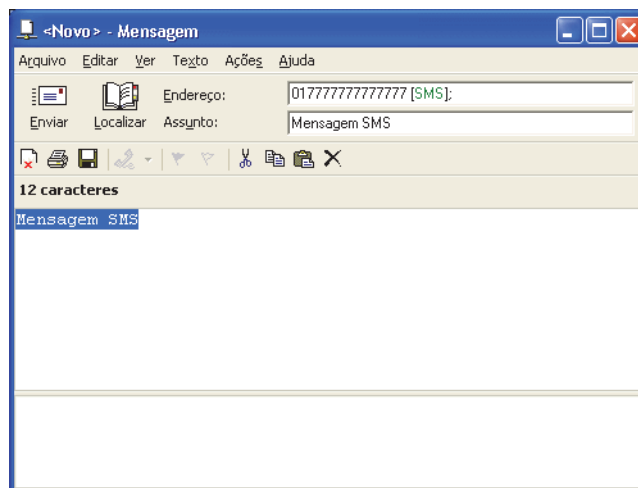
NOTA: Ao responder um voicemail recebido, somente é possível anexar um comentário de texto.

5.1.7 Novo > Nova mensagem de SMS

Com a função **Nova mensagem de SMS** é muito fácil enviar mensagens curtas (SMS) a celulares.

NOTA: Basicamente, o envio de uma SMS é também possível utilizando a função **Nova mensagem de texto**, mas este modo oferece menos conforto. Quando esta função é usada, o texto digitado e correspondentemente endereçado (por ex., 123456[SMS]) será enviado a um terminal que suporta SMS. **Atenção:** Com uma mensagens de SMS podem ser enviados no máximo 160 caracteres por vez e isto não é controlado aqui.

É recomendável criar uma mensagem de SMS através do tópico de menu **Nova mensagem de SMS**. Acessar através de **Arquivo > Novo** ou do botão **Nova mensagem** na barra de ferramentas.



Para a entrada do endereço, você só pode introduzir dígitos (número do telefone celular), e para o modo de envio está predefinido o serviço [SMS]. Acima do campo de digitação de texto é indicada a quantidade de caracteres que já digitou para a atual mensagem. Isto permite o controle constante do texto a ser enviado, evitando exceder a quantidade máxima de caracteres (160). Através do menu **Texto**, é possível inserir somente a data e a hora para uma mensagem de SMS.

5.1.8 Novo > Novo contato

Essa função serve para a criação de um novo contato global. Contatos globais, são registros de listas de endereço, aos quais, todos os usuários do OpenScape Xpressions podem ter acesso para o endereçamento de suas mensagens.

NOTA: Contatos globais só podem ser configurados, se você tiver os respectivos direitos no sistema.

5.1.8.1 Criar novo contato global

NOTA: Caso já exista um registro de contato com informações semelhantes, este poderá ser usado como modelo para o novo contato a ser criado. Isto pode reduzir significativamente o trabalho de digitação de informações, dependendo do tamanho do registro. Abrir o registro de contato que será usado como modelo. No menu Arquivo do diálogo **Contato: <nome do contato>** selecionar a função **Criar modelos**. Será criada uma cópia do contato aberto. Nesta máscara, serão digitados primeiro o Nome e a Identificação de usuário do novo contato. Então, alterar ou completar as informações já existentes.

Para criar um novo registro de contato, selecionar no menu **Arquivo > Novo > Contato**.

Será aberto o diálogo **Novo contato**, no qual pode inserir os respectivos dados. As duas guias abertas **Endereço** e **Pessoal** são idênticas às dos contatos pessoais.

Nome do campo	Descrição
Linhas de edição no cabeçalho do diálogo	
Identificação de usuário	Esta informação é usada para a atribuição unívoca do contato no sistema. Neste campo deve ser digitada uma abreviatura significativa para o nome real do contato (no máximo 26 caracteres). É fortemente recomendado efetuar um registro aqui; caso contrário, o Communications criará esta abreviatura com base no nome digitado ao salvar os dados do contato. Isto poderia causar identificações de usuário relativamente crípticas.
Nome (Campo obrigatório)	Registro do nome real do contato. Esta informação possibilita utilizar a função de pesquisa para localizar um nome existente.
Guia Endereço	
Fax comercial G3	Número deste contato para a linha de fax comercial, Fax G3.
Fax comercial G4	Número deste contato para a linha de fax comercial, Fax G4.

Tabela 51 Os campos de banco de dados para criar um novo contato.

Nome do campo	Descrição
Fax privado	Número deste contato para a linha de fax privada.
Telefone comercial	Número de telefone des Geschäftsanschlusses dieses Kontaktes.
Telefone celular	Número do telefone celular desse contato.
Voicemail	Número do voicemail desse contato.
Telefone privado	Número de telefone da linha privada desse contato.
Número de SMS	Número do telefone celular desse contato.
Email	Endereço de email deste contato.
Substituto	Número de redirecionamento para este contato.
Endereço preferido	Aqui pode ser definido o serviço que deve ser utilizado como padrão para uma conexão com este usuário. Se definir, por exemplo, um contato, para o qual só está endereçado um equipamento de fax da classe G3, então você deve selecionar para este campo o registro "FAXG3". Isso acelera a entrega de mensagens, pois o servidor não precisará verificar toda a lista de registros para oferecer um tipo de entrega possível. Atenção: o campo de banco de dados que é referenciado através do campo "Endereço preferido" deve ser preenchido. Por exemplo: se você selecionar "Fax comercial G3" como endereço preferido, será necessário digitar um número de fax no campo Fax comercial G3 .
Guia Pessoal	
Todos os campos para dados de endereço postal	Caso conhecidas, as informações postais de um contato podem ser digitadas aqui.
	Os três campos de entrada a seguir, servem para definir que seja possível executar encaminhamentos de chamada desse contato em um ambiente de Centro de contatos.
Capacidade ACD	Pode ser ativado um encaminhamento automático a um determinado grupo ACD para as chamadas de entrada destinadas a este contato. Por exemplo, caso este contato deva ser preferencialmente atribuído a um determinado agente.
Prioridade ACD	A atribuição de prioridade possibilita encaminhar as chamadas de um determinado contato com preferência a um agente.
Encaminhar ACD	Uma chamada de entrada para o contato será imediatamente transferida para o número de telefone indicado. O registro de um número de telefone neste campo anula o efeito dos dois parâmetros descritos anteriormente.
Senha	Este campo foi adicionado devido à requisição de um cliente. Se necessário, aqui pode ser registrada uma palavra-chave para facilitar a procura deste contato. Este campo não tem outra finalidade.

Tabela 51

Os campos de banco de dados para criar um novo contato.

5.1.8.2 Descrição das funções de menu e operação do diálogo “Novo contato”.

Função	Descrição
Menu Arquivo	
Novo	Serve para criar um novo contato pessoal. Esta função é prevista especialmente para o caso em que deseje efetuar um novo contato, imediatamente após ter verificado os contatos existentes.
 Salvar [Ctrl] + [S]	Salva os dados inseridos nos campos de entrada.
 Apagar	Exclui o contato exibido ou marcado do livro de endereços.
Fechar [Alt] + [F4]	Fecha a janela de introdução para o novo contato. Atenção: todos os dados inseridos serão perdidos se não os salvar antes de fechar.
Menu Usuário	
Enviar nova mensagem ao contato	Após ter criado um novo contato, você pode utilizar esta opção para enviar uma nova mensagem diretamente ao respectivo usuário. Com a seleção do formato da mensagem, passa direto para a janela de mensagem.
Chamar em	Após ter criado um novo contato, você pode utilizar esta opção para chamar diretamente o respectivo usuário. O número de telefone é selecionado através dos registros correspondentes no banco de dados para Telefone comercial , Telefone privado , Telefone celular e Caixa postal .
Alterar tipo	Este tópico de menu só tem utilidade para o administrador. Por isso, não tem efeito para a definição de contatos privados.

Tabela 52 *Funções de menu e operação para criar contatos globais.*

5.1.9 Novo > Novo contato privado

Com esta função, você pode criar a sua própria lista de endereços pessoal; somente você terá acesso aos dados desta lista. O procedimento para a configuração de contatos pessoais é idêntico à definição de contatos globais. Esta função também disponibiliza as duas guias **Endereço** e **Pessoal** para a entrada das informações de um contato pessoal. Para uma descrição dos campos, consultar o [Parágrafo 5.1.8, "Novo > Novo contato", na pág. 190.](#)

5.1.10 Novo > Novo usuário

Essa função é necessária para criar um novo usuário no sistema. Se você tiver a classe de acesso necessária, poderá iniciar esta função para criar novos usuários no sistema. Consultar o [Parágrafo 4.2, "Usuário", na pág. 94](#) para uma descrição relativa a este tópico de menu.

5.1.11 Novo > Novo agente

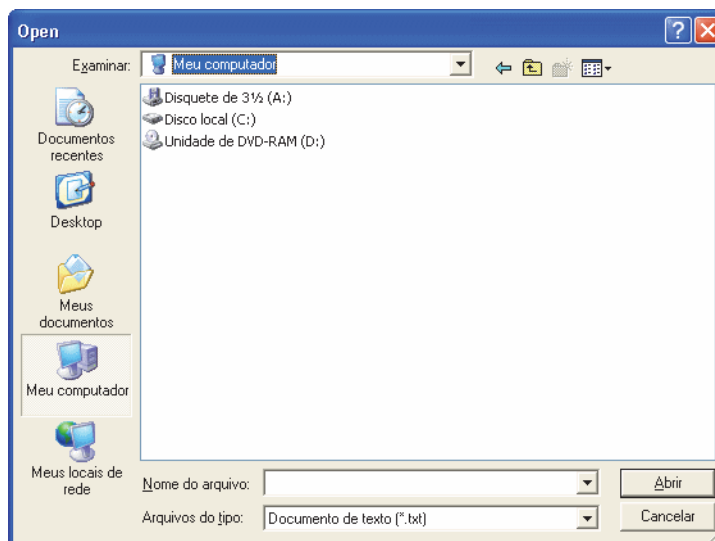
Essa função serve para configuração de um novo agente. Se você tiver a classe de acesso necessária, poderá iniciar esta função para criar novos usuários no sistema. Consultar o [Parágrafo 4.3, "Agentes", na pág. 109](#) para uma descrição relativa a este tópico de menu.

5.1.12 Abrir

Através deste tópico de menu você acessa uma janela de seleção de arquivos. Você pode abrir arquivos de mensagem ou texto armazenados no disco rígido, de modo que o conteúdo destes seja mostrado diretamente na área de entrada de texto de uma janela de mensagens.

NOTA: Alternativa: a janela de seleção de arquivo pode também ser aberta com o botão  na barra de ferramentas ou com as teclas [Ctrl] + [O].

Por exemplo, você pode salvar todas as mensagens de entrada e saída ou diversos textos de modelo em uma determinada pasta, e abri-los, alterá-los ou enviá-los sempre que necessário.



Os formatos de arquivo que podem ser abertos diretamente no diálogo de mensagens são:

Documentos de texto (.TXT, etc.)

Documentos Rich Text (.RTF)

Documentos de texto HTML (.HTM)

Arquivos de áudio (.WAV, etc.),

Documentos de fax (.TIF, .FG3, .FG4 e etc),

Communications-Mensagens de (.PMF).

Se você selecionar com o comando **Abrir** um arquivo com um formato diferente dos listados acima este será indicado como anexo no diálogo de mensagem aberto.

Observação 1: Caso sejam abertos arquivos que foram salvos localmente da caixa de entrada de correio em formato PMF, todas as informações do documento (endereço do remetente, anexos, assunto, etc.) serão mantidas. A mensagem aberta terá portanto o estado de antes de uma resposta ou um encaminhamento. Assim, ao iniciar a função **Abrir arquivo** para um arquivo destes, estará disponível a mensagem completa.

Observação 2: Através de um clique duplo, é possível abrir o arquivo salvo diretamente a partir do Windows Explorer em um diálogo do **Communications**. O link do arquivo PMF com o aplicativo que deverá iniciar o **Communications** é criado automaticamente com a instalação.

5.1.13 Sair e logoff

O aplicativo **Communications** é terminado e a sua sessão no servidor de XPR é encerrada. Se você tiver efetuado configurações, por exemplo no layout de **Communications** ou no diálogo de definições, estas serão salvas.

NOTA: Para assegurar que o **Communications** seja corretamente encerrado, você deve usar sempre esta função para terminar uma sessão ou para uma alteração da configuração que requeira uma reinicialização do **Communications**.

5.1.14 Sair

Esta função fecha a janela do **Communications**, mas o aplicativo permanece ativo no fundo. O sistema continua recebendo as informações de presença. Você pode ativar novamente o **Communications** clicando no ícone do programa na barra de tarefas do aplicativo sendo executado em segundo plano e selecio-

nando **Abrir Communications.**

5.2 O menu **E**ditar

As funções que podem ser ativadas através do menu de **Communications** dependem da janela ativada no momento, bem como das possibilidades de edição aplicáveis. Conforme a atual situação, podem ser executados os seguintes comandos:

Função de menu	Descrição
Desfazer [Ctrl] + [Z]	Anula a última ação efetuada. Apenas é possível desfazer uma vez, isto é, o último passo.
Repetir [Ctrl] + [Y]	Restaura o estado anterior à execução do comando Desfazer .
Cortar [Ctrl] + [X]	Corta os elementos selecionados e os copia para a área de transferência.
Copiar [Ctrl] + [C]	Copia os elementos selecionados para a área de transferência.
Colar [Ctrl] + [V]	Cola o conteúdo da área de transferência no documento, na atual posição do cursor.
Apagar [Del]	Apaga os elementos selecionados (por exemplo, registros do diário ou passagens de texto).
Selecionar tudo [Ctrl] + [A]	Seleciona todos os elementos da janela atualmente ativa. Isso pode ser utilizado para apagar depois todos os registros do diário, ou para copiar o texto completo de uma mensagem.
Localizar [Ctrl] + [F]	Procurar um determinado termo que aparece no texto.
Localizar de novo [F3]	Continua a pesquisa com o atual critério.
Substituir [Ctrl] + [H]	Localizar e substituir um termo.

Tabela 53 As funções do menu “**E**ditar” do **Communications**.

5.3 O menu Ver

Através do menu **Ver** são executados todos os passos de edição necessários para a criação e administração de um layout do **Communications**.

5.3.1 Criar, editar e selecionar um layout

Estão disponíveis as seguintes funções para criar, editar e selecionar um layout de **Communications**:

NOTA: Atenção: antes de editar um layout, este deve ser desbloqueado.

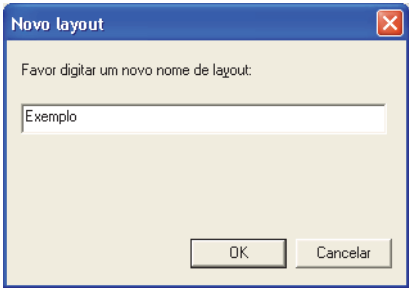
Função de menu	Descrição
Layout > Novo	Cria um novo layout local do Communications. Os layouts locais só estão disponíveis para o usuário que os criou. Você pode configurar no máximo quatro layouts locais. Ao iniciar esta função, é aberta a seguinte janela:  Na linha de entrada dessa janela, é inserido um nome para o novo layout do Communications a ser criado. Este layout será exibido no seu diretório de layouts com este nome e o complemento automaticamente atribuído ("Local"), e poderá ser selecionado mais tarde (consultar Ver > Comutar para layout). Ao clicar em OK é automaticamente aberto o layout do Communications, que você acabou de criar (com a área de edição ainda vazia). Agora, é necessário configurá-lo apropriadamente (ver:Parágrafo 5.3.2, "A configuração da janela de funções no Communications", na pág. 198). Nota: os layouts criados localmente pelo administrador podem ser "publicados" no sistema através da função Acessível a todos usuários. Ou seja, são transformados em layouts globais. Ver também o Parágrafo 4.5.1, "Definir o layout global do Communications", na pág. 122.

Tabela 54

A função de layout do menu "Ver" do Communications.

Função de menu	Descrição
Layout > Editar	Ações que podem ser executadas neste tópico de menu. • Apagar layout atual: Exclui o layout de Communications ativo no momento. Isto só é possível para um layout local, isto é, que tenha sido criado localmente no seu computador. Nota: Os layouts globais (sem o complemento “Local”) que foram criados pelo administrador e disponibilizados aos usuários no sistema não podem ser excluídos. • Bloquear: Bloqueia o layout em uso no momento, impedindo que seja alterado. por exemplo, inadvertidamente com o mouse. • Bloquear sem indicação de título: Bloqueia um layout criado (ver também Bloquear) e ao mesmo tempo mostra a barra de título em todas as janelas, exceto na janela Lista do Explorer, para expandir a área útil da janela. • Desbloquear: Anula o bloqueio de um layout, permitindo novamente as alterações. • Acessível a todos usuários: Com esta função, o administrador pode disponibilizar a todos os usuários um layout criado localmente por ele. Este layout será depositado no servidor (central).
Layout > Recarregar	Com esta função, é possível desfazer as alterações de layout efetuadas durante a sessão atual. Observação: Após uma reinicialização do Communications, não será mais possível restaurar, porque ao sair do programa todas as alterações serão salvas.
Comutar para layout	Abre uma lista com todos os layouts de Communications disponíveis. Esta lista contém tanto os layouts locais que você criou (no máx. quatro), como também aqueles globais, disponibilizados a todos os usuários no sistema (no máx. mais quatro). Com um clique no nome do layout, este é ativado. Além disso, é possível mudar rapidamente para um outro layout do Communications usando o teclado: [Shift] + respectiva tecla de função ([F1], [F2],...).

Tabela 54

A função de layout do menu “Ver” do **Communications**.

5.3.2 A configuração da janela de funções no **Communications**

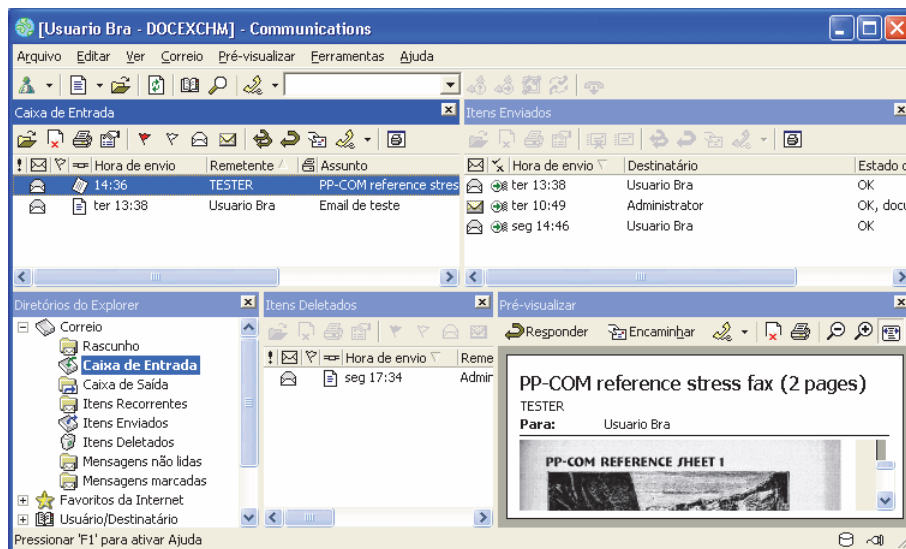
Os tópicos de menu apresentados a seguir possibilitam configurar as janelas que você poderá utilizar na execução da sua comunicação e na administração do servidor de comunicação. O procedimento básico para um posicionamento ideal das janelas na área de edição do **Communications** já foi explicado detalhadamente no [Parágrafo 3.1, “Layout da interface de usuário”, na pág. 70](#). Ao configurar a interface de usuário do **Communications**, adicionar ao layout apenas as funções que são realmente úteis para você, conforme seus requisitos. Não tem sentido, por exemplo, configurar uma janela de Internet se você não tem acesso à Internet.

A área de edição do **Communications** não deveria ficar cheia de janelas que quase nunca são usadas, pois isso reduz a clareza da interface de usuário (GUI) e dificulta desnecessariamente o trabalho com o **Communications**. Se necessário, uma janela que falta pode ser rapidamente aberta e depois novamente fechada após a sua utilização, sem ser ancorada no **Communications**.

Por regra geral, cada janela de função configurada em **Communications** recebe uma barra de título.

NOTA: Por regra geral, porque também é possível bloquear um layout pronto, com uma opção que omite a barra de título. Na primeira configuração, a barra de título é sempre mostrada.

Assim que esta janela for ativada (clicando em qualquer parte da janela), a barra de título será realçada com cor (muda de cinza para azul). Abaixo da barra de título encontra-se a barra de ferramentas, que permite executar rápida e confortavelmente todas as ações mais importantes. Mais abaixo começa a área de edição, na qual são exibidos os respectivos itens (documentos, registros de usuários, diretórios, etc.) que podem ser marcados para edição. As janelas do diário que você usa para administrar seus documentos, têm um cabeçalho que pode ser editado de diversos modos.



A seguir são descritas, segundo a ordem de aparição no menu **Ver**, as funções de todas as janelas possíveis do **Communications**.

5.3.2.1 Possibilidades de edição nas janelas do diário

Antes da descrição dos elementos e da utilização da primeira janela deve ainda ser considerada uma facilidade especial mencionada no início – a edição do cabeçalho nos diários. Com as possibilidades aqui disponibilizadas, é possível adaptar a seqüência de exibição e a exibição das informações de entrada nas janelas do diário, a cada finalidade específica.

Cada janela do diário, por exemplo, a janela da caixa de saída, a janela onde são exibidos os itens excluídos, etc., tem um cabeçalho que descreve o conteúdo da coluna. Por trás deste cabeçalho existe uma função complexa, mas muito confortável, que permite o controle completo sobre a apresentação das informações nas janelas do diário. Você pode definir quais informações devem ser indicadas no diário, em que seqüência e com qual classificação. As informações indicadas dependem se são úteis ou não para o respectivo diário. Por isso, dependendo do diário ativado, é possível que seja mostrada apenas uma opção entre as colunas descritas abaixo.

Mover as colunas

A seqüência das colunas pode ser alterada por drag&drop. Basta clicar sem soltar a tecla esquerda do mouse sobre o título da coluna que deseja arrastar. Ainda com a tecla do mouse pressionada, deslocar o registro do título para a direita ou para a esquerda (dentro do cabeçalho da coluna) para a posição onde a coluna deve ser indicada. As posições de inserção possíveis são indicadas por duas setas vermelhas (em cima e embaixo no cabeçalho da tabela) que mostram onde será inserido o título da coluna se você soltar o mouse.

Adaptar a largura da coluna

Ao posicionar o ponteiro do mouse em uma margem da barra de título do diário, este muda para uma seta dupla horizontal, cortada por uma linha vertical. Agora, clicar e mover a linha de moldura da margem para a direita ou para a esquerda, mantendo a tecla esquerda do mouse pressionada. Assim você pode visualizar também os registros mais longos, que não são indicados por completo se a coluna for muito estreita.

Para adaptar a largura da coluna automaticamente ao registro mais longo, fazer um clique duplo com a tecla esquerda do mouse sobre a linha de moldura da margem.

Alterar a ordem de classificação dos registros de diário

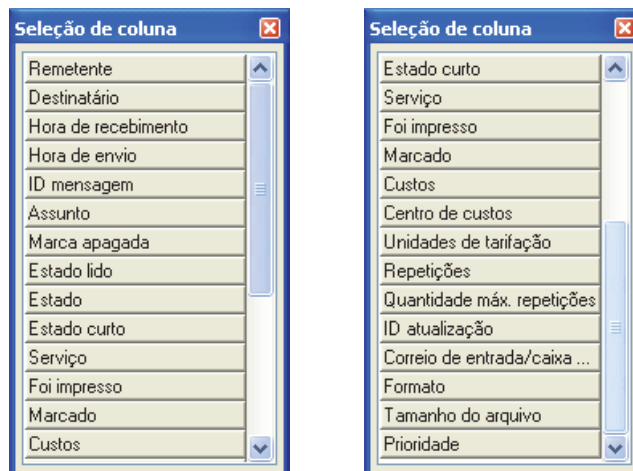
Com um clique em um campo qualquer do cabeçalho, define-se que o diário deve ser classificado com base nos registros desta coluna. Para indicar que agora o completo diário será ordenado conforme os registros desta coluna, aparece um pequeno triângulo com aparência de relevo neste campo. Com mais um clique neste campo, inverte a ordem de classificação (e o triângulo). A classificação é efetuada dependendo do tópico da coluna, segundo os critérios: Números (crescente ou decrescente), texto (ordem alfabética, crescente ou decrescente) e seqüência temporal (ocorrência mais nova ou mais antiga). Por

exemplo, no caso de “só texto”, os registros da coluna serão indicados por ordem alfabética crescente (iniciando pela primeira letra do alfabeto), se a ponta do triângulo estiver voltada para cima. Se o triângulo estiver virado para baixo, o primeiro registro da coluna será o último da ordem alfabética. Nas indicações temporais (hora do envio, etc.), a ocorrência mais nova será a primeira da coluna, se o triângulo estiver virado para baixo.

Alterar o cabeçalho da coluna nas janelas do diário

Se clicar com a tecla direita do mouse em um ponto qualquer do cabeçalho da coluna, será aberta uma janela com uma lista das outras informações que também podem ser indicadas no diário.

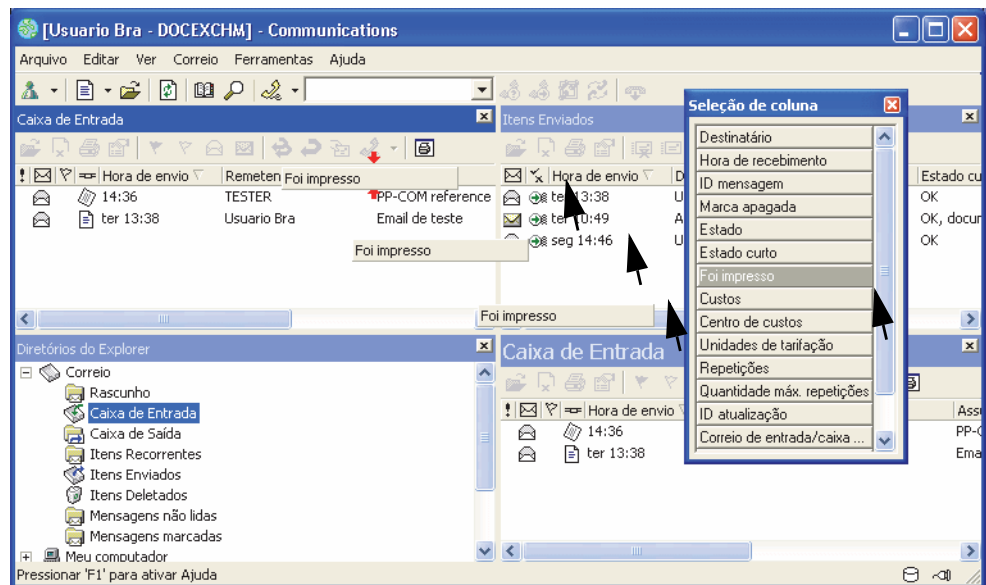
NOTA: Esses elementos são os mesmo que serão exibidos como unidades de informações na informação do documento.



Você pode adicionar ou remover colunas por drag&drop. Para inserir colunas adicionais, “pegar” o painel com o título que deseja ver adicionalmente indicado no diário, e arrastá-lo para o ponto desejado no cabeçalho da coluna.

Referência de funções

O menu Ver



Exemplo: Você deseja ser adicionalmente informado se uma mensagem já foi impressa ou não. Você deseja adicionalmente ser informado se já imprimiu ou não uma mensagem, e quer que esta informação seja indicada em uma coluna à direita da **Hora do envio**. Para isso, clicar sem soltar a tecla esquerda do mouse sobre o painel **Foi impresso** na janela de seleção da coluna e arrastar o título da coluna para a posição do cabeçalho em que o deseja inserir. As duas setas vermelhas ajudam no posicionamento. Soltar a tecla do mouse no ponto desejado; o painel encaixa-se no cabeçalho da coluna.

Para ocultar uma coluna, proceder de modo inverso: abrir a janela de seleção da coluna com a tecla direita do mouse e em seguida arrastar o respectivo título um pouco para fora do cabeçalho da coluna. Assim que soltar a tecla do mouse, este título será novamente inserido na janela de seleção da coluna.

Exibição nos diários de mensagens

Na tabela seguinte você encontra uma descrição de todas as colunas de informação que podem ser inseridas nos diários de mensagens para o caixa de entrada (**In**), a caixa de saída (**Out**), as mensagens apagadas (**Del**) e a janela de correspondência (**Corr**).

NOTA: Consultar no próximo capítulo a descrição para as janelas do diário que podem ser mostradas na **Lista do Explorer**.

Coluna do diário	Descrição	In	Out	Del	Corr
Remetente	A abreviatura do remetente (email).	✓	✓	✓	✓
Destinatário	A abreviatura do destinatário ou o número do equipamento de recepção.	✓	✓	✓	✓
Hora de recebimento	A hora de recebimento da mensagem.	✓	✗	✓	✓
Hora do envio	A hora de envio da mensagem.	✗	✓	✗	✓
ID de mensagens	Identificação unívoca da mensagem. Esse é um código (MID) atribuído pelo sistema à mensagem.	✓	✓	✓	✓
Assunto	A texto do assunto do documento	✓	✓	✓	✓
Marca “apagada”	Esta coluna indica em texto claro por extenso (“Destinatário” ou “Remetente”) se e por quem uma mensagem foi apagada. Esta coluna só é útil para a janela Mensagem apagada .	✓	✓	✓	✓
 Estado “Lido”	Mostra um ícone de estado para mensagens lidas  ou para mensagens não lidas  .	✓	✓	✓	✓
Estado	Texto detalhado sobre o estado da mensagem.	✓	✓	✓	✓
Estado curto	Texto breve sobre o estado da mensagem.	✓	✓	✓	✓
 Serviço	Com a exibição de uma coluna, é mostrado o serviço que foi usado na transmissão da mensagem:  E-mail interno  E-mail externo  Fax  Voicemail  Anexo de arquivo	✓	✓	✓	✓
 Foi impresso	Os documentos já impressos serão indicados por um ícone de impressora nessa coluna.	✓	✓	✓	✓
 Marcado	Cria a coluna, na qual são mostrados os sinalizadores (bandeirinhas vermelhas) para os documentos selecionados.	✓	✓	✓	✓

Tabela 55

Colunas de informação possíveis para as janelas do diário.

Coluna do diário	Descrição	In	Out	Del	Corr
Custos	Indicação dos custos originados pela transmissão.	✓	✓	✓	✓
Centro de custos	Indicação do centro de custos atribuído para a tarifação.	✓	✓	✓	✓
Unidades de tarifação	Indicação das unidades de tarifação acumuladas.	✓	✓	✓	✓
Repetições	Indicação do número de repetições que foram necessárias para a entrega.	✓	✓	✓	✓
Quantidade máx. de repetições	Exibição da quantidade de tentativas de entrega que o servidor OpenScape Xpressions faz para entregar o documento.	✓	✓	✓	✓
ID de atualização	Indicação da ID de atualização. Observação: O sistema atribui uma ID unívoca a cada mensagem. Esta identificação da mensagem (MID) permanece sempre vinculada à mensagem original. Caso seja executado algum tipo de alteração na mensagem (por exemplo, uma mudança de estado da mensagem), é atribuída uma nova ID de atualização.	✓	✓	✓	✓
 Caixa de entrada/ Caixa de saída	Cria uma coluna com diferentes ícones que indicam se a respectiva mensagem foi recebida ou enviada. Observação: Esta indicação é útil nos casos em que os dois tipos de mensagem são mostrados em um diário (por exemplo, na janela Correspondência).	✓	✓	✓	✓
Formato	Indicação do formato de arquivo do documento correspondente.	✓	✓	✓	✓
Tamanho do arquivo	Indicação do tamanho do arquivo de documento (em bytes).	✓	✓	✓	✓

Tabela 55

Colunas de informação possíveis para as janelas do diário.

Coluna do diário	Descrição	In	Out	Del	Corr
 Prioridade	Representação por ícone da urgência de uma mensagem recebida ou enviada, caso esta tenha recebido um atributo de prioridade. Um ponto de exclamação vermelho ! está atribuído à prioridade "Urgente" e "Alta". Prioridade baixa e "Envio durante a noite" contêm como identificação uma seta azul indicando para baixo. ↓. Caso não exista um ícone atribuído, a prioridade terá o valor "normal".	✓	✓	✓	✓

Tabela 55 *Colunas de informação possíveis para as janelas do diário.*

Indicações nos diários que são representadas pela janela "Lista do Explorer"

A representação na janela **Lista do Explorer** depende sempre do item selecionado na janela **Diretórios do Explorer**. Com isso, surgem diversas opções para a indicação de parâmetros nos cabeçalhos de tabela. A indicação nesta janela é realizada conforme o objeto respectivamente selecionado na janela **Diretórios do Explorer**. A lista seguinte descreve todos os parâmetros (exceto os já explicados para os diários de mensagens) que podem ser inseridos nos diários destas janelas como colunas de informação:

Coluna do diário	Descrição
Para os diários de monitoramento de telefone	
Estado da chamada	Mostra um ícone que indica se são chamadas de entrada ou saída (a ponta da seta está direcionada para o usuário ou na direção contrária) e se as chamadas foram estabelecidas ou não (seta verde ou vermelha).
Pessoa que chama	Nome da pessoa que chama, caso exista no banco de dados um registro correspondente ao número transmitido.
Pessoa chamada	Nome da pessoa chamada, caso ela esteja registrada no banco de dados.
Data/Hora	Data e hora de quando foi efetuada a chamada.
Duração	Duração da chamada.
Número de telefone	Dependendo da ação, o número da pessoa que chama ou do usuário que chamou.
Tipo de telefone	Indicação do campo do banco de dados correspondente ao registro utilizado para efetuar a chamada (Telefone comercial , Telefone privado , Telefone celular ou Caixa postal).
Para os registros nos grupos de usuários	

Tabela 56 *Colunas de informação possíveis para diários na janela "Lista do Explorer".*

Coluna do diário	Descrição
Nome	Os nomes dos usuários, que se encontram nos respectivos diretórios.
Campo	Se você selecionar a visualização do diário para a exibição usuários/destinatários classificada segundo determinados critérios de banco de dados (por exemplo, por FaxG3), na coluna do cabeçalho da tabela Campo será indicado o valor registrado nestes campos do banco de dados. Para o nosso exemplo, seria o número do fax.
Para os registros nos diretórios de grupos	
Campo	Se você selecionar a visualização do diário para a exibição usuários/destinatários classificada segundo determinados critérios de banco de dados (por exemplo, por FaxG3), na coluna do cabeçalho da tabela Campo será indicado o valor registrado nestes campos do banco de dados. Para o nosso exemplo, seria o número do fax.
Nome	Nome de contato e de usuário.
Grau de capacidade	Grupo de capacidade de um agente.
Serviço	Apresentação do serviço de encaminhamento definido
Endereço completo	Exibição do endereço como utilizado no servidor de comunicações Exemplo: NVS:<serviço>/<endereço>
Para os registros nas listas de distribuição	
Serviço	Apresentação do serviço de encaminhamento definido
Endereço	Exibição do endereço na apresentação padrão.
Endereço completo	Exibição do endereço como utilizado no servidor de comunicações Exemplo: NVS:<serviço>/<endereço>
Nos favoritos da Internet	
Arquivo	Indicação das URLs armazenadas
Nos diretórios em ambiente de trabalho	
Arquivo	Nome do arquivo, por exemplo, para exibir o conteúdo de uma pasta no diretório "Ambiente de trabalho".
Tamanho	Mostra o tamanho do arquivo referente ao nome.
Alterado	Mostra na exibição do arquivo a data e a hora da última alteração do documento.
Para os registros no diretório Objetos	
Nome	Nome dos autorizados
Campo	Sem significado

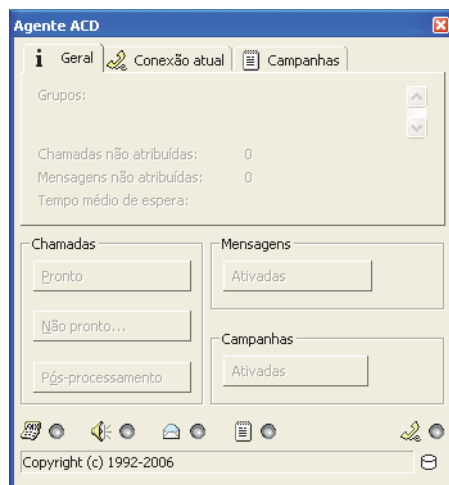
Tabela 56

Colunas de informação possíveis para diários na janela "Lista do Explorer".

5.3.3 Agente ACD

Com este item de menu é possível inserir a interface de usuário do agente ACD no layout do **Communications**. Este menu só será exibido se as funções de Centro de Contatos estiverem disponíveis e o usuário em login for um agente ACD.

NOTA: O logoff e login do agente no Centro de Contatos são efetuados através do menu de **Agente**.



As opções de utilização que são possíveis para o agente ACD podem ser consultadas no manual “**Agente ACD**”.

Através do menu **Agente** respectivamente indicado, o agente pode fazer **login** ou **logoff** no Centro de Contatos. A função de menu **Configuração** possibilita alterar as definições para o agente. Para informações mais detalhadas sobre a configuração do agente, consultar também o manual “**Agente ACD**”.

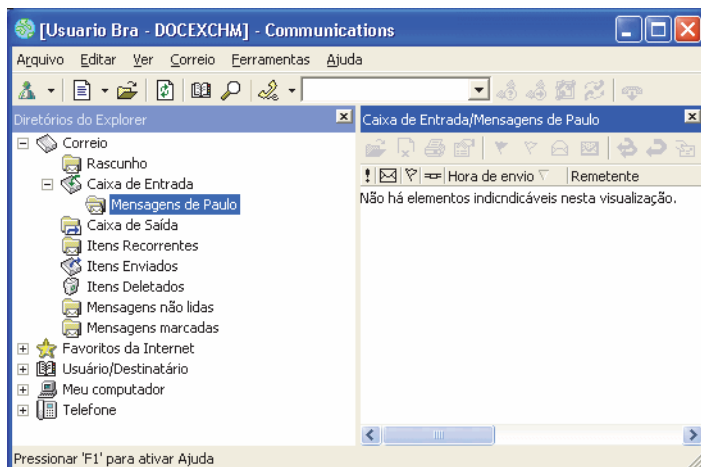
5.3.4 Caixas postais

Com a ajuda do menu **Ver** é possível inserir as seguintes janelas através da função **Correio**, na área de edição do **Communications**:

NOTA: Caso necessário, você pode configurar outros diretórios (caixas de correio) em **Correio**, nos quais você armazena as mensagens por regras de distribuição ou por drag&drop (arrastar-e-soltar). As janelas para estas caixas de correio também são configuradas conforme o esquema descrito abaixo.

- **Caixa de entrada >**

Aqui são configuradas janelas para as “caixas postais” que você criou como diretórios adicionais em “Caixa de entrada”. As mensagens exibidas são aquelas que você moveu para estas pastas por drag&drop (arrastar-e-soltar), ou por transferência através do assistente de caixa de entrada.



- **Caixa de entrada**

Cria uma janela, na qual são exibidas todas as mensagens que entram na sua caixa postal.

NOTA: Caso necessário, você pode configurar outros diretórios (caixas de correio) em **Caixa de entrada**, nos quais você armazena as mensagens por regras de distribuição ou por drag&drop (arrastar-e-soltar).

- **Mensagens não lidas**

Cria uma janela, na qual são exibidas as mensagens que ainda não foram lidas de todos os diretórios em “Caixa de entrada”.

- **Mensagens marcadas**

Cria uma janela, na qual são exibidas as mensagens que foram marcadas em todos os diretórios em “Caixa de entrada”.

- **Mensagens excluídas**

Cria uma janela, na qual são exibidas somente as mensagens excluídas.

NOTA: As mensagens que foram excluídas pelo usuário são mantidas por mais um tempo no servidor de OpenScape Xpressions, sendo excluídas pelo sistema após um tempo predefinido pelo administrador. Contar o administrador sobre o tempo em que você poderá acessar mensagens excluídas.

- **Caixa de saída**

Cria uma janela, na qual são exibidas todas as mensagens que estão sendo enviadas.

- **Itens enviados**

Cria uma janela, na qual são exibidas todas as mensagens que foram enviadas.

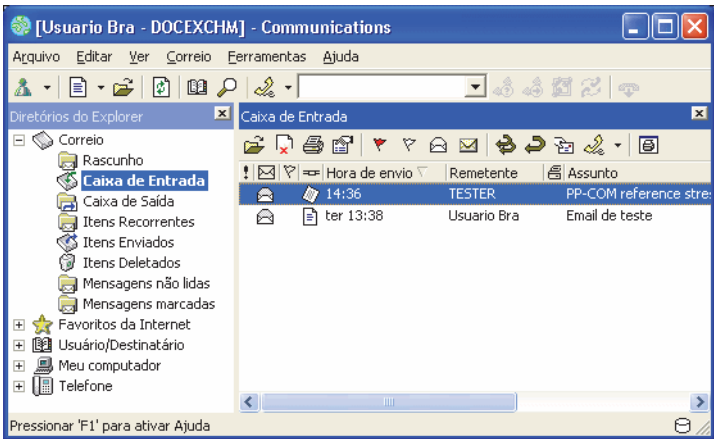
- **Rascunhos**

Cria uma janela onde podem ser armazenadas as mensagens de voz que foram criadas com **PhoneMail** e que não foram enviadas.

- **Objetos periódicos**

Cria uma janela onde podem ser armazenadas as mensagens de voz que foram criadas com **PhoneMail** e que devem ser enviadas periodicamente.

5.3.4.1 A janela para a caixa de entrada



Na janela **Caixa de entrada** são exibidas todas as mensagens que entraram na sua caixa postal, a não ser que você tenha criado diretórios adicionais com regras de distribuição.

Antes de cada ação de edição, é necessário marcar a mensagem no diário. Com isso, são ativadas as funções disponíveis. Há diferentes opções para a edição de uma mensagem recebida:

- Através do menu **Mensagens**.
- Através de um menu de atalho com a mesma estrutura do menu **Mensagens**. Para abrir o menu de atalho, clicar com a tecla direita do mouse sobre o respectivo documento.
- Com a ajuda da barra de ferramentas na janela **Caixa de entrada**.
- Por comandos no teclado (só para funções usadas com frequência).

Há as seguintes opções:

Função de menu	Descrição
 Abrir	Abre o documento marcado na janela da caixa de entrada em um diálogo de mensagem. Como alternativa, você pode marcar o documento e clicar no botão ao lado, ou fazer um clique duplo sobre o registro do diário.
 Apagar [Del]	Remove a mensagem marcada no diário e a move para a pasta "Mensagem apagada", independente desta ser uma mensagem lida ou uma mensagem não lida.
 Imprimir	Imprime a mensagem marcada na impressora definida como padrão.

Tabela 57 Opções de comando na janela "Caixa de entrada".

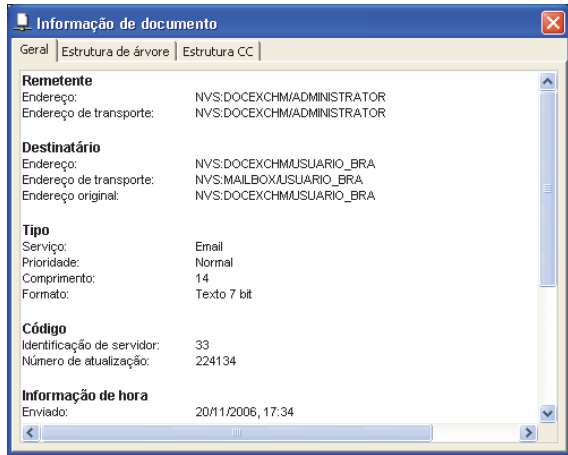
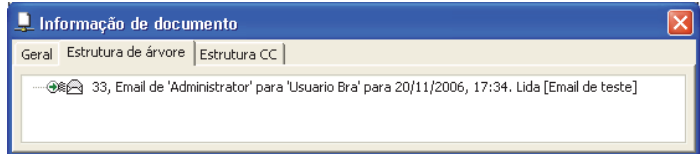
Função de menu	Descrição
Salvar como	Esta função permite salvar o documento, independente do tipo de mensagem, com um nome qualquer no diretório desejado. Será aberto um diálogo, no qual você deve especificar o nome e tipo do arquivo, assim como o diretório de destino.
 Informação [Ctrl] + [Enter]	Abre a janela “Informação de documento”. Na guia Geral é apresentada uma lista de todas as informações do sistema relativas a esta mensagem. Se você deseja visualizar continuamente uma destas informações, pode adicioná-la ao cabeçalho da tabela na janela “Caixa de entrada”. Mais sobre isso no Parágrafo 5.3.2.1, “Possibilidades de edição nas janelas do diário”, na pág. 200.  Nas outras duas guias, Estrutura CC ou Estrutura de árvore, você pode acompanhar as respostas ou os encaminhamentos relacionados aos registros do diário selecionados. Na frente de cada linha é mostrado um ícone que informa sobre o estado de envio do documento.  Significados dos ícones:  O documento foi enviado com êxito.  O documento ainda está em processamento, o estado de entrega (êxito ou falha) ainda é desconhecido.  Não foi possível enviar o documento, por exemplo, porque o endereço estava errado, ou o número de tentativas permitidas foi excedido. Depois vem um ícone de estado (lida, não lida), o número corrente da mensagem (MID) atribuído pelo servidor ao documento e as principais informações do documento: o serviço usado para a transmissão, o endereço do remetente e do destinatário, assim como a hora de envio, o estado do documento e eventualmente o assunto entre colchetes.

Tabela 57

Opções de comando na janela “Caixa de entrada”.

Função de menu	Descrição
 Ativar sinalizador/ redefinir	Se você não deseja perder uma mensagem de vista, pode marcá-la com uma bandeira vermelha (um sinalizador). Basta selecionar a respectiva mensagem no diário e clicar neste botão. Quando você voltar a usar esta função, o sinalizador será novamente apagado.
 Marcar como lida	Altera o estado de uma mensagens não lida para "lida". Ao ativar esta função, uma mensagem marcada no diário como não lida (envelope fechado) será mudada para lida (envelope aberto).
 Marcar como não lida	Altera o estado de uma mensagens lida para "não lida". Ao ativar esta função, uma mensagem marcada no diário como lida (envelope aberto) será mudada para não lida (envelope fechado).
Prioridade	Aqui é possível atribuir uma prioridade à mensagem. Essa prioridade será exibida na janela da caixa de entrada na coluna Prioridade através de um ícone. As seguintes propriedades pode ser definidas: - Alta, representada pelo ícone  - Normal, sem ícone - Baixa, representada pelo ícone 
 Responder  Responder a todos	Esta função abre um diálogo para digitar uma mensagem. O endereço do destinatário já terá sido automaticamente inserido da mensagem aberta antes e na linha de assunto foi adicionado um "Re:" (Resposta) na frente do texto. No campo de entrada de texto, será exibido o texto da mensagem original - estas linhas estarão designadas com colchetes triangulares >. Se você recebeu a mensagem como Cc, pode usar a função Responder a todos para endereçar sua resposta a todos os outros destinatários (inclusive o iniciador). Nota: É possível responder várias mensagens ao mesmo tempo. Basta marcar as mensagens desejadas no diário do mesmo modo como no Explorer do Windows, e então ativar a função Responder.
 Encaminhar	Se você deseja transferir uma mensagem recebida a um outro usuário, selecionar a função Encaminhar. Será aberto o diálogo com o título "Encaminhar". Também nesta janela é mostrado o texto original da mensagem recebida (mas sem os colchetes triangulares). Só falta digitar o endereço do destinatário. Pode ser adicionado um comentário antes de encaminhar a mensagem. Nota: É possível encaminhar várias mensagens ao mesmo tempo. Basta marcar as mensagens desejadas no diário do mesmo modo como no Explorer do Windows, e então ativar a função Encaminhar.
	Esta função inicia uma chamada imediata ao destinatário da mensagem. Esta ação apenas poderá ser iniciada se as funções de telefonia forem suportadas pelo sistema e se o número de telefone do respectivo usuário estiver armazenado no banco de dados.

Tabela 57

Opções de comando na janela "Caixa de entrada".

Função de menu	Descrição
	Ao abrir o campo de lista ao lado de um ícone de telefone, abre uma lista através da qual é possível escolher qual linha deseja chamar. Pré-requisitos: a função de telefonia deve estar configurada, e os registros para o respectivo destinatário devem estar armazenados no banco de dados.
Descrever remetente	Esta função abre a máscara do banco de dados com as informações conhecidas do destinatário selecionado. Se você tiver as permissões necessárias, poderá alterar ou completar estes dados.
 Imprimir diário	Esta função permite fazer uma impressão do diário completo, ou seja, uma lista com todas as mensagens recebidas.
Barra de ferramentas	Exibe ou oculta a barra de ferramentas.

Tabela 57

Opções de comando na janela "Caixa de entrada".

5.3.4.2 Editar mensagens recebidas

O conteúdo de uma mensagem recebida será imediatamente exibido na janela de pré-visualização (caso configurada) quando esta mensagem for selecionada. Se as funções oferecidas aqui (**Responder**, **Encaminhar**, **Chamar**, **Excluir** e **Imprimir**) não bastarem para a edição, você terá que abrir a mensagem em um diálogo separado. No diálogo de mensagens estão disponíveis todas as funções de edição.

Você tem as seguintes opções para abrir uma mensagem a partir da caixa de entrada:

- Fazer um clique duplo sobre o registro do diário.
- Marcar o registro do diário e selecionar a função **Abrir** da barra de ferramentas na janela Caixa de entrada.
- Na janela de pré-visualização, clicar na função **Responder** ou **Encaminhar**

Ao abrir uma mensagem, o tipo de mensagem é automaticamente aplicado. Ou seja, a mensagem (e-mail, fax ou voicemail) será diretamente exibida no diálogo que tiver as ferramentas correspondentes para o tipo de edição. Os respectivos menus (**Texto**, **Fax**, **Áudio**) disponibilizam todas as funções necessárias para ler, editar ou ouvir estas mensagens.

As possibilidades de edição para uma mensagem aberta estão descritas no [Parágrafo 5.1.1, "Novo", na pág. 161](#). Todas as outras funções são descritas a seguir.

Editar mensagens de texto recebidas

- **Salvar mensagens de texto recebidas**

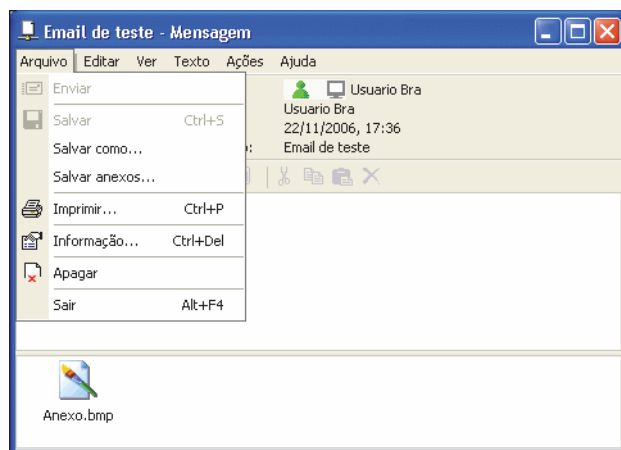
Para salvar localmente uma mensagem de texto aberta (através de **Arquivo > Salvar como**), você pode usar os seguintes formatos:

- ***.TXT**, para uma mensagem de texto simples
- ***.RTF**, para mensagem rich text
- ***.PMF**, o formato do **Communications**

Para a seleção do formato, considerar como deseja utilizar futuramente a mensagem salva. Se você está salvando a mensagem para arquivamento e pretende abri-la mais tarde no **Communications** somente, é útil usar o formato PMF. As informações de endereço e os anexos também serão salvos. Para uma edição posterior em outros aplicativos, é melhor selecionar o formato TXT ou RTF. Para mensagens de texto com anexo de arquivo, somente estará disponível o formato PMF, pois apenas assim pode ser mantido o completo conteúdo da mensagem, isto é, também as formatações para Rich Text e os anexos. Após abrir uma mensagem salva no formato PMF, ela se encontra em um estado comparável ao de uma mensagem antes da resposta ou encaminhamento.

- **Salvar os anexos de arquivos**

Ao abrir uma mensagem de texto que contém um anexo (Attachment), é automaticamente ativado o tópico de menu **Salvar anexos** no menu **Arquivo**. Alternativa: um clique da tecla direita no ícone do anexo (abrir ou salvar).



Editar documentos de fax recebidos

- **Salvar mensagens de fax recebidas**

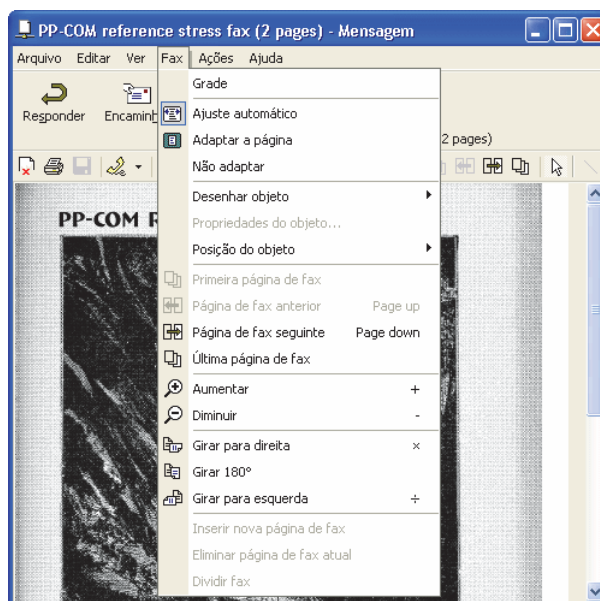
Para salvar localmente uma mensagem de fax aberta (**Arquivo > Salvar como**), você pode usar os formatos de fax ***.TIF**, ***.TIFF** e ***.PMF**. O formato TIFF não suporta o armazenamento do documento de fax com as informações de endereço. Por isso, se você pretende encaminhar a mensagem de fax mais tarde, o formato PMF é a melhor opção. O formato TIFF salva o documento somente como imagem, a qual pode ser aberta com um aplicativo de visualização de imagem.

- **Editar no modo de visualização**

Para a edição de uma mensagem de fax, deve-se observar que na janela de pré-visualização ou no diálogo de mensagem, o documento de fax esteja em um modo de visualização (Viewer). Neste modo, o fax pode ser visualizado, girado, aumentado e, no caso de um documento de várias páginas, folheado. O modo de edição apenas será ativado quando você clicar em **Responder** ou **Encaminhar**.

As funções de edição podem ser abertas através da barra de ferramentas (janela de pré-visualização e diálogo de mensagem) e do menu **Fax** do diálogo de mensagem (por exemplo, aumentar/diminuir, girar ou desenhar objetos adicionais).

- **Funções de fax no modo de visualização**



No modo de visualização, o menu **Fax** disponibiliza as seguintes funções, sendo que as funções mais importantes também podem ser acessadas pela barra de ferramentas: A configuração da barra de ferramentas no diálogo de mensagens é efetuada no menu **Ver > Barra de ferramentas**.

Função	Descrição
 Responder (Responder a todos)	Abre o documento de fax em uma janela de edição na qual é possível editar uma mensagem de fax. O nome do destinatário já estará registrado no campo Endereço , se o respectivo número tiver sido transmitido. Caso contrário, uma mensagem de erro informa que é necessário inserir um número no campo de endereço antes de clicar no botão Enviar .

Tabela 58

As funções para mensagens de fax no modo de visualização.

Função	Descrição
 Encaminhar	Abre o documento de fax na janela de edição. Aqui deve ser digitado explicitamente um endereço do destinatário.
 Chamar remetente (ou chamar o remetente em)	Ao pressionar este botão, inicia uma chamada ao remetente do fax. Requisito: o número de fax do remetente foi transmitido e este pode ser vinculado com o número de telefone pelo banco de dados. Com um clique no pequeno ícone de triângulo abre-se uma lista, na qual podem ser selecionadas diversas linhas telefônicas deste remetente.
 	Elimina a mensagem de fax do diário de recepção.
 	Imprime a mensagem de fax. Na janela de edição, a função de impressão pode também ser iniciada através do menu Arquivo .
 Aumentar [+] teclado, bloco numérico	Aumenta progressivamente a representação da mensagem de fax. A expansão do fax é executada em passos de 8% em referência ao valor de base (no máximo 11 passos).
 Diminuir [-] teclado, bloco numérico	Diminui progressivamente a representação da mensagem de fax. A diminuição é executada em passos de 8% em referência ao valor de base (no máximo 11 passos).
Grade (somente através do menu Fax)	Mostra linhas de grade na página de representação para ajudar no posicionamento dos objetos a serem inseridos. Esses podem ser utilizados como auxílio de posicionamento para objetos a serem inseridos. Uma vez programada, esta função permanecerá ativa até que volte a ser desativada.
 Ajuste automático	O documento de fax é ajustado na largura ideal para a maior representação possível na janela de pré-visualização ou na janela de mensagens.
 Adaptar a página	Cria uma visualização de fax que mostra uma página de fax individual completa na janela de mensagens.
Não adaptar (apenas através do menu Pré-visualizar ou Fax)	Mantém o tamanho de representação selecionado, mesmo que o tamanho da janela de mensagens seja alterado posteriormente.
 Girar para esquerda (90°) [/] teclado ou [÷] bloco numérico	Gira a representação da mensagem de fax 90° para a esquerda.

Tabela 58

As funções para mensagens de fax no modo de visualização.

Função	Descrição
 Girar 180°	Gira a representação do documento de fax 180°.
 Girar para direita (90°) [*] teclado ou [x] bloco numérico	Gira a representação da mensagem de fax 90° para a direita.
 Primeira página de fax	Em um documento de fax de várias páginas, você pode mudar de qualquer página para a primeira página ao clicar neste ícone.
 Página de fax anterior [Tecla Para cima]	Volta uma página nas mensagens de fax (esta opção só estará ativa para as mensagens de fax com várias páginas).
 Página de fax seguinte [Tecla Para baixo]	Avança uma página nas mensagens de fax (esta opção só estará ativa para as mensagens de fax com várias páginas).
 Última página de fax	Em um documento de fax de várias páginas, você pode mudar de qualquer página para a última página ao clicar neste ícone.

Tabela 58 As funções para mensagens de fax no modo de visualização.

- Funções de fax no modo de edição**

Para acessar o modo de edição, selecionar **Responder** ou **Encaminhar** na janela de pré-visualização ou no diálogo de mensagem separado. Com isso, você altera do modo de visualização para o modo de edição. No modo de edição, você pode utilizar o menu **Fax** para inserir gráficos adicionais ou mais páginas de fax no documento. As principais funções podem ser iniciadas através da barra de ferramentas.

NOTA: A propriedade de edição dos objetos inseridos será mantida, até que estes sejam convertidos no formato de imagem para o envio de fax. Isso acontece automaticamente com o comando Enviar, ou ao folhear em um documento de fax de várias páginas

onde estarão disponíveis as opções de edição que permitem inserir texto adicional ou gráficos na mensagem de fax. A mensagem de fax editada poderá então ser reenviada ou salva no seu computador.

Função	Descrição
Grade (somente através do menu Fax)	Mostra linhas de grade na página de representação para ajudar no posicionamento dos objetos a serem inseridos. Esses podem ser utilizados como auxílio de posicionamento para objetos a serem inseridos. Uma vez programada, esta função permanecerá ativa até que volte a ser desativada.
 Desenhar objeto > Selecionar	Serve para selecionar objetos inseridos. O ponteiro do mouse que primeiro é representado em forma de seta se transforma em setas duplas cruzadas, quando você toca em um elemento que pode ser selecionado. Basta clicá-lo com a tecla esquerda do mouse para selecioná-lo. Você pode também selecionar objetos para editar, formando um quadro em volta do elemento desejado com a tecla esquerda do mouse pressionada.
 Desenhar objeto > Linha	Desenha uma reta no documento de fax. Posicionar o cursor no ponto desejado para o início da linha e, com a tecla do mouse pressionada, desenhar a linha. Enquanto não soltar a tecla do mouse, você pode determinar a direção, a origem e o comprimento da linha.
 Desenhar objeto > Retângulo	Insere um retângulo no documento com um procedimento idêntico àquele para inserir uma linha. Ao mover os pontos de edição com o mouse (o ponteiro do mouse muda de aparência conforme a ação possível), a forma ou a posição do retângulo pode ser adaptada no documento como desejar.
 Desenhar objeto > Retângulo arredondado	Insere um retângulo arredondado no documento. Além das opções de forma (alongar, comprimir, etc.), deslocando os pontos de seleção você pode também alterar o raio de ação dos cantos. Para isso, pegar na parte interior dos dois “pegadores” (no canto direito inferior do retângulo arredondado) e movê-lo no interior do retângulo até alcançar a forma desejada.
 Desenhar objeto > Elipse	Com esta opção, você desenha uma elipse ou um círculo no documento de fax. As opções de edição são iguais àquelas descritas para o retângulo.
 Desenhar objeto > Seta	A função para desenhar uma seta é idêntica àquela para a linha, sendo que neste caso, no fim da linha encontra-se uma ponta de seta.
 Desenhar objeto > Polígono	Com esta opção, você pode criar um polígono qualquer.

Tabela 59

Funções para editar uma mensagem de fax

Função	Descrição
T Desenhar objeto > Texto	Com ajuda da função de texto, é possível inserir objetos de texto posteriormente. Após selecionar esta função, será aberto diálogo Texto e Propriedades. O texto desejado é digitado no campo de edição. A formatação do texto é efetuada através dos campos de seleção encontrados acima do campo de entrada de texto. São possíveis as seguintes definições:
	
	• Fonte: Seleção de uma das fontes instaladas localmente. • Tamanho: o tamanho da fonte em pontos (de 8 até 72 pt). • Estilo: normal, médio, semi-negrito e negrito. • Alinhamento: texto alinhado à esquerda, centrado, alinhado à direita e justificado. • Cor: ao ativar a seleção da cor, será aberta uma paleta de cores da qual você pode selecionar aquela desejada para o seu texto. Observar que atualmente, só em casos raros, é possível transmitir objetos em cores por fax. Por isso, antes do envio, as partes coloridas são convertidas em uma linha de varredura preto/branca. Dependendo da cor selecionada, é difícil reconhecer o seu objeto no documento de fax. • O Fundo: Ao ativar a seleção da cor, será aberta uma paleta de cores a partir da qual você pode selecionar a cor desejada para o fundo do seu texto. Nota: Observe as restrições descritas em Cor para objetos coloridos em documentos de fax. Após digitar e formatar o texto, clicar em OK. Em seguida, o texto pode ser posicionado dentro da página de fax. Para isso, arrastar o ponteiro do mouse, desenhando uma janela onde deseja posicionar o texto. Depois de posicionado, o texto pode voltar a ser deslocado ou editado novamente. Além disso, é possível inserir várias vezes o mesmo texto.

Tabela 59

Funções para editar uma mensagem de fax

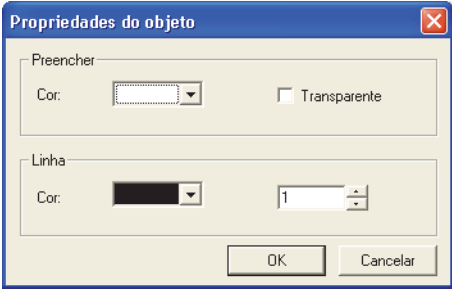
Função	Descrição
Propriedades do objeto (somente através do menu Fax)	Aqui podem ser definidas as propriedades de layout para objetos. Será aberto um diálogo Propriedades correspondente, de acordo com se o objeto marcado é um texto ou gráfico. O diálogo para as propriedades de texto já foi explicado. Para objetos gráficos, podem ser ajustadas as seguintes propriedades de layout:  Na seção "Preencher" a caixa de combinação Cor permite determinar a cor de preenchimento para o objeto. Com a opção Transparente o objeto fica transparente. Na seção Linha é definido o contorno do objeto. Em Cor é definida uma cor para esta linha e no campo de digitação é definida a espessura da linha.
 Desenhar objeto > Carimbo	Este botão disponibiliza uma função de carimbo. Além de poder inserir um carimbo predefinido no documento de fax através do botão de seleção, também é possível definir um carimbo próprio, alterar ou apagar carimbos existentes. Você encontra mais informações sobre esta função abaixo desta tabela, no Parágrafo 5.3.4.2, "Função de carimbo para mensagens de fax", na pág. 221.
Posição do objeto	Organiza os objetos sobrepostos na sequência desejada. Para isso, existem quatro comandos que podem ser executados através da barra de ferramentas e do menu:  Mover para segundo plano Coloca o objeto selecionado completamente em segundo plano.  Mover para primeiro plano Coloca o objeto selecionado em primeiro plano.  Avançar um nível Move o objeto um nível adiante. No caso de vários objetos em cascata, você pode repetir este procedimento, até que o objeto selecionado fique em primeiro plano.  Voltar um nível Move o objeto um nível para trás. No caso de vários objetos em cascata, você pode repetir este procedimento, até que o objeto selecionado fique no último plano.

Tabela 59

Funções para editar uma mensagem de fax

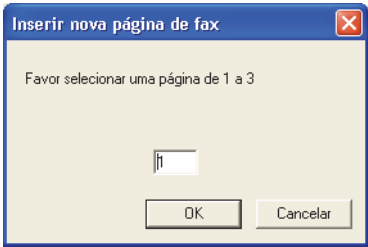
Função	Descrição
Inserir nova página de fax (somente através do menu Fax)	Insere uma nova página de fax (vazia) em qualquer ponto do documento de fax, na qual pode adicionar mais informações. A posição de inserção que deve ser informada para isso, está relacionada à posição no documento de fax, no qual a nova página deverá ser integrada (se 1 for inserido por exemplo, a nova página será inserida como página 1, ou seja, antes da página atual 1 e assim por diante).  A margem de valor possível é informada explicitamente nessa janela (no exemplo, margem de 1 a 2). Se o seu documento tiver uma única página, a página adicional só poderá ser inserida como primeira ou como última página.
Eliminar página de fax atual (somente através do menu Fax)	Apaga a página atualmente exibida na janela de um documento de fax com várias páginas.
Dividir fax (somente através do menu Fax)	Divide um fax de várias páginas em dois documentos, a partir da página atualmente indicada. Os documentos serão mostrados em janelas separadas.

Tabela 59 *Funções para editar uma mensagem de fax*

- **Função de carimbo para mensagens de fax**

Procedimento para carimbar uma mensagem de fax:

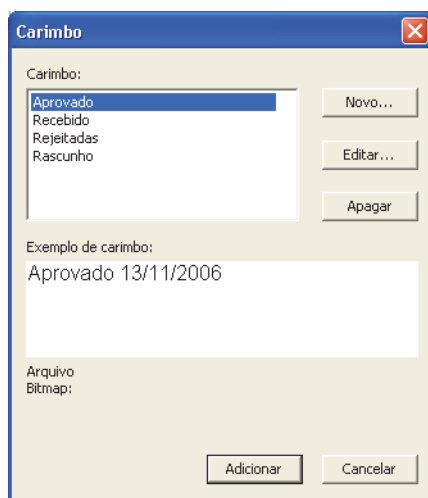
1. Pressionar o botão de seleção. Será aberta uma lista com os carimbos predefinidos.
Nota: Os carimbos **Approved** (Aprovado), **Received** (Recebido), **Rejected** (Rejeitadas) e **Draft** (Rascunho) são disponibilizados como definições do sistema com a instalação.
2. Selecionar o carimbo desejado.
O carimbo é exibido acima, à esquerda na página de fax atual indicada.
3. Colocar o texto do carimbo na posição desejada no documento.
4. Se necessário, editar o texto do carimbo através do diálogo de **propriedades** do menu de atalho.
Estão disponíveis as mesmas funções aplicadas para a função de texto (Fonte, Tamanho, Estilo, Alinhamento e Cor).

Definir novo carimbo

1. Clicar no botão 
Será aberto o diálogo **Carimbo**.

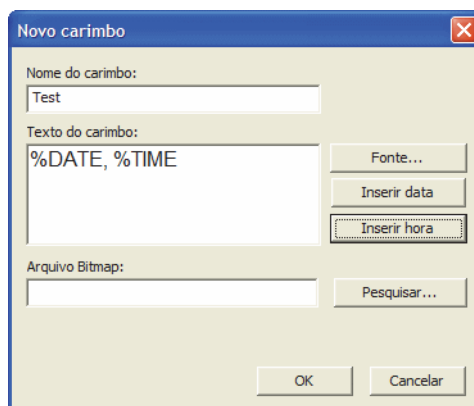
Referência de funções

O menu Ver



2. Pressionar o botão **Novo**.

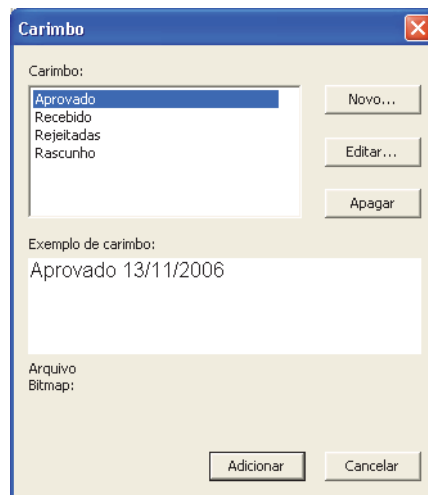
Será aberto o diálogo **Novo carimbo** para o texto do carimbo.



3. Na janela de edição, digite o texto do carimbo e configure-o através do botão **Fonte**.
Adicionalmente, é possível inserir um espaço reservado para a **Data** e a **Hora** no qual posteriormente serão exibidas as informações de data e hora atuais na utilização do carimbo.
4. Caso desejado, selecionar uma imagem (logotipo da empresa, assinatura, etc.) para ser inserida junto com o carimbo.
5. Para concluir as suas definições pressionar **OK**.

Editar ou apagar o carimbo

1. Pressionar o botão 
É aberto o diálogo **Carimbo**.



2. Selecionar o nome do carimbo cuja definição deseja editar ou apagar.
3. Pressionar o botão **Editar** ou **Apagar**.
 - a) Após pressionar **Editar**, será aberto o diálogo de definições para o carimbo. Você pode alterar todas as definições (fonte, parâmetros para data ou hora) do carimbo selecionado.
 - b) Ao pressionar **Apagar** a definição de carimbo selecionada é apagada da lista.

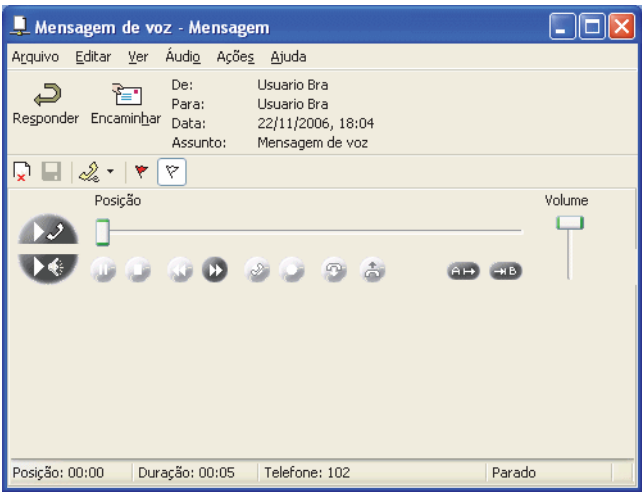
Nota: Os carimbos disponibilizados pelo sistema **Aprovado**, **Recebido**, **Rejeitadas** e **Rascunho** são removidos da lista apenas temporariamente. Eles não podem ser apagados.

Editar voicemails recebidas

- **Salvar um voicemail**

Para salvar localmente um voicemail aberta (**Arquivo > Salvar como**), você pode usar os formatos ***.WAV** e ***.PMF**. O formato WAV não suporta o armazenamento do voicemail com as informações de endereço. Por isso, se você pretende encaminhar o voicemail mais tarde, o formato PMF é a melhor opção. O formato WAV salva o documento somente como arquivo de áudio, o qual poderá ser aberto e reproduzido com um aplicativo correspondente.

Você pode reproduzir um voicemail recebido na janela de pré-visualização ou através do diálogo de mensagem. Nos dois casos, serão disponibilizadas as funções necessárias para isso. Com a função “**Conversão** de um voicemail em texto” ativada, o voicemail é exibido adicionalmente como texto na parte inferior da janela de mensagem, caso a conversão tenha êxito.



- **Reproduzir um voicemail**

Reprodução através da janela de pré-visualização

- Marcar com o mouse uma mensagem de voz (voicemail) no diário **Caixa de entrada**.

As funções de reprodução para a voicemail ficarão imediatamente acessíveis na janela de pré-visualização. As funções disponíveis são idênticas àquelas descritas em **Reprodução através do diálogo de mensagem**.

Reprodução através do diálogo de mensagem

- Fazer clique duplo na voicemail no diário, ou marcar a mensagem e selecionar a função **Abrir** da barra de ferramentas na janela Caixa de entrada.

Além das funções padrão **Responder** e **Encaminhar**, estes diálogos disponibilizam as opções de comando para a reprodução da voicemail. Você pode usar os botões ou iniciar os comandos a partir do menu **Áudio**.

A reprodução pode ser efetuada no seu telefone ou através dos alto-falantes/da placa de som do computador. A tabela seguinte descreve os comandos para reproduzir um voicemail.

Função	Descrição
	Independente do meio utilizado para a reprodução da mensagem, a barra de deslocamento Posição indicará a sua atual posição no documento de áudio (em relação ao tempo total de gravação).

Tabela 60 *Funções de reprodução para voicemails recebidos.*

Função	Descrição
Reprodução através do telefone	
 Reproduzir no telefone	Reprodução do voicemail através do telefone. Após clicar nesse botão, você será chamado através do seu telefone para escutar o voicemail. A reprodução ocorre dependendo das suas definições, através do seu telefone ou do telefone local definido. O pré-requisito para isso é que as funções CTI estejam configuradas no servidor OpenScape Xpressions. O tempo total de gravação e a posição temporal, bem como o atual estado da reprodução são indicados na seção de estado da janela (abaixo da área de comando). Posição: 00:00 Duração: 00:08 Telefone: 102 Parado
	Se você, após clicar no botão Reproduzir no telefone selecionar essa função, a ação de levantar o fone é simulada e o seu telefone será comutado para o modo viva-voz. O voicemail será reproduzido diretamente através do telefone ou de um fone de cabeça. Nota: Se tiver comutado a saída para um telefone local, essa função é desativada.
Reprodução pelo alto-falante	
 Reproduzir	Reprodução do voicemail através da placa de som do computador. Requisito: o seu computador deve estar equipado com uma placa de som e um alto-falante ligado.
Durante a reprodução da voicemail, você tem as seguintes opções de comando (independente do meio de reprodução usado):	
	Você pode mover o controle deslizante Posição com o mouse para uma posição estimada no voicemail. Com a ajuda das indicações de estado Posição e Duração é possível controlar diretamente uma determinada posição na mensagem.
 Parar	Pára a reprodução e salta para o início da mensagem.
 Pausa	Interrompe a reprodução do voicemail. Para continuar a reprodução, pressionar um dos dois botões de reprodução.
 Retroceder	Ao pressionar este botão, você pode voltar um determinado tempo no voicemail. O tempo desejado pode ser ajustado no diálogo de definições, em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
 Avançar	Ao pressionar este botão, você pode avançar um determinado tempo no voicemail. O tempo desejado pode ser ajustado no diálogo de definições, em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.

Tabela 60

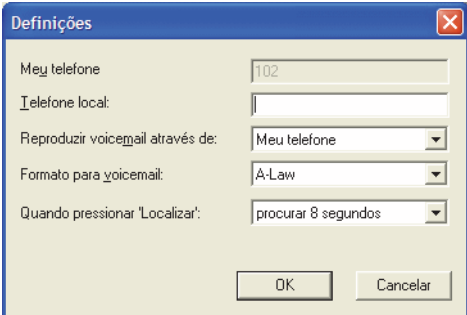
Funções de reprodução para voicemails recebidos.

Função	Descrição
 Início da reprodução de trecho  Fim da reprodução de trecho	Com estes dois botões é possível reproduzir um trecho do voicemail. Procedimento: – Ajustar o posicionador aproximadamente no ponto de início do segmento. – Clicar no botão "Início da reprodução de trecho" – Ajustar o posicionador aproximadamente no ponto de fim do segmento. – Clicar no botão "Fim da reprodução de trecho" – Clique em um dos botões de reprodução. O trecho definido será reproduzido.
	Termina a reprodução do voicemail através do telefone. Esta função corresponde à ação de colocar o fone no gancho.
	Pressionando este botão, você abre o diálogo Definições, onde podem ser alterados alguns parâmetros para a reprodução do voicemail. Ver Parágrafo 5.3.4.2, "O diálogo Definições", na pág. 226.

Tabela 60 Funções de reprodução para voicemails recebidos.

O diálogo Definições

Através de  é aberto o seguinte diálogo de definições, no qual é possível alterar alguns parâmetros para a reprodução do voicemail.



Opção	Descrição
Meu telefone	Neste campo é indicado o seu número, caso tenha um telefone no seu posto de trabalho e as funções de telefonia estejam configuradas.
Telefone local	Neste campo você digita o número de telefone de uma linha, onde pode ser encontrado temporariamente. Assim, todos os voicemails serão encaminhados para esta linha para que sejam ouvidos lá. Ative essa definição através da opção Reproduzir voicemail através de .

Tabela 61 Definições para a reprodução de voicemails.

Opção	Descrição
Reproduzir Voicemail através	Através deste comando é possível comutar ao telefone configurado para a reprodução do voicemail. A reprodução é executada através do telefone na sua estação de trabalho (Meu telefone), ou através do telefone indicado no campo Telefone local . Nota: Se tiver ativado a saída para um telefone local, a ação de levantar o fone não pode ser simulada através do botão  .
Formato do voicemail	Através deste campo, você pode digitar a codificação para voicemails RDSI específica do seu país. Na Europa é utilizada A-Law, nos EUA, μ -Law.
Quando pressionar “Localizar”	Aqui você pode definir o tempo para avançar e retroceder no voicemail. Estão disponíveis quatro níveis (1, 2, 4 e 8 segundos).

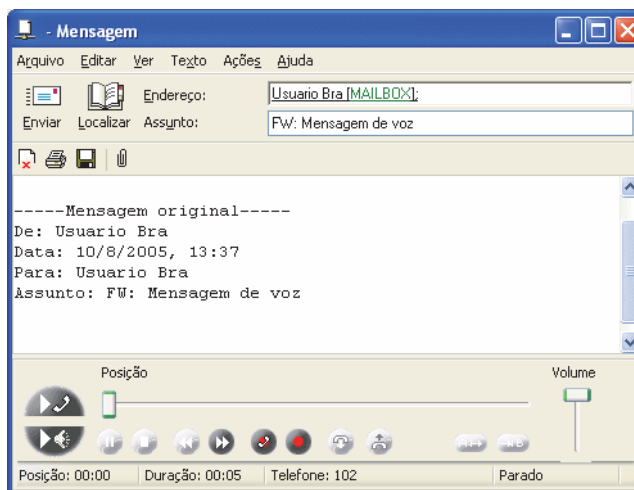
Tabela 61 Definições para a reprodução de voicemails.

Anexar um comentário de voz ou texto antes de encaminhar uma voicemail

Antes de encaminhar um voicemail recebido, você pode anexar um comentário escrito e/ou falado.

1. Selecionar **Encaminhar** na janela de pré-visualização ou no diálogo de mensagem.

Será aberto o diálogo de mensagem, agora ampliado com a área de entrada de texto. Você pode digitar o seu comentário,



2. ou utilizar os botões para gravar um comentário de voz. Estão disponíveis as seguintes funções adicionais:

Função	Descrição
	Substitui o voicemail original pelo comentário.
	Anexa o comentário de voz ao voicemail original.
	Botão para a gravação de um comentário de voz através do telefone. Essa função só será indicada, se as funções de CTI estiverem configuradas no servidor OpenScape Xpressions.
	Gravação do comentário de voz através do microfone que está conectado à placa de som do PC.

Tabela 62 *Funções para a gravação de um comentário de voz.*

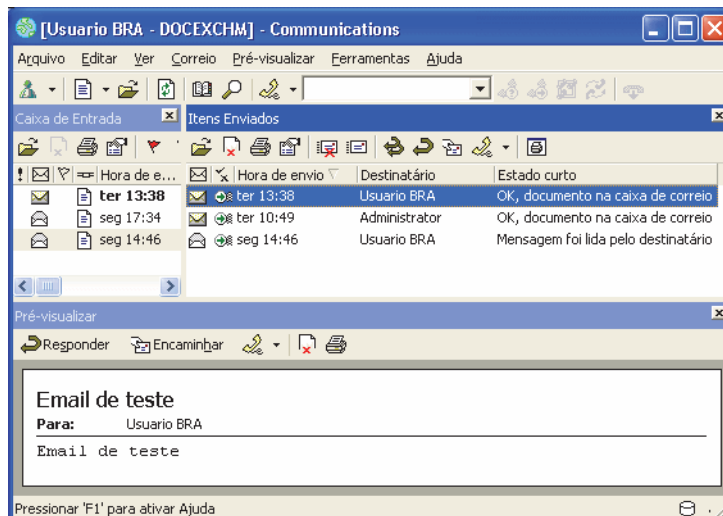
3. Digitar o endereço desejado.
4. Clicar no botão **Enviar** para transmitir a mensagem.

5.3.4.3 A janela da caixa de saída

Nesta janela são exibidas todas as mensagens que estão sendo enviadas.

5.3.4.4 A janela para as mensagens enviadas

Nesta janela são exibidos todos os documentos que você criou e enviou.



Para a edição das mensagens exibidas, são disponibilizadas as mesmas funções que foram descritas para a janela da caixa de entrada (ver para isso [Parágrafo 5.3.4.1, "A janela para a caixa de entrada", na pág. 210](#)), com algumas exceções. As funções de sinalizador (ativar, programar/redefinir) não estão disponíveis porque não são úteis neste caso. Algumas funções adicionais apenas são aplicáveis para o envio de mensagens. Essas funções podem ser iniciadas abrindo o menu de atalho (clique com a tecla direita sobre a mensagem) ou através o menu **Mensagens** na barra de menu do **Communications**. Algumas funções importantes também podem ser ativadas ao selecionar o registro do diário e clicar em um botão da barra de ferramentas. As funções adicionalmente disponíveis na barra de ferramentas são:

Função de menu	Descrição
 Anular ordem de envio	Cancela o envio da mensagem, se a transmissão ainda não tiver sido concluída pelo servidor de comunicação.
 Enviar de novo	Reenvia um documento ao mesmo endereço.

Tabela 63

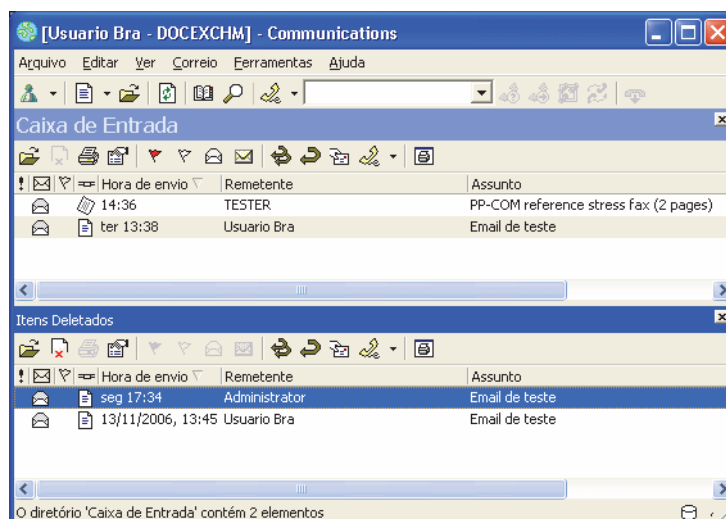
Funções adicionais para a janela "Caixa de saída".

5.3.4.5 A janela para itens deletados

A partir do submenu **Correio** é também criada a janela para mensagens excluídas. Os documentos exibidos são aqueles que você apagou dos diários **Caixa de entrada** e **Itens enviados**.

Referência de funções

O menu Ver



As mensagens excluídas são mantidas por um determinado tempo no servidor; por isso, a janela **Mensagens excluídas** pode servir para que você tenha uma visão geral dos documentos que apagou e, caso necessário, recuperá-los do servidor.

A configuração do servidor determina se as mensagens estarão acessíveis de novo. Fora isso, esta janela oferece todas as funções da janela de correio de entrada, exceto apagar documentos e programar um sinalizador.

5.3.4.6 Outros diretórios em “Correio”

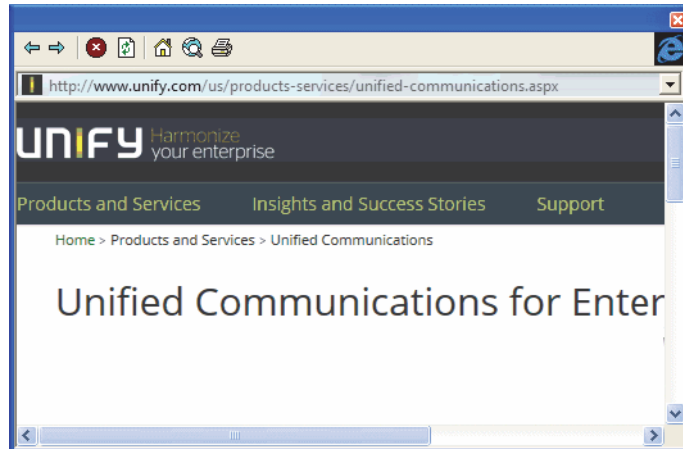
Segundo o mesmo modelo, você pode adicionar janelas de visualização ao layout para os outros diretórios disponíveis ( **Mensagens não lidas** e  **Mensagens marcadas**) e os diretórios que você criou adicionalmente podem ser aplicados no layout com o mesmo modelo da janela de visualização. As opções de comando para esta janela são os mesmos que para a caixa de entrada padrão.

Os diretórios  **Rascunhos** e  **Itens periódicos** podem ser utilizados para a visualização de voicemails que foram criadas através de **PhoneMail**.

- Em **PhoneMail**, as voicemails criadas e não enviadas são automaticamente armazenadas no diretório **Rascunhos**.
- Se você criar com **PhoneMail** uma mensagem que deve ser enviada periodicamente, esta será então armazenada no diretório **Itens periódicos**.

5.3.5 A janela para os favoritos da Internet

Através da função de menu **Favoritos da Internet** é possível integrar janelas da Internet à sua lista de favoritos diretamente na interface do **Communications**.



Ao iniciar esta função para integrar uma janela de favoritos no cliente, será indicada a lista dos seus favoritos da Internet no submenu correspondente; pode selecionar aqui a página da Internet que deseja definir. As opções de utilização apresentadas nesta janela são as mesmas daquelas que você já conhece do seu navegador da Internet, podendo ser acessadas através da barra de ferramentas da janela da Internet e/ou do menu **Favoritos**.

Função de menu	Descrição
Ampliar lista de favoritos	Abre o diálogo para adicionar a página da Internet atual à sua lista de favoritos. Você pode criar logo um novo diretório para este link.
Tamanho da fonte	Serve para a definição do tamanho de fonte que deseja utilizar no navegador da Internet. O tamanho pode ser selecionado em cinco níveis, de Maior até Menor .
 Anterior	Voltar à página da Internet anterior.
 Seguinte	Após voltar, você pode avançar de novo na lista do Histórico.
	Interrompe a carga de uma página da Internet.
	Abre novamente a página da Internet atualmente indicada para atualizar o conteúdo desta.
 Página inicial	Abre a página da Internet que definiu no seu navegador como página inicial.

Tabela 64 As funções de operação da janela “Favoritos da Internet”.

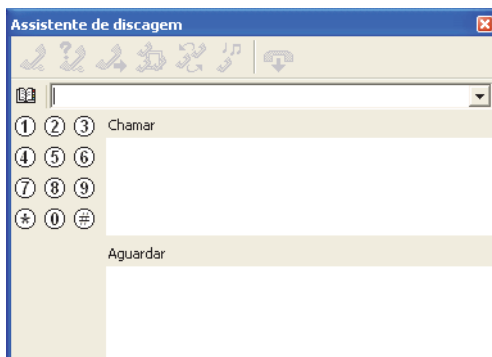
Função de menu	Descrição
 Pesquisar na Web	Abre a página da Internet que definiu como página de pesquisa padrão no seu navegador.
 Imprimir	Imprimir o conteúdo da página da Internet indicada.

Tabela 64

As funções de operação da janela "Favoritos da Internet".

5.3.6 A janela para o Assistente de discagem

A janela **Assistente de discagem** disponibiliza funções de telefonia de maior conforto, caso estas estejam implementadas no seu sistema. Aqui podem ser ativadas diversas possibilidades de conexão, ao mesmo tempo que as constelações de conexão são representadas por ícones.



O campo de listas superior é utilizado para digitar o número desejado. Opcionalmente, você pode digitar diretamente o nome do usuário que deseja chamar, caso este esteja armazenado no banco de dados. Com o ícone de seleção do campo de listas é ainda possível ligar novamente para um dos últimos 16 usuários chamados. Basta selecionar o usuário na lista e clicar no botão com o ícone de fone. A entrada de um número pode ser efetuada através do teclado do Assistente de discagem. Como alternativa, os números podem ser discados através do teclado do PC; o cursor deve estar posicionado no campo de endereço.

As seguintes funções podem ser iniciadas no menu de **Assistente de discagem** e/ou com os botões de ícones:

Referência de funções

O menu Ver

Função de menu	Descrição
 Localizar ramal	Abre o diálogo Localizar contato para chamar . Aqui pode ser iniciada a pesquisa de um número. O endereço do usuário procurado só poderá ser encontrado se este estiver armazenado no banco de dados do sistema. Em Parágrafo 2.10.2, "Localização geral de endereço" , na pág. 53 você obtém detalhes sobre como utilizar a função de pesquisa.
 Chamar	Inicia uma chamada para o usuário com o endereço digitado ou selecionado.
 Consulta	Com o botão Consulta você pode chamar mais um usuário. Todas as outras chamadas ativas serão colocadas em fila de espera. A consulta é terminada quando o usuário chamado desligar, ou quando o chamador pressionar o botão Desligar  .
 Transferir	Transfere a chamada ao ramal chamado para consulta.
 Conferência	Estabelece uma conexão de conferência com o ramal chamado.
 Alternar	Se você receber uma segunda chamada enquanto está falando, poderá usar esta função para falar alternadamente com os dois chamadores.
 Desligar	Termina a conexão. Esta função corresponde a "colocar o fone no gancho".

Tabela 65

Opções de comando na janela "Assistente de discagem".

5.3.7 A janela de correspondência

Através da janela **Correspondência** podem ser criados dois modos de exibição muito úteis:

- Exibição da completa correspondência trocada com o usuário que você está chamando ou por quem está sendo chamado.

NOTA: Requisito: deve ser possível de criar um vínculo entre as mensagens e o interlocutor através dos registros do banco de dados correspondentes.

- Exibição da completa correspondência trocada com um usuário qualquer.

5.3.7.1 Apresentação de correspondência em telefonemas

Cada vez que você discar o número de um ramal ou receber uma chamada, a sua completa correspondência (de entrada e saída) com o respectivo usuário será automaticamente listada nesta janela. Os registros do diário estão marcados com ícones que indicam se as mensagens são de entrada ou de saída.

-  Este ícone identifica chamadas de entrada.
-  Este ícone identifica chamadas de saída.

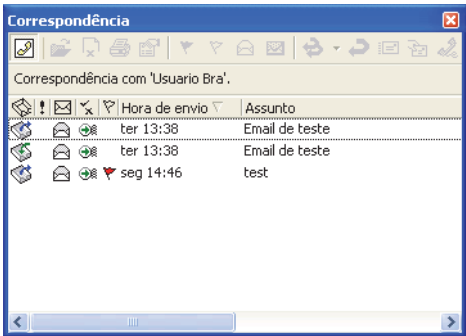
A exibição da correspondência é independente do modo como você efetua a chamada - clique duplo no diário, ou outro modo qualquer.

O comportamento descrito acima pode ser ativado ou desativado com o comando **Exibir lista de correios durante chamada** do menu **Correspondência**.

Os registros na barra de cabeçalho podem ser ajustados com um clique da tecla direita sobre este cabeçalho, do mesmo modo como para todas as janelas do diário. Ver também [Parágrafo 5.3.2.1, "Possibilidades de edição nas janelas do diário", na pág. 200.](#)

5.3.7.2 Apresentação de correspondência dos usuários desejados

Uma outra característica desta janela é a exibição seletiva da completa correspondência (de entrada e de saída) trocada com um usuário qualquer. Esta opção de exibição é muito confortável, porque muitas vezes é difícil manter organizada a grande quantidade de usuários e mensagens. Para visualizar a completa correspondência com um determinado usuário, basta arrastar (drag&drop) um documento do respectivo ramal da janela da caixa de entrada ou da caixa de saída para a janela de correspondência. Serão imediatamente listados todos os documentos referentes a este ramal. Como alternativa, você pode mover um registro de usuário de algum diretório de grupo para esta janela.



As possibilidades de edição disponibilizadas nesta janela são as mesmas daquelas descritas para a janela da caixa de entrada. As ações podem ser iniciadas individualmente na barra de ferramentas, no menu de atalho ou no menu de **Correspondência**.

Além disso, o menu **Correspondência** e a barra de ferramentas disponibilizam uma função adicional, que permite definir se a lista de correspondência deve ser automaticamente exibida para uma chamada:

Função de menu	Descrição
 Exibir lista de correios durante chamada	O ícone representado pressionado mostra que as mensagens do respectivo contato devem ser automaticamente exibidas para uma chamada. Para desligar a exibição automática, basta ativar a função mais uma vez.

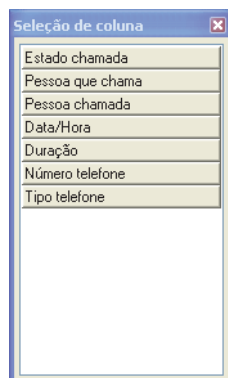
Tabela 66 Função adicional na janela "Correspondência".

5.3.8 As janelas para a supervisão do tráfego telefônico

Através do menu **Meu telefone** podem ser adicionadas diversas janelas de diário à interface do **Communications**, as quais permitem visualizar suas atividades telefônicas (as funções de telefonia devem estar disponíveis. Aqui serão exibidas tabelas de informações relativas às respectivas conexões conforme a sua seleção de janelas. Isto é possível individualmente para:

- **Todas chamadas.**
- Chamadas atendidas (**Você foi acessado**).
- Chamadas de entrada durante sua ausência (**Você não foi acessado**).
- Chamadas estabelecidas com êxito (**Ramal foi acessado**).
- Chamadas que você iniciou, mas que não foram conectadas (**O usuário não foi acessado**).

Os registros para a barra de cabeçalho destes diários são diferentes daqueles dos diários de mensagens. Aqui podem ser mostradas informações especiais relativas às atividades telefônicas.



NOTA: Diversos parâmetros apenas poderão ser exibidos se os respectivos registros estiverem armazenados no banco de dados e/ou se o chamador tiver configurado a transmissão do número.

As seguintes informações podem ser adicionadas à barra de cabeçalho dos diários:

Função de menu	Descrição
Estado da chamada	Exibição do ícone do estado após o término da chamada. Os ícones a seguir serão exibidos:  Chamada de entrada, que você atendeu.  Chamada de entrada, na qual você não foi acessado.  Chamada de saída com êxito.  Chamada de saída, na qual o usuário não foi acessado.
Pessoa que chama	Nome do chamador.
Pessoa chamada	Nome do usuário chamado.
Data/Hora	Data e hora de quando foi efetuada a chamada.
Duração	Duração da chamada.
Número de telefone	Dependendo da ação, o número da pessoa que chama ou do usuário que chamou.
Tipo de telefone	Indicação de nome do banco de dados correspondente ao registro utilizado para iniciar a chamada (Telefone comercial, Telefone privado, Telefone celular ou Caixa postal).

Tabela 67 *Parâmetros para a barra de cabeçalho nas janelas de supervisão do telefone.*

As seguintes funções podem ser iniciadas em todas as janelas configuradas, utilizando o menu de **Diretório de chamadas**, o menu de atalho ou a barra de ferramentas:

Função de menu	Descrição
 Chamar (ou chamar para)	Com um clique no botão uma conexão é estabelecida diretamente ao registro selecionado no diário. Requisito: o número de fax do remetente foi transmitido e este pode ser vinculado com o número de telefone pelo banco de dados. Com um clique no pequeno ícone de triângulo abre-se uma lista, na qual podem ser selecionadas diversas linhas telefônicas deste remetente.
Desligar	Termina a conexão.
 Apagar registro	Exclui o registro selecionado do diário.
 Enviar nova mensagem	Com esta opção, você pode iniciar imediatamente uma nova mensagem ao usuário selecionado na lista de chamadas. Como opção, existem os seguintes formatos padrão a partir do Communications (Mensagem de texto, Mensagem Rich Text, Mensagem HTML, Voicemail ou Mensagem de SMS).

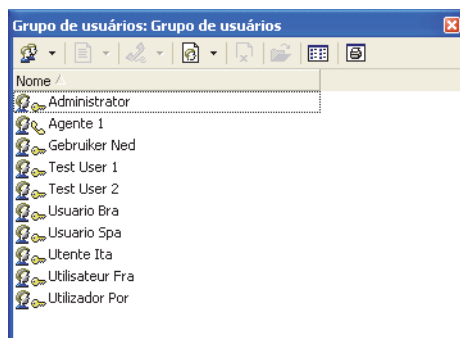
Tabela 68 *Funções de edição para a janela de supervisão do telefone.*

5.3.9 A janela Lista de endereços

Esta janela permite visualizar os conteúdos dos diretórios **Grupos de usuários**, **Grupos** e **Meus grupos privados** na forma de lista de endereços. Ao selecionar um usuário ou um contato, serão exibidas na janela de pré-visualização todas as informações de endereço relativas a este usuário.

NOTA: Como usuário padrão, você pode editar os dados dos seus contatos pessoais na janela de pré-visualização. Se tiver permissões de administração, você poderá editar também os dados globais de contatos e usuários.

O grupo é selecionado com o pequeno botão ao lado do ícone de grupo na janela **Lista de endereços**.



NOTA: Nessa janela de diário o registro de cabeçalho da tabela não pode ser alterado.

As seguintes ações poderão ser executadas para os registros marcados. As funções podem ser iniciadas individualmente através do menu de **Contatos** ou **Usuário** independentemente dos grupos que foram selecionados para a exibição. O respectivo menu será automaticamente exibido quando a janela **Lista de endereços** for ativada. Além disso, as funções podem ser acessadas através da barra de ferramentas e do menu de atalho.

Função de menu	Descrição
	Este ícone é utilizado para selecionar um grupo (Grupos de usuários , Grupos e Meus grupos privados), cujos usuários devem ser exibidos na lista de endereços.
 Enviar nova mensagem	Com esta função, você pode enviar imediatamente uma nova mensagem ao usuário selecionado na lista de endereços. Ao clicar sobre o triângulo, é aberto um menu, no qual pode selecionar o formato desejado para criar a nova mensagem (Mensagem de texto , Mensagem Rich Text , Voicemail ou Mensagem de SMS).

Tabela 69

As opções de comando na janela "Lista de endereços".

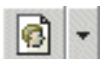
Função de menu	Descrição
 chamar (ou chamar para)	Inicia uma chamada imediata para o usuário selecionado. Será automaticamente utilizado o primeiro número da lista de definições de contato. Com um clique no pequeno ícone de triângulo ao lado abre-se uma lista de seleção com todos os números deste usuário (Telefone comercial, Telefone privado, Telefone celular ou Caixa postal). Essa função só será possível, se as funções de telefonia estiverem configuradas e os números de telefone desse usuário existirem no banco de dados.
 Novo	Se você estiver conectado no sistema com direitos administrativos, é possível configurar através dessa opção, novos usuários, agentes, contatos globais ou novos contatos pessoais. Ao iniciar a função, será aberto um submenu com as seguintes opções: • Novo usuário: Cria um novo usuário no grupo de usuários atualmente selecionado. Esta função só é possível para usuários com permissões de administrador. Caso contrário, o respectivo ícone e o comando de menu não estarão ativados. • Novo agente: Cria um novo agente no grupo de usuários atualmente selecionado. Esta função só é possível para usuários com permissões de administrador e requer um Centro de Contatos configurado. Se um destes requisitos não for cumprido, o respectivo ícone e o comando de menu não estarão ativados. • Novo contato: Configura um novo contato global O registro do contato é efetuado tanto no diretório de grupo atualmente selecionado, como no diretório Todos ramais. A configuração de contatos globais requer uma classe de acesso especial. • Novo contato privado: Cria um novo registro tanto no diretório atualmente selecionado em Meus grupos privados, como no diretório Todos contatos privados. Para o usuário padrão, esta função requer uma permissão especial.
 Abrir	Abre a máscara de banco de dados do registro marcado em um diálogo separado. Um clique duplo sobre o respectivo registro de usuário tem o mesmo efeito.
 Apagar da lista	Exclui o registro selecionado do diretório selecionado. Para poder excluir usuários, agentes e contatos globais é necessário ter classe de acesso de administrador.
Indicar estado	Exibe na janela da lista de endereços adicionalmente os ícones de presença. Os significados dos estados são explicados no Parágrafo 5.8, "A função de presença", na pág. 297.
 Exibição dos ícones	Com esta função, é possível exibir a lista dos membros de grupos em duas colunas.

Tabela 69

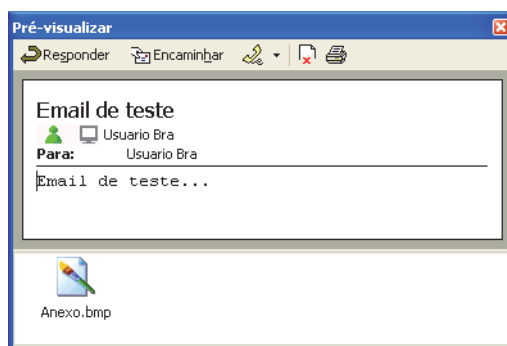
As opções de comando na janela "Lista de endereços".

5.3.10 A janela de pré-visualização

Na janela de pré-visualização são indicadas diferentes informações, dependendo da janela ativada no momento e do registro selecionado nesta. Você visualiza, por exemplo, o conteúdo de um documento selecionado nas janelas de diários (com ícone de anexo) ou os registros do banco de dados referentes a um contato selecionado ou um usuário da janela da lista de endereços ou da lista do Explorer.

As possibilidades de edição que estão disponíveis no menu em **Pré-visualizar** se orientam nas funções que forem úteis e permitidas na respectiva janela. O tópico de menu será automaticamente mostrado no menu se a janela de pré-visualização foi adicionada à interface de usuário do **Communications** e se for marcado um item que permita a pré-visualização. Algumas funções importantes podem ser ativadas imediatamente através da barra de ferramentas na janela Pré-visualizar. Em seguida são descritas todas as possibilidades, dependendo da janela ativa e do registro selecionado nesta.

- **Pré-visualizar um documento da janela da caixa de entrada**



As seguintes funções são possíveis na pré-visualização do diário da caixa de entrada:

Função de menu	Descrição
 Responder Responder (Responder a todos)	Criar uma resposta ao remetente da mensagem exibida. Será aberta uma janela de mensagens, na qual já foram inseridos o endereço, o assunto (precedido por "Re:" para Reply = resposta) e o texto do documento marcado com colchetes triangulares (>) no início de cada linha. Você só tem que digitar o texto de resposta e enviar a mensagem.
 Encaminhar Encaminhar	Encaminha o documento, eventualmente com um comentário, a um outro destinatário. Indicar o endereço desejado.

Tabela 70

A utilização na janela "Pré-visualizar" para a caixa de entrada.

Função de menu	Descrição
 Chamar (ou chamar para)	Inicia imediatamente uma chamada para o remetente do documento selecionado. Será automaticamente utilizado o primeiro número da lista de definições de contato. Com um clique no pequeno ícone de triângulo ao lado abre-se uma lista de seleção com todos os números deste usuário (Telefone comercial, Telefone privado, Telefone celular ou Caixa postal). Essa função só será possível, se as funções de telefonia estiverem configuradas e os números de telefone desse usuário existirem no banco de dados.
 Imprimir	Imprime o conteúdo do documento marcado.
Abrir	Abre o documento em um diálogo de mensagem separado. As funções de edição serão as mesmas que estão disponíveis para documentos abertos a partir da caixa de entrada ou da caixa de saída.
 Apagar	Exclui o documento selecionado, movendo-o para o diretório Mensagem apagada.
Salvar como	Abre um diálogo de seleção (Salvar como) para salvar o documento em um diretório local desejado. Serão possíveis diversos formatos de arquivo, dependendo do tipo de mensagem.
Salvar todos anexos	Abre um diálogo de seleção (Localizar pasta) para definir o diretório onde você deseja salvar os anexos.

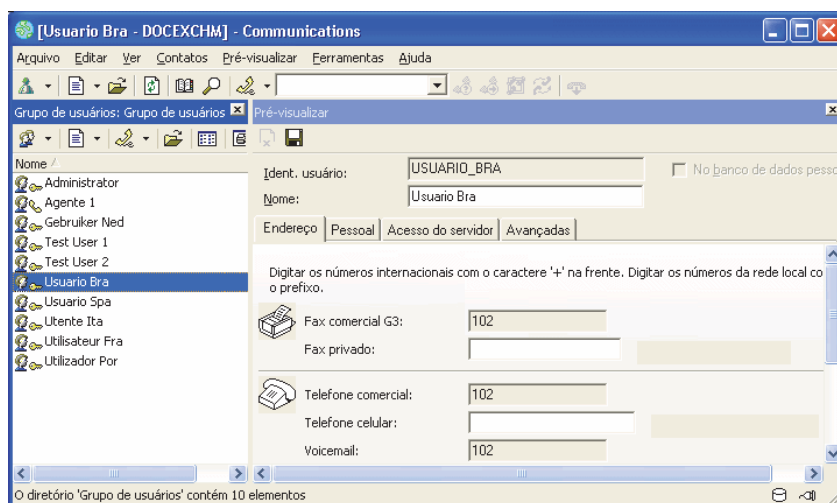
Tabela 70 A utilização na janela "Pré-visualizar" para a caixa de entrada.

- **Pré-visualizar um documento a partir da janela de caixa de saída e da janela de correspondência**

Para os registros do diário a partir da janela de caixa de saída e da janela de correspondência estão disponíveis todas as possibilidades de edição descritas anteriormente, exceto a função **Salvar todos anexos**.

- **Pré-visualização de um registro de usuário ou um contato a partir da janela de lista de endereços ou de lista do Explorer**

Ao selecionar um registro de usuário ou um contato, será indicada na janela de pré-visualização a máscara com os campos de definição para este registro. Apenas é possível executar alterações nestes dados, se tiver selecionado um contato privado ou se possuir a classe de acesso necessária para isso no sistema. Os campos que podem ser alterados são apresentados em branco, e aqueles que só podem ser visualizados são mostrados sobre fundo cinza. Os que só você pode visualizar são realçados em cinza.



Através do menu **Pré-visualizar** ou da barra de ferramentas e do menu de atalho da janela de pré-visualização são possíveis as seguintes ações:

Função de menu	Descrição
Enviar nova mensagem a	Com esta função, você pode iniciar imediatamente uma nova mensagem ao usuário selecionado. Será aberto um submenu, no qual você pode selecionar o formato desejado para enviar a mensagem (Mensagem de texto , Mensagem Rich Text , Mensagem HTML , Voicemail ou Mensagem de SMS).
Chamar em	Inicia uma chamada para o usuário selecionado. Com esta função, é aberta uma lista de seleção com todos os números do usuário (Telefone comercial , Telefone privado , Telefone celular ou Caixa postal).
Alterar tipo	Possibilita mudar uma definição de usuário para uma definição de Agentes ou de contato. Esta função só pode ser iniciadas por administradores.
 Apagar	Exclui um contato privado selecionado. Para excluir registros de usuário ou de agente é necessário ter permissões de administrador.
 Salvar	Com este comando, você pode salvar um novo contato privado no banco de dados. Se tiver a classe de acesso necessária para executar esta ação, você pode também registrar um novo contato no banco de dados.

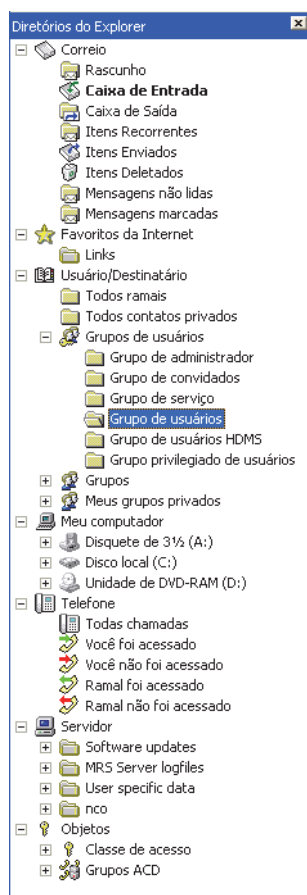
Tabela 71

A utilização na janela "Pré-visualizar" para a contatos e usuários.

5.3.11 A janela Diretórios do Explorer

Com a função **Diretórios do Explorer** do menu **Ver**, você pode criar uma janela que possibilita navegar pela estrutura do servidor de comunicação. A janela é organizada de modo semelhante à área do lado esquerdo do Explorer do Windows.

NOTA: Para a visualização de arquivos, ou seja, a área que é exibida no Explorer do Windows à direita da estrutura de árvore, é necessário adicionar também a janela Lista do Explorer ao layout do **Communications**.



Você pode definir quais pastas devem ser indicadas na janela Diretório do Explorer. O respectivo menu de seleção será aberto ao clicar com a tecla direita sobre uma área livre da janela. Como alternativa, você pode abrir a lista de seleção através do menu **Diretórios > Ver**. A janela **Diretórios do Explorer** deverá estar ativada. Adicionalmente, este menu de seleção pode ser aberto através do pequeno triângulo ao lado do ícone de globo na barra de ferramentas. Se a barra de ferramentas estiver oculta, você pode exibi-la com a função **Diretórios > Ver > Barra de ferramentas**. Os diretórios serão ordenados na estrutura de árvore seguindo a sequência temporal em que foram inseridos. Assim, você pode organizar a estrutura de árvore conforme os seus requisitos pessoais. O conteúdo de cada uma das pastas pode ser visualizado na janela **Lista do Explorer**. Ver também [Parágrafo 5.3.11, "A janela Diretórios do Explorer"](#), na [pág. 244](#). As seguintes pastas podem ser adicionadas ou removidas do diretório do Explorer (por ordem de exibição no menu de atalho):

Função de menu	Descrição
Correio	Contém os seguintes diretórios: • Rascunhos • Caixa de entrada • Caixa de saída • Objetos periódicos • Itens enviados • Objetos excluídos • Mensagens não lidas • Mensagens marcadas Nota: Podem existir outros diretórios e subdiretórios na caixa de entrada. Por exemplo, se você os criou para uma distribuição automática da caixa de entrada.
Meu computador	É aberta uma pasta na forma de um ícone de computador na estrutura de árvore. Por trás deste ícone estão os drives do seu computador local. O modo de exibição destas pastas também é igual ao do Explorer do Windows.
Favoritos da Internet	Adiciona os endereços da Internet armazenados no seu Internet Explorer (Favoritos) à estrutura de árvore.
Usuário/Destinatário	Cria o diretório onde estão armazenados todos os usuários e grupos.
Meu telefone	Insere um subdiretório Telefone , o qual possibilita, por exemplo, visualizar as suas atividades telefônicas na janela Lista do Explorer . Essa função só será possível, se as funções de telefonia estiverem configuradas.
Servidor de comunicação	Adiciona a pasta Servidor de comunicação na estrutura de árvore, possibilitando o acesso aos dados do servidor. Esta opção só está disponível para o Administrador. Recomenda-se que as definições neste diretório sejam executadas somente por usuários que possuam os conhecimentos necessários. As outras ações possíveis (por exemplo, importar atualizações) deveriam ser efetuadas pelo administrador do sistema. Ver também o Parágrafo 4.10 , "O diretório do servidor de comunicação", na pág. 151 .
Objetos	Neste diretório é possível efetuar alterações nas definições do sistema. Aqui é possível definir as classes de acesso de objeto bem como efetuar as definições do Centro de Contatos (Definições ACD). Ver também Parágrafo 4.8.2 , "Classes de acesso", na pág. 139 e Parágrafo 4.8.1 , "Grupos ACD", na pág. 137 . Este diretório apenas é exibido a usuários que fizeram login com permissões de administrador no sistema.
Barra de ferramentas	Exibe ou oculta a barra de ferramentas com o ícone de globo e o ícone para a configuração de novos diretórios.

Tabela 72 *As pastas da janela "Diretórios do Explorer".*

Se um dos sub-diretórios existentes aqui tiver um conteúdo que possa ser exibido, esse será exibido na janela **Lista do Explorer** após a seleção no diretório. Os subdiretórios são acessados com um clique duplo ou um clique no ícone de ramificação [+].

Com um clique da tecla direita em um dos diretórios ou subdiretórios configurados, é aberto um menu de atalho com outras possibilidades de edição. As possibilidades disponibilizadas dependem da respectiva situação (se uma operação é apropriada para esta pasta) ou da sua permissão para executar a função. Como alternativa, você pode acessar as funções do menu de contexto através do menu **Diretórios**.

As seguintes funções podem ser executadas através deste menu:

Função de menu	Descrição
Apagar diretório	Exclui um diretório selecionado. Este comando apenas pode ser executado para os diretórios aos quais você tem acesso. Estes são, em geral, os diretórios que você criou e aqueles existentes no seu disco rígido, em "Meu computador".
 Novo diretório	Em algumas pastas, podem ser criados subdiretórios. Restrição: você somente pode criar novas pastas nos diretórios, para os quais isto é apropriado e permitido.
Renomear diretório	Com esta função, você pode mudar o nome de um subdiretório que criou. Dois cliques devagar no nome do diretório tem o mesmo efeito.
Propriedades de diretório	Esta função só pode ser utilizada pelo administrador, estando relacionada aos diretórios em Servidor de comunicação (ver também as informações no Parágrafo 4.10.1.1, "Atualizações de software" , na pág. 153).
Adicionar usuário e contato	Se tiver aberto um diretório, que permite adicionar usuários ou contatos, é possível fazê-lo aqui.
Alterar classe de acesso	Para poder editar os diretórios em Servidor de comunicação é necessário ter permissões especiais. Com esta função, é possível atribuir as respectivas permissões.
Remover link	Se você copiou um grupo para dentro do outro, o grupo copiado será referenciado por um link. Esta função serve para remover este link, ou seja, apagar este grupo do grupo superior. Selecionar o respectivo grupo e ativar a função.
Ver	Em Ver é possível adaptar a estrutura de árvore na janela Diretórios do Explorer .
Classe de acesso por telefone	Ver também Parágrafo 4.8, "Administração de objeto" , na pág. 137 .
Classe de acesso por grupo ACD	Ver também Parágrafo 4.8, "Administração de objeto" , na pág. 137 .
Classe de acesso por agente	Ver também Parágrafo 4.8, "Administração de objeto" , na pág. 137 .
Classe de acesso por capacidade	Ver também Parágrafo 4.8, "Administração de objeto" , na pág. 137 .
Grupo ACD	Ver também Parágrafo 4.8.1, "Grupos ACD" , na pág. 137 .

Tabela 73

Funções de arquivo na janela "Diretórios do Explorer".

5.3.12 A janela Lista do Explorer

Como já foi explicado no capítulo anterior, as duas janelas, **Diretórios do Explorer** e **Lista do Explorer** formam uma unidade funcional. Por isso, não faz sentido criar uma destas janelas sem a outra. Combinadas, elas representam quase um completo Explorer do Windows, ampliado com as exibições de caixa postal, das informações de usuário e contato, as funções de telefonia e algumas funções de administração.

NOTA: Alguns modos de exibição apenas poderão ser criados e alterados se você fez login com permissões de administrador no sistema.

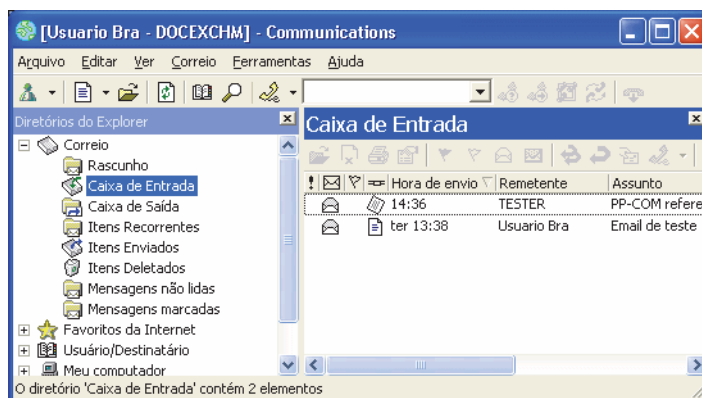
Ao marcar um diretório na janela **Diretórios do Explorer** é possível visualizar e, caso necessário, editar na janela **Lista do Explorer** os arquivos ou outros registros que se encontram nestas pastas. O cabeçalho da tabela pode ser configurado individualmente, dependendo do item selecionado na janela **Diretórios do Explorer**.

A janela **Lista do Explorer** é logo reconhecida pela grande barra de título. A exibição da barra de título será mantida mesmo quando a opção **Bloquear sem indicação de título** for selecionada no menu de visualização para o layout de **Communications** atualmente ativo.

A seguir são apresentados alguns exemplos de como os itens exibidos na janela **Lista do Explorer** são representados em relação ao objeto marcado na janela **Diretórios do Explorer**. A descrição leva em consideração os eventuais casos de utilizações diferentes.

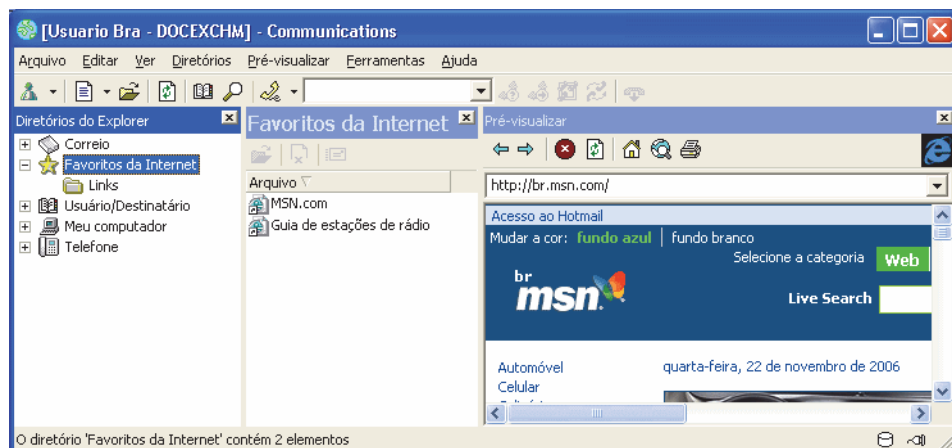
- **Correio**

Se um dos itens personalizados em **Caixa de entrada >** for selecionado em **Caixa de entrada > Mensagens não lidas, Mensagens marcadas, Mensagens excluídas** ou **Caixa de saída** no **Diretório do Explorer**, na janela **Lista do Explorer** aparecerá o mesmo diário como na visualização nas janelas originais destes itens.



- **Favoritos da Internet**

Ao abrir o diretório Favoritos da Internet, na janela **Lista do Explorer** estarão acessíveis todos os links que foram salvos neste ou em outros subdiretórios. Com a seleção de um link (endereço da Internet) na janela Lista do Explorer, a respectiva página da Internet é diretamente exibida na janela de pré-visualização. Assim, esta página pode ser imediatamente exibida, mesmo sem a configuração da janela **Favoritos da Internet** especial para isso.



- **Usuário/Destinatário**

Ao abrir um diretório em **Usuário/Destinatário** (**Todos ramais**, **Todos contatos privados** ou um dos diretórios que estão configurados nos diferentes grupos), os registros de usuário ou de contato serão exibidos na janela **Lista do Explorer**. Se você marcar um registro, a máscara correspondente será mostrada na janela de pré-visualização, onde pode ser editada.

NOTA: Para alterar os dados de usuário e os dados de contato globais é necessário ter permissões especiais.

Adicionalmente, esta janela permite procurar seletivamente por usuários e contatos.

NOTA: Esta função não está disponível para **Listas de distribuição**.

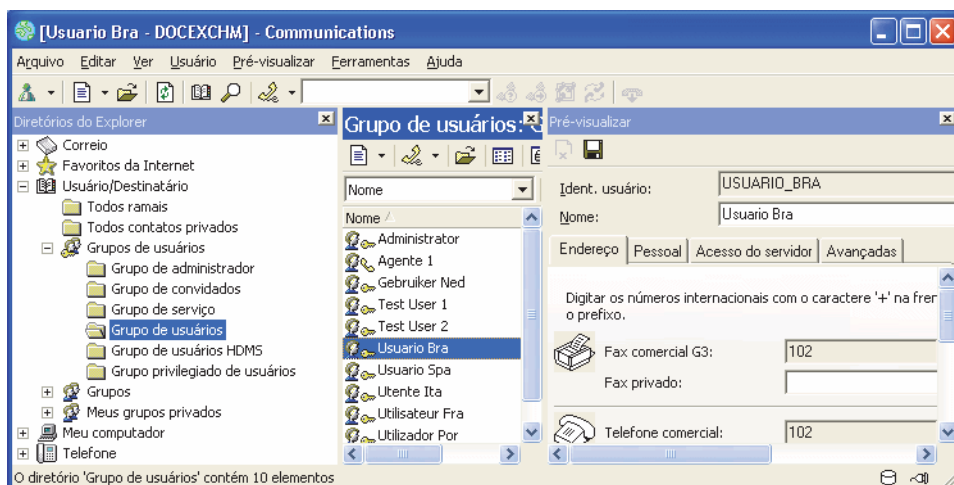
Através da caixa de combinação (abaixo da barra de ferramentas desta janela) é pré-selecionado o registro do banco de dados que você deseja utilizar para filtrar os conjuntos de dados. Na linha de edição ao lado é digitado o critério de busca, que pode ser uma combinação de letras ou números, dependendo do campo de banco de dados selecionado.

O procedimento é explicado com base no procura de contatos com um determinado intervalo de código de endereçamento postal (CEP):

1. Primeiro, selecionar **CEP** como critério de busca na caixa de combinação.
2. Em seguida, digitar o intervalo de CEP na linha de edição ao lado.

NOTA: Quanto mais precisa for a especificação do critério de busca, mais exatos serão os resultados.

Na janela **Lista do Explorer** serão listados todos os usuários e contatos que correspondem a este critério.



- **Meu computador**

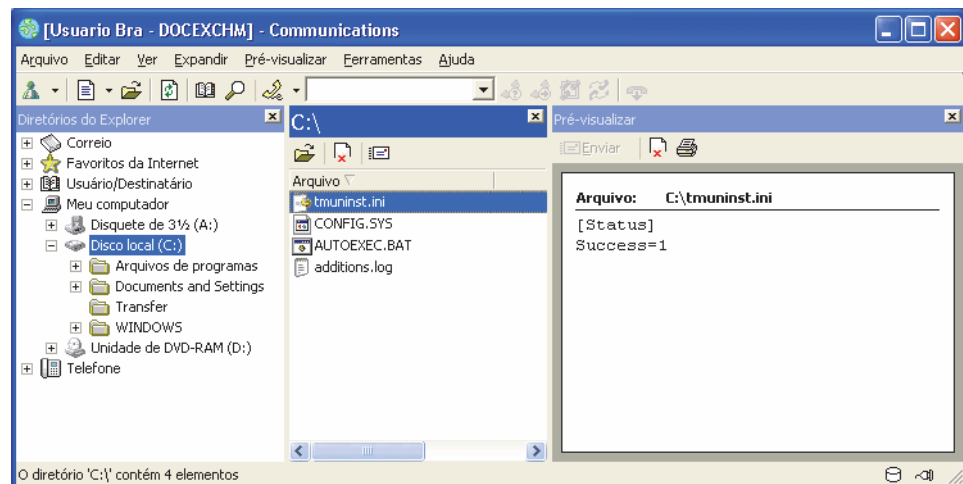
Ao selecionar uma letra de drive no diretório Meu computador (ou uma pasta em um drive qualquer), na janela **Lista do Explorer** serão exibidos todos os arquivos armazenados nesta.

Ao marcar determinados tipos de arquivo na janela **Lista do Explorer**, é também possível visualizar o seu conteúdo na janela de pré-visualização. Tipos de arquivo que permitem a visualização do conteúdo:

- Arquivos de texto: *.TXT
- Arquivos de áudio: *.WAV (os arquivos de áudio pode sem reproduzidos e editados a partir da janela de pré-visualização)
- **Ficheiros do Communications:** *.PMF
- Arquivos de imagem e fax: formatos *.JPF, *.GIF, *.FAX, *.FG3. e FAX-TIF: *.TIF, *.TIFF
- Páginas da Internet: *.HTM

Referência de funções

O menu Ver



Arquivos do tipo: *.TXT, *.WAV, *.PMF e os formatos de fax: *.FAX, *.FG3 assim como os formatos FAX-TIF: *.TIF, *.TIFF, podem além disso serem editados em uma janela de mensagem. Para isto, basta fazer um clique duplo sobre o respectivo arquivo na janela **Lista do Explorer**.

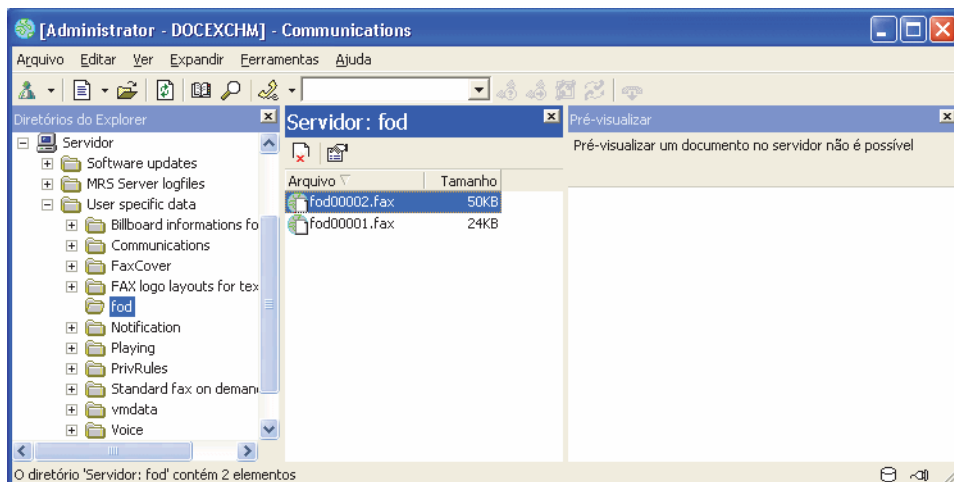
NOTA: Para arquivos HTM e de imagem (*.BMP, *.JPG e *.GIF), isto somente é possível se você tiver instalado um aplicativo apropriado no seu computador local e se existirem os links de arquivos a este aplicativo.

- **Servidor de comunicação** (só para o administrador)

A visualização dos diretórios em **Servidor de comunicação** é semelhante à do diretório **Meu computador**. Aqui também são exibidos os arquivos que se encontram em cada diretório. O administrador pode editar estes arquivos (depende da classe de acesso). São possíveis as seguintes edições:

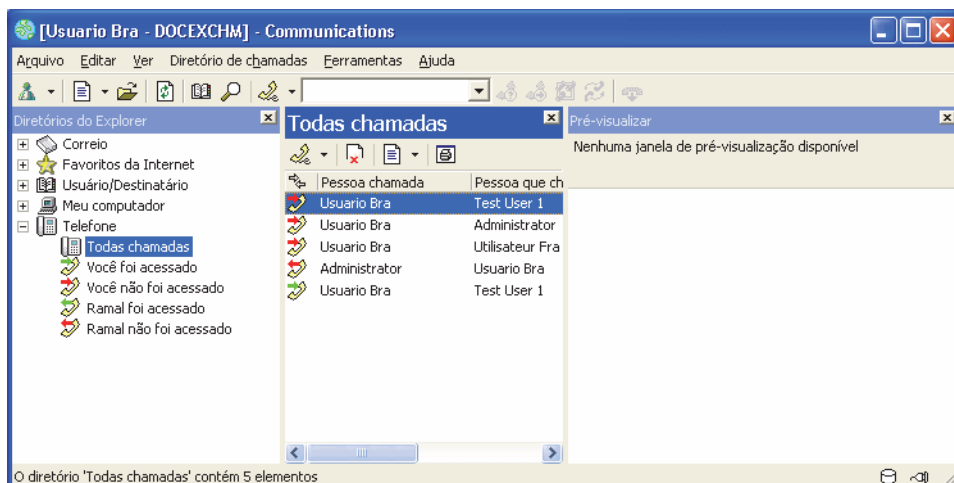
- Apagar arquivos
- Mover arquivos (arrastar-e-soltar) para o diretório em **Meu computador** para editá-los.
- Editar as propriedades de diretório.

Aqui não é possível pré-visualizar o conteúdo do arquivo.



- **Meu telefone**

Após selecionar um diretório em **Meu telefone**, as chamadas passam a ser listadas na janela **Lista do Explorer**, conforme a seleção de diretório. Aqui estão disponíveis os diretórios **Todas chamadas**, **Você foi acessado**, **Você não foi acessado**, **Ramal foi acessado** e **Ramal não foi acessado**.

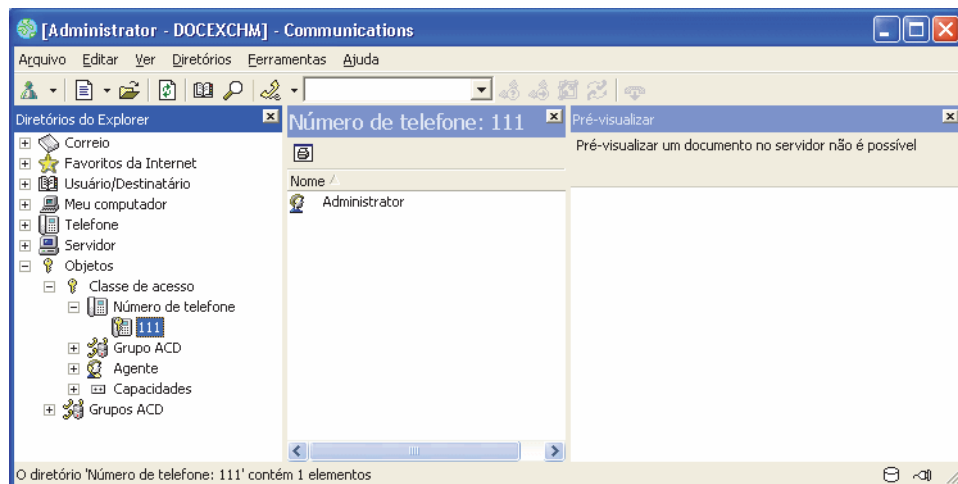


- **Acesso ao objeto** (só para o administrador)

Em **Acesso ao objeto** são exibidos os usuários que podem monitorar uma linha, a qual foi selecionada em **Classe de acesso do telefone**. Do mesmo modo, em **Grupos ACD** são exibidos os membros de cada grupo ACD.

Referência de funções

O menu Ver



5.3.13 Atualizar

Esta função é iniciada a partir do menu **Ver**, ou pressionando a tecla de função **F5**. É efetuada uma sincronização de dados imediata entre o servidor OpenScape Xpressions e o seu aplicativo **Communications** local.



Também pode ser usado o botão de atualização na barra de ferramentas.

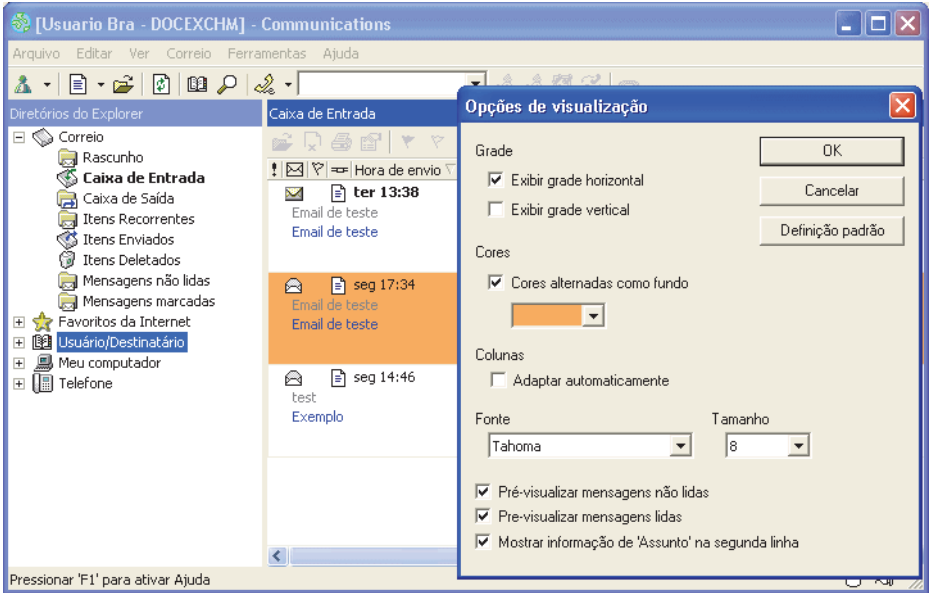
5.3.14 Opções de visualização

A função **Opções de visualização** permite alterar a aparência das janelas do diário. Para maximizar a legibilidade, os registros nesta janela podem ser limitados por linhas horizontais e/ou verticais, como também por cores. Além disso, é possível personalizar o tamanho e estilo da fonte dos registros nas janelas do diário.

A função terá sempre efeito para a janela do diário ativa no momento, permitindo assim configurar uma visualização diferente para cada janela do diário. Para todas as outras janelas de **Communications**, este tópico de menu estará cinza, significando que não pode ser selecionado.

Ao iniciar esta função, Será aberto o diálogo **Opções de visualização**, no qual devem ser executadas as respectivas configurações. Na primeira utilização, somente a opção **Adaptar automaticamente** estará ativada nesta janela. Isto corresponde à configuração básica para o modo de apresentação das janelas do diário após a instalação.

A figura mostra um exemplo de configuração para o diário da caixa de entrada, e exibe ao mesmo tempo a visualização resultante para a janela do diário de correio de entrada.



Definições das caixas de seleção desta janela:

Função do diálogo	Descrição
Grade	Exibir grade horizontal Se esta caixa de seleção for ativada, serão inseridas linhas horizontais entre os registros do diário. Exibir grade vertical Insere linhas verticais como para limitar as colunas do diário.

Tabela 74 Definições no diálogo “Opções de visualização”.

Função do diálogo	Descrição
Cores	Cores alternadas como fundo Os registros do diários serão exibidos alternadamente com fundo branco e em cor. A cor pode ser selecionada na paleta que é aberta ao clicar no campo de combinação.
Colunas	Adaptar automaticamente A largura das colunas do diário será definida automaticamente. Contudo, continua a ser possível efetuar esta definição manualmente. Ver também o Parágrafo 5.3.2.1, "Adaptar a largura da coluna", na pág. 200 .
Fonte	Com esta caixa de combinação pode ser selecionada uma fonte para os registros do diário; as fontes disponíveis são aquelas existentes no computador onde o Communications está instalado.
Tamanho	O tamanho de fonte pode ser definido entre 7 e 14 pontos.
Pré-visualizar mensagens não lidas	Se esta opção for ativada, serão exibidas adicionalmente no diário, as três primeiras linhas do texto das mensagens não lidas.
Pré-visualizar mensagens lidas	Se esta opção for ativada, serão exibidas adicionalmente no diário, as três primeiras linhas do texto das mensagens lidas.
Mostrar informação de 'Assunto' na segunda linha	Se esta opção for ativada, será exibido adicionalmente no diário, o assunto das mensagens como segunda linha.

Tabela 74 *Definições no diálogo "Opções de visualização".*

Ao clicar no botão **OK**, a janela de definições será fechada e os novos valores serão aplicados para a janela do diário ativa no momento, passando imediatamente a ter efeito. Com **Cancelar**, a janela será fechada e as alterações executadas serão ignoradas. Com o botão **Definição padrão** é possível restaurar a predefinição do sistema.

5.4 O menu dinâmico

O quarto menu de **Communications** é adaptado às ações apropriadas em cada situação na janela **ativa** (barra de título realçada em azul). Por isso, tanto o nome do menu como as funções alteram-se conforme a janela ativada. Exemplo: este menu chama-se **Mensagens** quando você estiver editando documentos em uma das janelas do diário (**Caixa de entrada**, **Caixa de saída**, **Mensagem apagada**, etc.).

As funções que podem ser ativadas através deste menu são iguais às do menu de atalho correspondente à janela. Estes menus estão descritos nas explicações das respectivas janelas de **Communications**. Consultá-los para mais informações sobre cada uma das funções.

A tabela abaixo apresenta uma visão geral dos possíveis nomes do menu e as respectivas janelas onde aparecem:

Nome do menu	Na janela ativa:
Correio	• O diretório definido para a caixa postal de entrada • Rascunhos • Caixa de entrada • Caixa de saída • Objetos periódicos • Itens enviados • Objetos excluídos • Mensagens não lidas • Mensagens marcadas
Favorito	Na janela ativa Favoritos da Internet .
Assistente de discagem	Quando são executadas ações a partir da janela Assistente de discagem .
Correspondência	Quando um registro estiver marcado na janela Correspondência .
Diretório de chamadas	Para as janelas que podem ser criadas em Meu telefone .
Usuário	• Quando registros de usuários estiverem marcados na janela Lista do Explorer. Por exemplo, se na janela Diretórios do Explorer estiver aberta uma pasta em Grupos de usuários. • Quando registros de usuários estiverem marcados na janela Lista de endereços.
Contatos	• Quando registros de contatos estiverem marcados na janela Lista do Explorer. Por exemplo, se na janela Diretórios do Explorer estiver aberta uma pasta em Grupos, Meus grupos privados ou Listas de distribuição. • Quando registros de contatos estiverem marcados na janela Lista de endereços.
Agente	No diálogo do agente aberto.

Tabela 75

Possíveis nomes para o menu dinâmico de **Communications**.

Nome do menu	Na janela ativa:
Pessoas	Com registros marcados na janela Lista do Explorer , se na janela Diretórios do Explorer estiver selecionado o diretório Todos ramais ou Todos contatos privados .
Diretórios	Quando uma pasta qualquer é marcada na janela Diretórios do Explorer .

Tabela 75***Possíveis nomes para o menu dinâmico de Communications.***

5.5 Pré-visualizar

Este menu contém as funções referentes à janela de pré-visualização e é mostrado quando a janela de pré-visualização tiver sido adicionada ao layout, e você marcar um item que pode ser exibido nesta. As ações oferecidas aqui também dependem do conteúdo da janela de pré-visualização (por exemplo, uma pré-visualização de documento ou um registro de usuário). Ver informações detalhadas na descrição da janela de pré-visualização [Parágrafo 5.3.10, "A janela de pré-visualização"](#), na pág. 241.

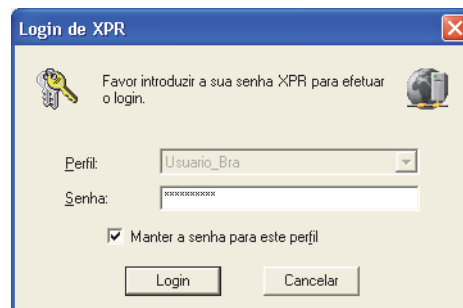
5.6 Ferramentas

Este menu disponibiliza opções gerais para o **Communications**.

5.6.1 Login

Ao iniciar o **Communications**, ou ao efetuar um novo login com **Communications** no servidor XPR através desta função (ou com a tecla de função **F12**), será aberto o diálogo exibido abaixo ou será diretamente iniciado o **Communications**, conforme a sua configuração. Depende se você selecionou a opção **Salvar senha** na definição do perfil, ou se ativou a caixa de seleção **Manter a senha para este perfil** na última inicialização. Se você ativar uma destas opções, o login será bem mais rápido e confortável. No entanto, isto permitirá o acesso de pessoas não autorizadas ao **Communications** no seu computador.

NOTA: A opção **Salvar senha** ou **Manter a senha para este perfil** pode causar problemas de segurança. Quando o **Communications** for inicializado, eventuais informações confidenciais e dados de segurança ficarão acessíveis a outras pessoas.



Para garantir o mais alto grau de segurança, estas caixas de seleção deveriam ser desativadas. Deste modo, o login apenas será possível com a sua senha.

Procedimento para o login:

1. Iniciar o **Communications**.

O diálogo de login será aberto em seguida.

NOTA: Se o **Communications** já foi iniciado e você deseja apenas efetuar login de novo no servidor de comunicação, selecionar no menu a opção **Ferramentas e Login**.

2. Na caixa de combinação **Perfil**, selecionar o perfil de usuário com o qual você deseja efetuar login. Isto apenas é necessário se você tiver vários perfis definidos.

NOTA: Se você tiver vários perfis definidos, pode definir opcionalmente um perfil padrão no Provedor de serviços, com o qual o **Communications** é automaticamente iniciado. Deste modo, quando você efetuar o login através do diálogo acima, apenas a senha será requisitada.

3. Digitar a senha na respectiva linha e clicar em **Login**.

Após a sincronização do banco de dados entre o servidor de comunicação e o aplicativo local, você poderá utilizar o **Communications**.

5.6.2 Logoff

Através desta função (ou com a combinação de teclas [Shift] + [F12]) você efetua logoff com **Communications** no servidor de comunicação. Após o logoff, o **Communications** permanece iniciado, mas nas janelas não são mais mostrados registros ou outras informações. As janelas do diário exibem o comentário: “Não há elementos para exibir”. Outras janelas são mostradas completamente vazias. É possível efetuar um novo login através de **Ferramentas > Login** ou com a tecla de função **F12**.

5.6.3 Localizar endereço

Esta função permite procurar seletivamente um **Registro de endereço** no banco de dados. Como já foi explicado no [Parágrafo 2.10.1, "Localizar endereços para as novas mensagens"](#), na [pág. 52](#), será aberto o diálogo **Localizar contato**. A máscara de procura para esta função de localização especial é porém um pouco diferente. Aqui, a janela **Localizar contato** não tem a função que permite compor rapidamente uma lista de endereçamento (lista de distribuição temporária). Todavia, a utilização é praticamente igual.

Na caixa de combinação **Localizar** é primeiro indicado o banco de dados de usuários que deverá ser utilizado para a procura.

Todos os campos definidos no banco de dados de XPR para os dados do usuário serão disponibilizados aqui, ao abrir o menu drop-down.

A figura seguinte exemplifica isso com a procura por um registro de nome (Campo de banco de dados: **Nome completo**). No campo de entrada de texto **Texto contido:** é digitada a combinação de letras que deverá ser procurada. Pode ser um nome completo ou apenas partes deste.

Para a procura em outros campos de banco de dados que contenham um número de telefone (por ex., em Fax comercial G3) será utilizado como critério de busca o número de telefone ou partes deste.

O botão **Localizar agora** inicia a procura.

NOTA: Quanto mais precisa for a especificação do critério de busca (quanto mais caracteres forem digitados), mais rápida será a procura.

Localizar contato

Contato

Localizar: Nome

Texto contido: con

Parar

Localizar agora

Nome	Telefone comer...	Telefone celular	Telefone privado	Voicemail
Contato exemplo	12346	12347	12349	12348
Grupo de convidados				

Novo contato... Propriedades do contato...

Cancelar

Telefone comercial

Telefone privado

Enviar mensagem texto

Telefone celular

Núm. de caixa postal voz

Enviar voicemail

Será exibida na janela uma lista de todos os registros do banco de dados que contenham o texto ou a combinação de números digitados. Com o botão **Parar**, interrompe a procura. e com **Localizar agora** pode continuá-la depois.

Ao selecionar um contato da lista na janela de exibição, serão ativados os botões abaixo, que possibilitam contatar diretamente o respectivo usuário. Estes botões variam de acordo com os registros de banco de dados existentes.

Além disso, com o botão **Novo contato** o usuário pode adicionar um novo contato privado ao banco de dados.

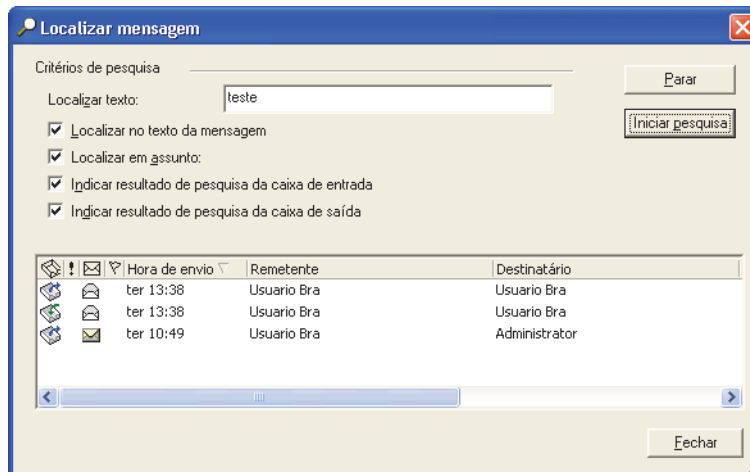
Um usuário com classe de acesso de administrador poderá criar aqui tanto contatos globais como também usuários (com **Alterar tipo**). Ver informações detalhadas no [Parágrafo 2.9, "Criar registros de contato", na pág. 47](#) e no [Parágrafo 4.1, "Contatos globais", na pág. 90](#). Através de **Propriedades do contato** é possível abrir a máscara para o registro selecionado na lista para exibição.

NOTA: Aqui, o usuário pode editar os dados dos contatos pessoais. O administrador pode alterar os dados de todos os usuários e contatos globais.

Com **Cancelar** você sai do diálogo **Localizar contato**.

5.6.4 Localizar mensagem

Esta função facilita muito a procura de uma mensagem especial, caso você ainda se lembre de termos contidos na linha de assunto ou no texto da mensagem.



No campo **Localizar texto** deve ser digitada a sequência de caracteres ou números que deverá ser procurada. Logo abaixo, definir se você deseja procurar no assunto, no texto da mensagem ou nos dois. Com as opções **Indicar resultado de pesquisa da caixa de entrada** ou **Indicar resultado de pesquisa da caixa de saída** a procura pode ser limitada a um dos dois diários. Clicar no botão **Iniciar pesquisa**. As mensagens correspondentes à cadeia de procura serão listadas na área de exibição. A mensagem encontrada pode ser aberta diretamente do diário, com um clique duplo no registro. Assim como em todas as janelas de diário, também nesta lista de mensagens é possível editar o cabeçalho; todas as informações referentes à mensagem encontrada podem assim ser visualizadas. Para mais informações sobre "Editar cabeçalhos", ver o [Parágrafo 5.3.2.1, "Possibilidades de edição nas janelas do diário"](#), na pág. 200.

Com **Fechar** você sai do diálogo **Localizar mensagem**.

5.6.5 Lista de endereços

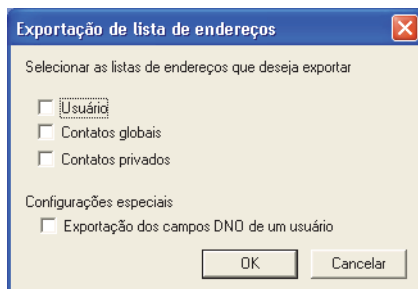
A função **Lista de endereços** serve para exportar e importar dados de usuários e/ou dados de contatos. O usuário padrão somente tem permissão para exportar os seus dados pessoais. Isto é útil, por exemplo, para transferir os dados de endereço pessoais para a conta de um outro usuário. Como administrador, você pode adicionalmente exportar e importar os dados globais da lista de endereços, bem como os dados de usuário.

5.6.5.1 Exportação da lista de endereços

A função de exportação cria um arquivo de texto que pode ser armazenado em um local desejado. A seqüência das colunas corresponde aos diferentes campos de banco de dados no servidor de XPR. Cada registro da lista de endereços ocupa uma linha completa, a qual poderá estar mais ou menos preenchida, dependendo dos registros de máscara existentes.

Procedimento para exportar a lista de endereços:

1. Selecionar no menu a opção **Ferramentas** e iniciar a função **Lista de endereços > Exportar**. Será aberto o diálogo seguinte.



2. Ativar as caixas de seleção das listas que você deseja exportar.

NOTA: Para usuários padrão, já estará ativada a caixa de seleção **Contatos privados** e as duas outras opções não estarão disponíveis.

3. Em **Configurações especiais**, especificar se deverão ser exportados também os campos de banco de dados nos quais os números de telefone existentes estão armazenados de forma normalizada.

NOTA: Se a caixa de seleção **Exportação dos campos DNO de um usuário** não for ativada, os dados serão exportados como estão registrados na máscara. Este formato é suficiente para uma transferência dos dados da lista de endereços para outra conta de usuário, pois os registros nos campos para o formato normalizado são gerados automaticamente pelo servidor.

4. Clicar no botão **OK**.

Será aberto o diálogo de seleção de arquivo, no qual você pode indicar o nome e o diretório do arquivo de exportação.

NOTA: O único formato de arquivo suportado é o formato de texto (.TXT).

A exportação está concluída. Depois disso, o arquivo de texto poderá ser aberto e editado com qualquer editor de texto.

NOTA: O arquivo de texto exportado é difícil de visualizar devido às várias colunas de dados. Por isso, é recomendável convertê-lo e, caso necessário, editá-lo em Excel.

5.6.5.2 Importação da lista telefônica

A função de importação é necessária para voltar a carregar as listas de endereços exportadas no servidor de XPR. Mas pode ser utilizada também para adicionar um conjunto de dados no banco de dados de usuários do servidor de XPR. O arquivo a importar deve estar no formato .TXT e ter o mesmo esquema de registros que o arquivo de exportação. Esta condição será verificada durante a importação; caso não seja cumprida, a importação será negada com uma mensagem de erro.

Procedimento para importar a lista de endereços:

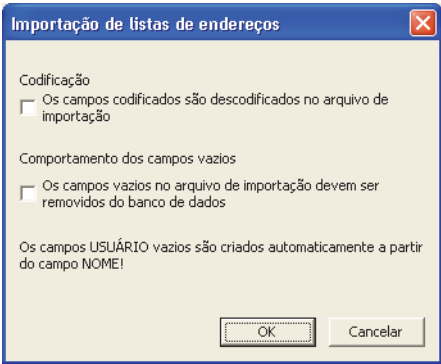
1. Selecionar no menu de **Communications** a opção **Ferramentas** e iniciar a função **Lista de endereços > Importar**.

Será aberto o diálogo de seleção de arquivos.

2. Selecionar o arquivo que deve ser importado (pode procurar também nos subdiretórios).

3. Em seguida, clicar no botão **Abrir**.

Será aberto o diálogo seguinte.



4. Ativar as caixas de seleção com as opções de importação desejadas.

Opção	Descrição
Codificação	Com esta opção, a senha e o PIN serão automaticamente codificados para a importação do conjunto de dados, caso estejam contidos por extenso no arquivo.
Comportamento dos campos vazios	Esta função especifica que os registros já existentes no banco de dados de XPR serão substituídos no arquivo de importação por campos vazios, isto é, serão apagados.

Tabela 76 **Opções de importação para listas de endereço e dados de usuário.**

5. Após a definição das opções de importação, clicar em **OK**.

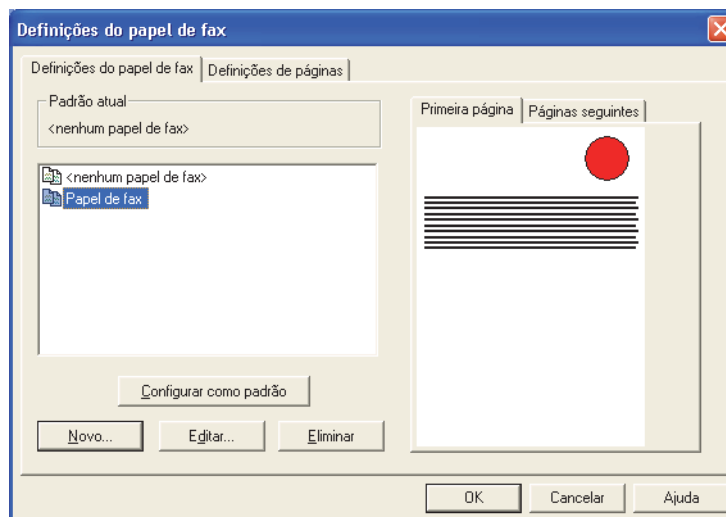
Se tiver selecionado um arquivo de importação válido, os dados serão aplicados ao banco de dados do servidor XPR e o catálogo de opções será fechado. Em seguida, você pode verificar em **Usuário/Destinatário** se a importação teve êxito.

5.6.6 Papel de fax

Papéis de fax podem ser utilizados como “pré-impressões” para o envio de mensagens de fax. Um papel de fax é geralmente composto de uma folha de rosto e das páginas seguintes. O **Communications** suporta a criação de várias páginas de modelo de fax (logotipos) que por sua vez podem ser compostas em diversos papéis de fax.

Todos os papéis de fax definidos pelo administrador podem ser livremente utilizados pelos usuários. Dependendo da classe de acesso do usuário que acessa o diálogo **Papel de fax** serão possíveis as seguintes definições:

- Definição do papel de fax padrão para o usuário que chama
- A composição do papel de fax pelo administrador
- A composição de página de modelo de fax pelo administrador



- **Definição do papel de fax padrão**

Na guia **Definições do papel de fax** um usuário padrão pode definir os papéis de fax que serão exibidos por predefinição na janela de mensagem para uma mensagem de fax. Em **Padrão atual**, na parte superior desta guia, é exibida a predefinição de papel de fax que está em uso.

NOTA: Você encontra esta definição de novo na caixa de combinação **Papel de fax** da janela de mensagens. Independentemente desta definição padrão, o usuário pode também selecionar livremente os papéis de fax predefinidos.

Na janela abaixo, estão listados os papéis de fax que já foram criados. As páginas de pré-visualização ao lado mostram como será a aparência do papel de fax marcado no campo à esquerda. Com as guias **Primeira página** e **Páginas seguintes** você muda entre a folha de rosto e as próximas páginas.

Para selecionar o papel de fax padrão, marcar o registro desejado e clicar em **Configurar como padrão**.

Para aplicar e salvar as alterações das opções neste diálogo, clicar em **OK**. Com **Cancelar**, a janela será fechada e as alterações executadas serão ignoradas.

• **Definição do papel de fax**

Somente o administrador pode compor os papéis de fax e as páginas individuais necessárias para isso. Na guia **Definições do papel de fax** é possível compor novos papéis de fax e em **Definições de páginas**, criar novas páginas modelo. Os botões **Novo**, **Editar** e **Eliminar** apenas estarão ativos se a função for acessada por um administrador.

As seguintes funções podem ser executadas na guia **Definições do papel de fax**:

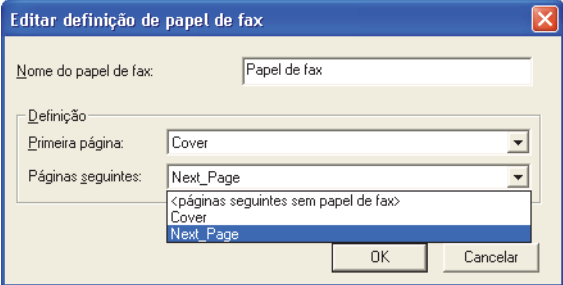
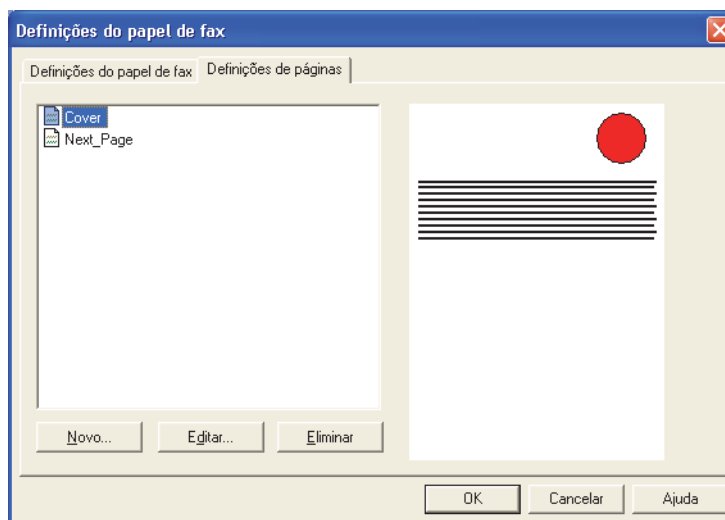
Função do diálogo	Descrição
Novo	O clique nesse botão abre o diálogo Editar definição de papel de fax. Nome do papel de fax:Através desse diálogo, é criado um novo papel de fax.  Aqui é necessário digitar em Nome do papel de fax, uma designação para o novo papel de fax. Este nome será exibido mais tarde na lista de seleção. O nome deve ter uma relação com o conteúdo, para que o papel de fax seja facilmente identificado posteriormente. Com as duas caixas de combinação na área Definição, é criado o papel de fax através da seleção do nome da página correspondente a partir das páginas modelo existentes. São selecionadas uma página de capa e as páginas seguintes. Nota: Se você não deseja utilizar uma capa, é possível impedir a vinculação de uma capa selecionando o registro <nenhuma primeira página especial>. Se o papel de fax deve ser composto apenas da primeira página, selecionar para Páginas seguintes a opção <páginas seguintes sem papel de fax>. Também é possível selecionar a mesma definição de papel de fax para os dois campos. Com OK a definição é concluída e o novo papel de fax é salvo. Com Cancelar o diálogo é fechado sem criar um novo papel de fax.
Editar	Abre a janela Editar definição de papel de fax para o papel de fax selecionado. Todos os parâmetros de definição podem agora ser adaptados.

Tabela 77 Funções operacionais para a definição de papéis de fax.

Função do diálogo	Descrição
Eliminar	Exclui a definição de papel de fax da lista.

Tabela 77 *Funções operacionais para a definição de papéis de fax.*

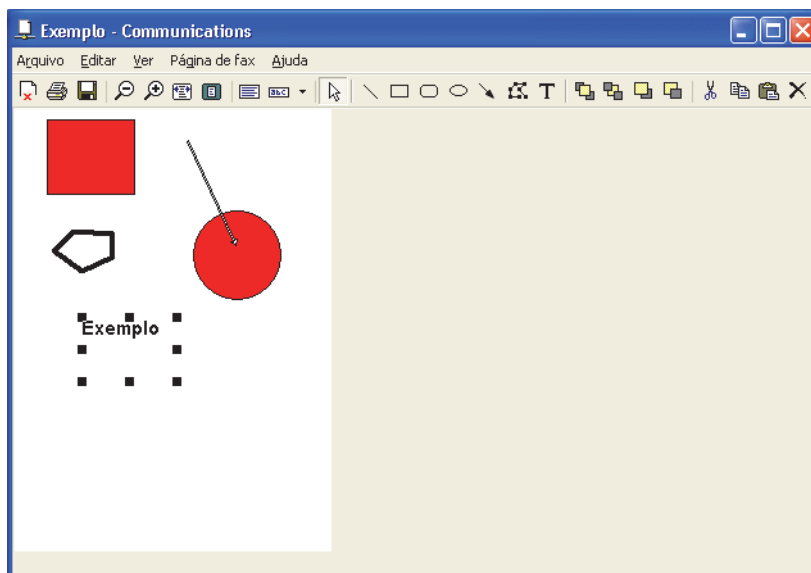
Na guia **Definições de páginas** são listadas as páginas de fax predefinidas. A página de pré-visualização mostra como será a aparência do papel de fax marcado na lista.



Função do diálogo	Descrição
Novo	Com Novo uma nova página de fax é criada e adicionada à lista de seleção. Após a inserção de um nome e confirmação com OK o editor de páginas de fax é iniciado imediatamente. Na barra de título é exibido o nome digitado para a página de fax a criar. O Parágrafo 5.6.6.1, "O editor de página de fax", na pág. 270 descreve como trabalhar com o editor de páginas de fax.
Editar	Uma página de fax marcada na lista será aberta diretamente no editor, onde estarão disponíveis todas as opções para a edição da página de fax.
Eliminar	Exclui a página de fax marcada da lista.

Tabela 78 *Funções operacionais para a definição de páginas de fax.*

5.6.6.1 O editor de página de fax



O editor de páginas de fax serve para criar e editar páginas de fax individuais (também modelos ou logotipos), as quais podem ser utilizadas mais tarde para compor papéis de carta de fax. As funções deste editor são basicamente aquelas que você já conhece da edição de mensagens de fax. Adicionalmente às funções de desenho e texto, em uma página modelo podem ser integrados campos curinga para informações de remetente, destinatário, documento, etc., os quais são preenchidos dinamicamente com o envio.

O editor divide-se em três áreas: uma barra de menus, uma barra de ferramentas e uma área de edição.

- Na linha de menu do editor de páginas de fax, você encontrará todas as funções necessárias para a edição de uma página de fax.
- Os comandos usados com mais frequência na barra de menus do editor de páginas de fax podem também ser iniciados através de uma barra de ferramentas. Para visualizar as funções que são executadas com cada botão, posicionar o ponteiro do mouse sobre o respectivo ícone. Após um instante será exibida uma pequena janela de ajuda (tool tip) com uma explicação sobre a função deste botão.
- A área de edição tem o mesmo comportamento de um programa de desenho. Aqui você pode inserir desenhos, deslocar ou editar objetos.

Algumas funções na barra de ferramentas ou na barra de menus têm efeito direto sobre a forma dos objetos selecionados, enquanto que outras apenas servem para desenhar novos objetos. Clicar em um objeto para selecioná-lo (selecionar antes a função de marcação). Um objeto marcado é reconhecido pelos pontos de âncora à sua volta. Ao passar o mouse sobre o objeto ou os pontos de marcação, o ponteiro do mouse muda de aparência, indicando que este objeto

pode ser deslocado ou que a sua forma pode ser alterada. Exemplo: arrastar um ponto do canto para alterar o tamanho do objeto. Para marcar vários objetos (por ex., para deslocar todos juntos), manter a tecla [Shift] pressionada e clicar sucessivamente nos objetos desejados. Como alternativa, você pode também posicionar o ponteiro do mouse sobre um espaço livre dentro da área de edição, clicar na tecla esquerda do mouse e, sem soltá-la, e desenhar um retângulo de seleção em torno dos objetos desejados. Ao soltar a tecla do mouse, todos os objetos que estiverem dentro do retângulo serão adicionados à sua seleção.

As seguintes funções são possíveis no menu do editor de páginas de fax:

O menu Arquivo

O menu **Arquivo** disponibiliza as funções padrão: Essas são respectivamente:

Função de menu	Descrição
Salvar [Ctrl] + [S]	Salva as alterações efetuadas com o nome de arquivo que foi definido antes para esta página de fax.
Imprimir [Ctrl] + [P]	O conteúdo da área de edição pode ser impresso para controle.
Sair	Termina o editor de páginas de fax. Se a página de fax editada no momento ainda não tiver sido salva, aparecerá uma janela popup para isso.

Tabela 79 O menu Arquivo do editor de páginas de fax.

O menu Editar

O menu **Editar** disponibiliza as respectivas funções para uma página de fax:

Função de menu	Descrição
Desfazer [Ctrl] + [Z]	Anula a última ação efetuada. Apenas é possível desfazer uma vez, isto é, o último passo.
Repetir [Ctrl] + [Y]	Restaura o estado anterior à execução do comando Desfazer.
Cortar [Ctrl] + [X]	Recorta o objeto selecionado e o copia para a área de transferência.
Copiar [Ctrl] + [C]	Copia o objeto marcado para a área de transferência.
Colar [Ctrl] + [V]	Cola o conteúdo da área de transferência no documento atual.
Apagar [Del]	Exclui o objeto marcado.
Selecionar tudo [Ctrl] + [A]	Marca todos os objetos da janela de edição.

Tabela 80 O menu Editar do editor de páginas de fax.

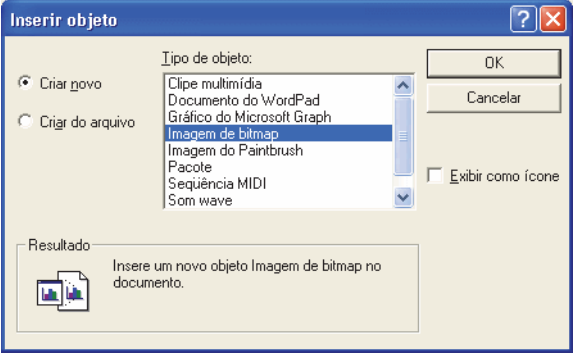
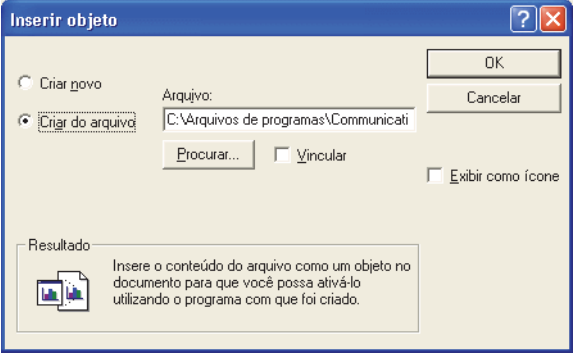
Função de menu	Descrição
Inserir objeto	Insere na posição atual do cursor uma janela de edição para o tipo de objeto selecionado. É aberta uma nova janela para as definições necessárias. Criar novo: Insere uma janela de objeto nova e vazia no documento, conforme o tipo de objeto selecionado. Se a caixa de seleção Exibir como ícone for ativada, o objeto será inserido no documento como ícone de arquivo. 
	Criar do arquivo: Insere um arquivo como objeto no seu documento através de um menu de seleção do arquivo. Adicionalmente, é possível inserir o objeto vinculado com o arquivo de origem e selecionar o tipo de apresentação Exibir como ícone. 

Tabela 80 O menu Editar do editor de páginas de fax.

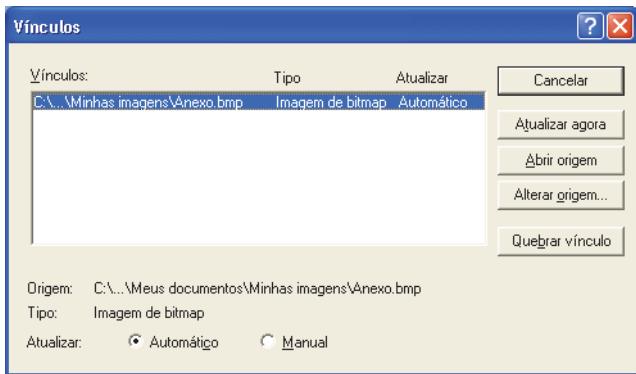
Função de menu	Descrição
Vínculos	Se um objeto OLE estiver vinculado a um objeto de origem, o caminho para a origem é indicado em uma nova janela. Adicionalmente, através desse diálogo é possível efetuar outras definições.  Definições do modo de atualização: Automático ou Manual. Com a opção Automático, todas as alterações serão aplicadas no arquivo de origem imediatamente após a conclusão do procedimento de edição. • Abrir origem: Abre o arquivo de origem para a edição com o programa original. • Alterar origem: Abre o diretório de origem para a alteração do arquivo de origem. • Eliminar: Cancela o vínculo do objeto com o objeto de origem. Com a opção Manual, a atualização do arquivo de origem poderá ser ativada clicando no botão Atualizar agora.
Propriedades do objeto [Alt] + [Enter]	Abre a janela Propriedades para o objeto vinculado. Nesta janela com forma de ficha, você pode visualizar informações gerais referentes ao objeto OLE selecionado, assim como definir novas opções de exibição e vínculo, através da seleção da respectiva guia.
Objeto	Este tópico de menu serve para editar o objeto OLE. Há dois modos diferentes para isso: • Com Editar o objeto OLE pode ser ativado e editado no editor de fax. • Com Abrir, o objeto OLE é aberto com o aplicativo original, caso instalado no seu computador.

Tabela 80

O menu *Editar* do editor de páginas de fax.

O menu Ver

Através do menu **Ver** são executadas as definições básicas relativas à aparência e ao modo de edição da janela do editor.

Função de menu	Descrição
Barra de estado	Exibe ou oculta a barra de estado na margem inferior da janela.
Barra de ferramentas	Possibilitam a configuração de diversos botões, que podem ser utilizados para a edição da página de fax. Os seguintes blocos de botões são possíveis: Na figura do editor de páginas de fax mostrada acima são exibidos todos os botões possíveis. Os seguintes blocos podem ser configurados.
	Ações de arquivo  Representa as funções padrão Salvar , Imprimir e Excluir como botões na janela.
	Editar  Insere as funções Cortar , Copiar , Colar e Excluir como um bloco na barra de ferramentas. Estas são as ferramentas de edição do objeto. Para poder utilizá-las, é necessário ter marcado um objeto antes.
	Aumentar/Diminuir  Exibe os ícones para aplicar mais/menos zoom à representação da janela de edição.
	Editar papel de carta  Aqui são exibidos os botões que são utilizados para criar e editar uma página de fax. Estas são as mesmas funções que podem ser iniciadas com as opções Página de fax > Selecionar imagem ou Página de fax > Posição do objeto .
	Inserir campos de texto  Aqui é definida a área na qual é exibido o texto do fax, isto é, um curinga para o texto de mensagem (menu Página de fax > Inserir campo de texto de fax). Além disso, os espaços reservados podem ser posicionados de diversas formas para informações de mensagem (menu Página de fax > Inserir campo).
Dividir barra de ferramentas	Divide a barra de ferramentas em duas linhas Isto é útil quando a área de edição ajustada for muito estreita, de modo que falte espaço para os ícones configurados.

Tabela 81 O menu Ver do editor de páginas de fax.

O menu Página de fax

Este menu contém as funções básicas para editar uma página de fax. Aqui são disponibilizadas as ferramentas para desenhar diversos objetos, assim como para inserir campos para as informações específicas do documento. O menu oferece as seguintes funções:

Função de menu	Descrição
 Inserir campo	Ao selecionar esta função, será aberto um submenu que lista os campos que podem ser inseridos na página de fax. Os campos de informação desta lista são iguais aos campos de banco de dados definidos no seu sistema. Podem ser selecionados, por exemplo, dados relativos ao remetente ou destinatário de uma mensagem de fax (informações de endereço, etc.), ou informações gerais referentes ao documento (data, etc.). Se você utilizar um papel de carta de fax contendo páginas com estes campos, as informações correspondentes serão inseridas dinamicamente ao enviar o fax.
	Os seguintes parâmetros gerais de documentos podem ser inseridos na página de fax através da função Inserir campo: Comprimento do documento em bytes ID de mensagens (MID) Número do remetente Serviço de remetente Remetente (Endereço NVS) Prioridade Número do destinatário Destinatário (Endereço NVS) Serviço de destinatário Assunto Data Data (longa) Hora do envio Hora do envio (longa) Quantidade de páginas Página atual Texto adicional de fax
	Os seguintes parâmetros específicos de remetente podem ser inseridos na página de fax através do submenu Informações de remetente: Linha de endereço 1 do remetente Linha de endereço 2 do remetente Cidade do remetente Empresa do remetente País do remetente Seção do remetente Número de fax do remetente Senha do remetente Nome completo do remetente Número de telefone do remetente Endereço de email do remetente (SMTP) Código postal do remetente

Tabela 82

O menu "Página de fax" do editor de fax.

Função de menu	Descrição
	Os seguintes parâmetros específicos de destinatário podem ser inseridos na página de fax através do submenu Informações de destinatário : Linha de endereço 1 do destinatário Linha de endereço 2 do destinatário Cidade do destinatário Empresa do destinatário País do destinatário Seção do destinatário Senha do destinatário Nome completo do destinatário Código postal do destinatário
 Inserir campo para texto de mensagem	É inserido o campo de texto para a mensagem de fax. O tamanho e a posição deste campo pode variar (como qualquer outro objeto). Aqui será inserido o texto que você digita na área de edição da janela de mensagem. Este campo será ignorado quando você enviar mensagens de fax de outras aplicações do Windows.
Grade	Exibe linhas de grade na área de desenho para ajudar a posicionar e alinhar os elementos. Se este tópico de menu estiver assinalado com um tique, as linhas de grade estão ativadas. Para ocultar novamente a grade, basta ativar a função mais uma vez.
 Ajuste automático	Adapta a exibição atual da área de edição de forma otimizada à largura da janela.
 Adaptar a página	Altera o tamanho da página, de modo que a página de fax inteira seja adaptada na visualização atual.

Tabela 82

O menu "Página de fax" do editor de fax.

Função de menu	Descrição
Selecionar imagem	Com a seleção desta função, é aberto um submenu com as seguintes opções para criar e editar objetos:  Selecionar Alternar para o cursor de seleção. Por exemplo, após concluir um desenho, pode voltar ao modo de seleção.  Linha Desenha uma linha qualquer no documento de fax. Posicionar o cursor no ponto de início desejado e desenhar a linha com a tecla esquerda do mouse pressionada. Enquanto não soltar a tecla do mouse, você pode determinar a direção, a origem e o comprimento da linha.  Retângulo Insere um retângulo no documento. Ao mover os pontos de âncora com o mouse (o ponteiro do mouse muda de aparência conforme a ação possível), a forma ou a posição do retângulo pode ser ajustada no documento como desejar.  Retângulo arredondado Insere um retângulo arredondado no documento. Além das opções de forma (alongar, comprimir, etc.), deslocando os pontos de âncora você pode também alterar o raio de ação dos cantos. Clicar no “marcador” interno (e de cor diferente) no canto inferior direito do retângulo arredondado e movê-lo para dentro do campo do retângulo, até atingir o raio de canto desejado.  Elipse Com esta opção, você desenha uma elipse ou um círculo no documento de fax. As possibilidades de edição são as mesmas daquelas descritas para o retângulo.  Seta A função para desenhar uma seta é igual à função de linha, exceto por uma ponta de seta inserida na extremidade da linha.  Polígono Desenha um polígono no documento de fax. A partir do ponto de início, com cada clique no mouse, é acrescentado mais um canto à figura. Com um clique duplo, conclui o procedimento de desenho. As outras possibilidades de edição são as mesmas daquelas descritas para o retângulo.  Texto Após selecionar esta função, será aberto o diálogo Texto e propriedades. Após formatar e digitar o texto, este pode ser posicionado dentro da página de fax. Para isso, arrastar o ponteiro do mouse, desenhando uma janela onde deseja posicionar o texto. O texto será inserido automaticamente. Depois de posicionado, o texto pode voltar a ser deslocado ou editado novamente. Observação: Você pode inserir um texto várias vezes.
Propriedades do objeto	Abre o diálogo Propriedades do objeto para o elemento marcado. As propriedades do objeto podem ser acessadas também pelo menu de atalho de um objeto. Clicar no objeto desejado com a tecla direita do mouse e selecionar o tópico de menu Propriedades.

Tabela 82

O menu “Página de fax” do editor de fax.

Função de menu	Descrição
Posição do objeto	Contém um submenu para posicionar um objeto selecionado. Opções de reagrupamento:  Mover para segundo plano Coloca o objeto selecionado completamente em segundo plano.  Mover para primeiro plano Coloca o objeto selecionado em primeiro plano.  Avançar um nível Move o objeto um nível adiante.  Voltar um nível Move o objeto um nível para trás.
 Aumentar	Aumenta a representação da mensagem de fax em passos de 8 % em referência ao valor de base (no máximo 11 passos).
 Diminuir	Diminui a representação da mensagem de fax em passos de 8 % em referência ao valor de base (no máximo 11 passos).

Tabela 82

O menu "Página de fax" do editor de fax.

5.6.7 Assistente de caixa de entrada

Esta função permite configurar as seguintes predefinições para mensagens de entrada:

- As mensagens de entrada de determinados remetentes podem ser automaticamente pré-classificadas (movidas) em pastas de caixa de entrada especificadas.

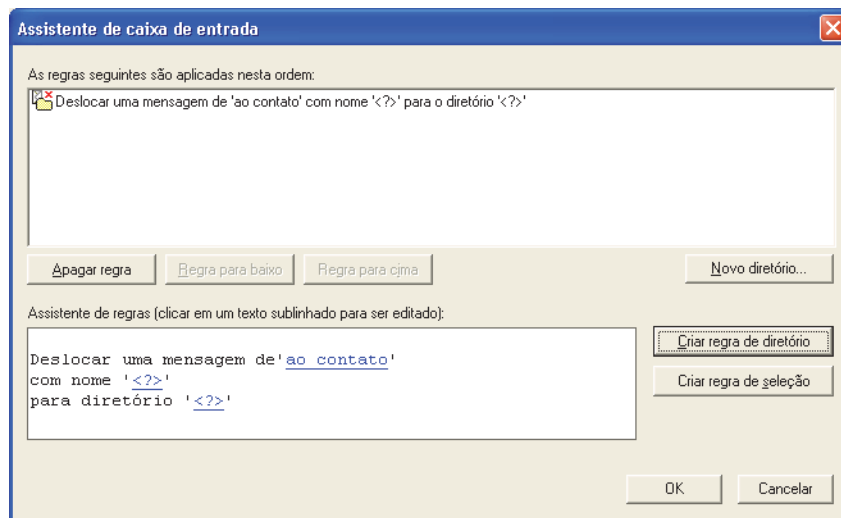
NOTA: Para as mensagens de entrada que forem movidas por regra de distribuição para outra pasta, não haverá notificação de mensagem em espera (MWI).

- As as mensagens de determinados destinatários podem ser sinalizadas automaticamente com uma bandeira ou com o ícone “lida”.

Para isso, você predefine como devem ser tratadas as mensagens de um determinado remetente, através das regras de distribuição ou de seleção.

Na pasta **Caixa de entrada** deve existir pelo menos mais um diretório (por exemplo, com o nome **Correio de xyz**), para o qual possa ser transferido o correio do respectivo remetente. Para criar novos diretórios, ver o [Parágrafo 3.2](#), "Como trabalhar com o assistente de caixa de entrada", na pág. 75.

Ao iniciar o assistente de correio de entrada é aberta a janela seguinte.



5.6.7.1 Criar regra de diretório

Para definir uma nova regra de distribuição, clicar em **Criar regra de diretório**. Na parte superior da janela, será exibida a estrutura da regra, contendo inicialmente o cursor para o diretório de destinatário e remetente. Estes parâmetros devem ser definidos na janela abaixo.

Procedimento para definir novas regras de diretório:

1. Abrir o assistente de caixa de entrada no menu **Ferramentas > Assistente de caixa de entrada**.
2. Caso ainda não tenha feito, criar um novo diretório com o botão **Novo diretório**.
3. Em seguida, clicar no botão **Criar regra de diretório**.
4. Na parte inferior da janela, clicar no texto sublinhado na primeira linha, **Deslocar uma mensagem de...**. Na lista drop-down, selecionar se deseja desviar as mensagens de um grupo todo ou de um único usuário para o diretório de destino.
5. Em seguida, clicar no sinal de interrogação <?> na segunda linha. Aparecerá uma linha para a entrada do nome do grupo ou do usuário, cujas mensagens deverão ser movidas para a pasta especial. Você será auxiliado pela função Auto-completar, que sugere automaticamente um endereço com base na sequência de caracteres digitada. Para aceitar o nome sugerido, basta pressionar a tecla Enter.
6. Em seguida, clicar no sinal de interrogação <?> na terceira linha.
Será aberto um menu drop-down, no qual você pode selecionar o diretório de destino.
7. Confirmar com **OK**.

A definição da regra de diretório é concluída. Ela já estará salva e ativada.

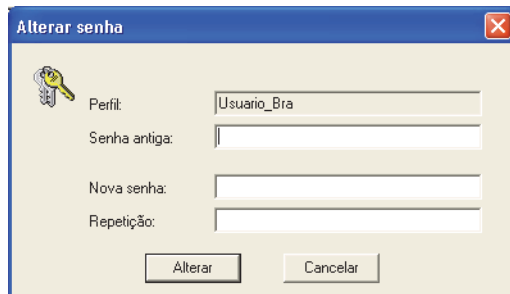
A regra de encaminhamento completa é agora exibida na janela superior, permitindo verificar se está correta. Se você definir várias regras para um encaminhamento, a lista de regras será executada de cima para baixo para uma mensagem de entrada. Uma regra marcada pode ser deslocada para qualquer posição da lista, usando os botões **Regra para baixo** ou **Regra para cima**. O botão **Apagar regra** remove uma regra marcada da lista.

5.6.7.2 Criar regra de seleção

O procedimento para a definição de uma regra de seleção é igual. As mensagens de determinados remetentes podem ser sinalizadas na caixa de entrada com uma bandeira de “importante” ou com o ícone “lida”.

5.6.8 Alterar senha

Esta função encontra-se em **Ferramentas** e permite alterar a senha de acesso à sua caixa postal.



A janela de diálogo 'Alterar senha' possui um ícone de chave no canto superior esquerdo. Ela contém os seguintes campos e botões:

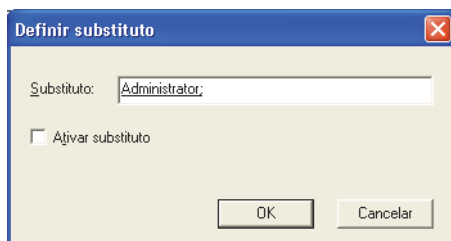
- Perfil:
- Senha antiga:
- Nova senha:
- Repetição:
- Botões: e

Digitar a sua senha atual na linha superior. Na linha abaixo, digitar a nova senha e repetir para controle na última linha. Ao clicar no botão **OK** a nova senha passará a ter validade. Aparecerá uma janela com a informação **A senha foi atualizada com êxito**. Confirmar com **OK**.

NOTA: Ao verificar a senha, o sistema não diferencia entre maiúscula e minúscula.

5.6.9 Definir substituto

A função **Definir substituto** serve para encaminhar automaticamente a um outro usuário a mensagem que foi enviada ao seu endereço. Esta opção é útil, por exemplo, durante a sua ausência (férias, viagem de negócios, caso de doença, etc.); para que as suas mensagens não fiquem sem ler/responder, estas são enviadas diretamente ao seu substituto.



Ativar a caixa de seleção **Ativar substituto** e digitar o nome do usuário que deverá receber as suas mensagens na linha **Substituto**. O nome do usuário a digitar é aquele que está armazenado no campo de banco de dados **Nome**.

5.6.10 Administração de contas

Com esta função, é iniciado o Provedor de serviços (MSP) para mudar de perfil do usuário ou para definir um novo perfil do usuário. O Provedor de serviços serve como infra-estrutura global para todas as aplicações clientes que pretendam utilizar os serviços do servidor de XPR. Além do **Communications**, esses serviços incluem, por exemplo, também o Lotus Notes LSX, a extensão do Outlook e o Supervisor ACD. Enquanto várias aplicações de cliente podem funcionar ao mesmo tempo em um computador, apenas uma instância do Provedor de serviços está disponível.

Você encontra mais informações sobre o Provedor de serviços e a definição de um perfil no manual "Administração do servidor".

5.6.11 Perfis de calendário

Os perfis de calendário são recursos globais do servidor de XPR, que podem ser utilizados por diferentes aplicações (por exemplo, pelo Centro de Contatos). Esta função só estará ativa se o usuário fizer login como administrador. Você encontra mais informações sobre as opções de definição no [Parágrafo 4.7](#), "Perfis de calendário", na [pág. 129](#).

5.6.12 Minhas definições de banco de dados

Ao iniciar esta função, são exibidos os dados do usuário com sessão iniciada (login). Alguns dados poderão ser diretamente editados (depende da classe de acesso).

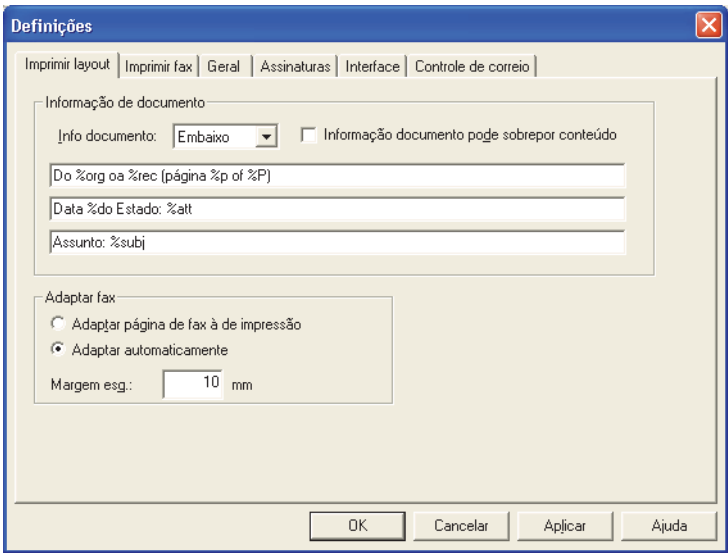
5.6.13 Definições

Através deste menu são executadas as definições gerais do **Communications**, como o tipo de sinalização de notificação, a definição de assinaturas, etc., através de uma janela de diálogo com guias.

O diálogo aberto para este tópico de menu contém várias guias para as respectivas definições.

NOTA: A guia **Roteamento de endereço da pessoa que chama** (para as Regras de roteamento de um Centro de contatos) só é exibida quando um usuário tiver se conectado com direitos de administrador no servidor de comunicações. Ela serve exclusivamente para a administração de um Centro de contatos instalado. Mais informações sobre a definição dessa guia podem ser encontradas em [Parágrafo 4.9, "Encaminhamento de chamadas com base na ID do chamador"](#), na pág. 149.

5.6.13.1 Imprimir layout



Esta guia é usada para a definição do layout de impressão. Aqui podem ser efetuadas diversas definições relativas ao modo de exibição da imagem de impressão para os documentos nas janelas de diário (**Caixa de entrada**, **Caixa de saída**, **Correspondência** e **Mensagem apagada**).

Informação de documento

A caixa de combinação **Info-documento** determina onde devem aparecer as informações adicionais na impressão. As informações podem ser impressas **Em cima** ou **Embaixo** na página. Com a opção **Nenhuma**, é também possível suprimir a exibição das informações do documento Além disso, através da ativação da caixa de seleção **Informação documento pode sobrepor conteúdo**, você define que o texto de informação pode ser impresso sobre as passagens do documento. Em documentos de fax pode eventualmente ocorrer que essas áreas já tenham sido utilizadas para o documento.

Para definir o tipo de informações que você deseja imprimir para o documento de mensagem, digitar os respectivos parâmetros em uma das três linhas de edição. Cada linha de edição representa também uma linha separada no documento impresso. Uma linha de edição vazia reduz o texto de informação a duas linhas de impressão. Isso também é válido para as outras linhas não preenchidas. Durante a impressão, as variáveis são preenchidas dinamicamente com os dados disponíveis no servidor. Antes, atrás e entre as variáveis pode ser digitado qualquer texto explicativo, o qual também será impresso. Você pode utilizar as seguintes variáveis nas linhas de edição:

Variável	Cria um registro de informação para:
%att	O (os) Nome do arquivo(s) de anexos.

Tabela 83 Lista das variáveis para as informações de documento possíveis.

Variável	Cria um registro de informação para:
%cost	Os custos incorridos.
%costid	O centro de custo.
%do	Data e hora (hora do recebimento ou do envio).
%frm	O formato da mensagem (por exemplo: Telex, ASCII, Fax G3, etc.).
%len	O tamanho do documento em bytes.
%mid	A ID de mensagens (um número de identificação consecutivo que o servidor atribui a cada mensagem).
%oid	O código do remetente (em mensagens de fax).
%oorg	O remetente original de uma mensagem encaminhada.
%orec	O destinatário original de uma mensagem encaminhada.
%org	O remetente de uma mensagem de e-mail.
%p (p minúsculo)	O número da página atual.
%P (P maiúsculo)	O total de páginas.
%porg	O remetente de uma mensagem de fax.
%prec	O destinatário de uma mensagem de fax.
%rec	O destinatário de uma mensagem de e-mail.
%rid	A identificação do destinatário (por exemplo, em um fax).
%serv	O serviço utilizado (fax, email, etc.).
%stat	Um relatório de estado detalhado sobre a mensagem.
%subj	O assunto da mensagem.
%succ	Êxito ou falha da transmissão.
%units	A quantidade das unidades de tarificação.

Tabela 83 *Lista das variáveis para as informações de documento possíveis.*

Os parâmetros inseridos na imagem criariam por exemplo, nos documentos de mensagens impressos, o seguinte texto na parte superior da página:

E-mail, nº: 111, do administrador ao usuário de teste 1 (pág. 1 de 1)

Data: 12.02.2004, 16:17 - Anexo: nenhum

Assunto: Mensagem de teste

A seção **Adaptar fax** contém opções para configurar a impressão de páginas de fax.

Com a opção **Adaptar página de fax à de impressão**, o fax será impresso em uma página.

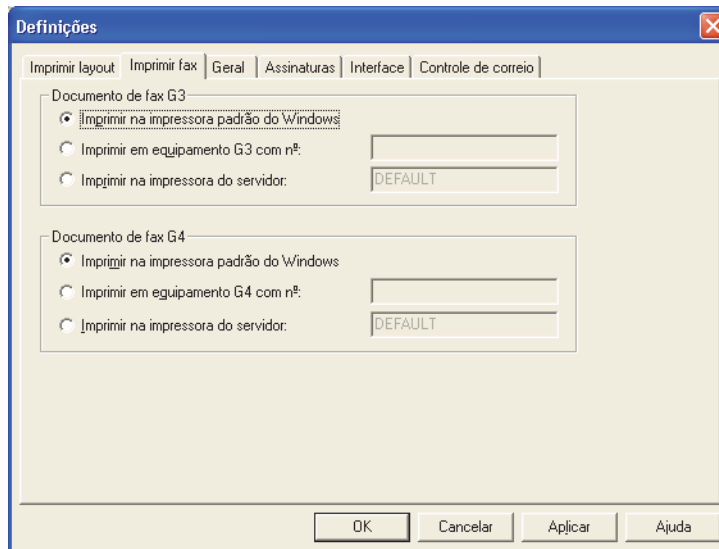
NOTA: Em determinadas condições (com páginas de fax mais longas), a representação pode ficar muito pequena.

A opção **Adaptar automaticamente** ajusta uma página de fax, cujo formato varia ligeiramente de DIN A4, perfeitamente à página da impressora.

Você tem ainda a possibilidade de definir uma área de margem para as impressões, deixando assim um espaço livre para perfurar o documento, caso deseje arquivá-lo mais tarde. No campo de digitação **Margem esquerda** pode também ser definido um avanço.

5.6.13.2 Imprimir fax

Nesta guia é selecionado o equipamento que deverá ser utilizado para imprimir os seus faxes.



As definições são efetuadas conforme o formato de fax, FaxG3 (análogo) ou FaxG4 (digital), mas são iguais.

Você tem as seguintes opções:

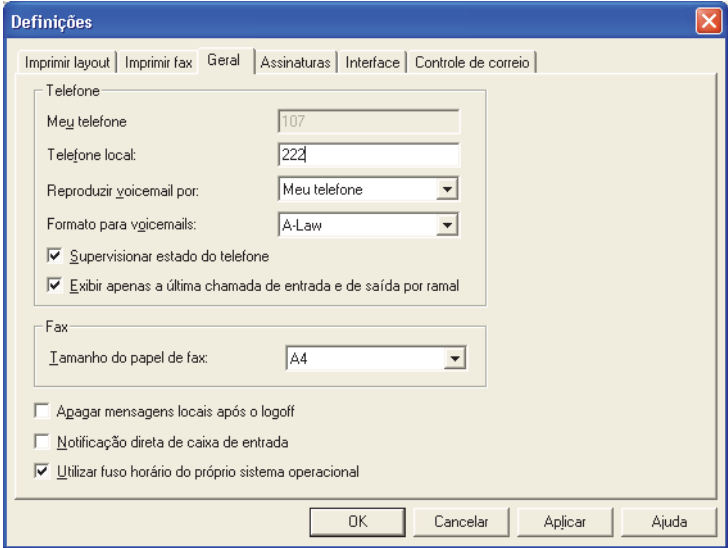
Função do diálogo	Descrição
Imprimir na impressora padrão do Windows	Para a saída de fax será selecionada a impressora que definiu como padrão no seu ambiente de trabalho.
Imprimir em equipamento G3 com n°	Imprime em um equipamento de FaxG3 ou FaxG4. A seleção é efetuada com a digitação do número de telefone deste equipamento.
Impressão na impressora do servidor	Com esta seleção, a saída de fax é efetuada em uma impressora que é endereçada através do servidor. Esta é geralmente uma impressora predefinida (padrão). Para verificar as possibilidades existentes e o endereço para esta impressora, consultar o administrador do sistema.

Tabela 84

Opções do diálogo "Imprimir fax".

5.6.13.3 Geral

Na Guia **Geral** são feitas as configurações básicas do **Communications**.



Opções desta guia:

Telefone

Função do diálogo	Descrição
Meu telefone	Neste campo é indicado o seu número, caso tenha um telefone no seu posto de trabalho e as funções de telefonia estejam configuradas.
Telefone local	Se você mudar temporariamente para um outro posto de trabalho e fizer login através de Communications no servidor de comunicação, poderá desviar as suas voicemails para recebê-las no telefone onde se encontra. O número deste telefone é digitado aqui.
Reproduzir Voicemail através	Nesta caixa de combinação, você pode definir como serão reproduzidos os voicemails. - Alto-falante do computador: O voicemail é reproduzido pela placa de som do computador. - Meu telefone: O voicemail é reproduzido pelo seu telefone.
Formato para voicemails	Este campo de combinações permite a adaptação da codificação para voicemails RDSI. Nos países europeus é usado A-Law e nos EUA μ-Law , principalmente.
Supervisionar estado do telefone	Com esta caixa de seleção, é possível ativar ou desativar a supervisão de estado do próprio telefone.

Tabela 85 Opções de definição para o telefone no diálogo “Geral”.

Função do diálogo	Descrição
Exibir apenas a última chamada de entrada e de saída por ramal	Esta caixa de seleção é utilizada para facilitar a visualização dos diários. Com a opção ativada, quando você receber várias chamadas do mesmo usuário, apenas a mais atual será exibida no diário.

Tabela 85 *Opções de definição para o telefone no diálogo "Geral".*

Fax

Função do diálogo	Descrição
Tamanho do papel de fax	Esta definição é específica de país. Na Europa é utilizado o formato A4. Nos EUA é utilizado o formato Carta (Letter).

Tabela 86 *Opções de definição para o papel de fax no diálogo "Geral".*

Outras opções

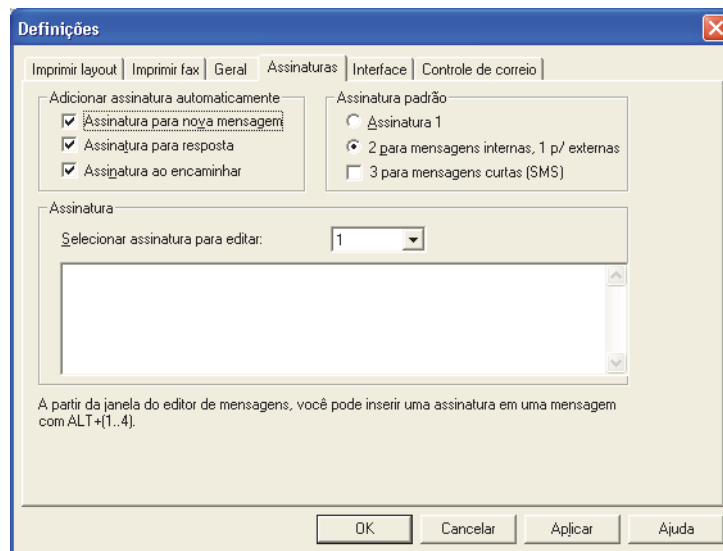
Função do diálogo	Descrição
Apagar mensagens locais após o logoff	Esta função é especialmente importante no contexto de segurança do Win9x, pois aqui não estão disponíveis os mecanismos de segurança oferecidos por Windows NT, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista ou Windows 7. Com a ativação desta caixa de seleção, os seus dados de mensagens serão automaticamente apagados do computador local quando terminar a sessão. Este procedimento garante que as suas mensagens não sejam abertas e lidas por pessoas não autorizadas. Quando voltar a efetuar login, estes dados serão transferidos de novo do servidor para o seu computador local.
Notificação direta de caixa de entrada	Ao ativar esta caixa de seleção, você poderá configurar uma sinalização imediata para novas mensagens. Normalmente, a exibição de uma nova mensagem no Communications demora um certo tempo. Este tempo depende das condições técnicas, podendo ser de até dois minutos - no pior dos casos. Na configuração padrão, o modo de controle de entrada (polling) é temporizado em ciclos de 2 minutos. Em geral, este pequeno atraso não é significativo. Se você deseja uma notificação imediata com a entrada da mensagem, isto pode ser configurado com a ativação da caixa de seleção.
Utilizar fuso horário do próprio sistema operacional	Na configuração padrão, o fuso horário configurado no seu sistema operacional é sempre utilizado para indicar a data e a hora nas mensagens. Se a opção "Suporte de fuso horário" estiver configurada no servidor de XPR, você poderá utilizar como alternativa o fuso que o administrador configurou adicionalmente nas definições do usuário.

Tabela 87 *Outras opções de definição do diálogo "Geral".*

5.6.13.4 Assinaturas

As assinaturas são um confortável meio de auxílio, que automatiza o procedimento de inserir as saudações ou outras passagens de texto padrão que sempre se repetem nas mensagens. Estas são inseridas abaixo do texto no documento.

Podem ser preparadas no máximo quatro assinaturas padrão diferentes. Dependendo da configuração, é possível inserir no documento de texto as primeiras três assinaturas automaticamente, ou uma das quatro assinaturas manualmente por comando no teclado ([Alt] + [1...4])



As seguintes opções estão disponíveis se desejar que uma assinatura seja inserida automaticamente:

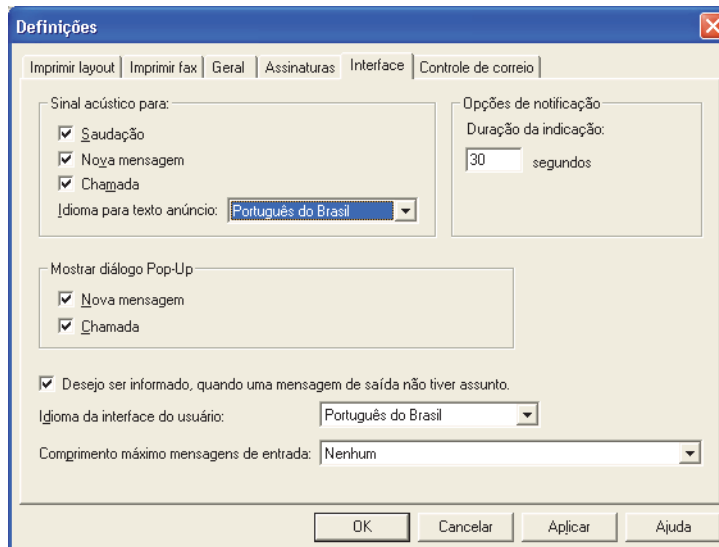
- Assinatura para nova mensagem
- Assinatura para resposta
- Assinatura ao encaminhar

Além disso, você pode definir se deve ser utilizada sempre a Assinatura 1, ou se deve ser diferenciado entre o tipo de mensagem, utilizando respectivamente a Assinatura 1 para mensagens externas e a Assinatura 2 para mensagens internas. Por exemplo, a Assinatura 1 para mensagens externas poderá ser mais formal. Existe ainda a possibilidade de adicionar uma terceira assinatura para mensagens de SMS. Para isso, ativar a caixa de seleção correspondente e definir a terceira assinatura.

Para definir uma assinatura, selecionar o respectivo número (1...4) na caixa de combinação **Selecionar assinatura para editar**. Na janela de edição, você pode alterar uma assinatura já existente ou definir uma nova assinatura (caso ainda não existente); a edição é efetuada como em um editor de texto.

5.6.13.5 Interface

A Guia **Interface** serve para a definição de diversas opções para a entrada de mensagens assim como para a definição do idioma para a interface do usuário.



As opções deste diálogo permitem personalizar as funções de notificação. As notificações serão exibidas, independente do programa que estiver utilizando. Para a reprodução de textos de anúncio, o seu computador deve estar equipado com uma placa de som e um alto-falante conectado.

Sinal acústico para:

Ativar as caixas de seleção dos eventos para os quais você deseja a reprodução de um anúncio:

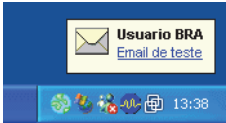
Opções de diálogo	Descrição
Saudação	Se esta caixa de seleção estiver ativada, você ouvirá uma saudação simpática ao efetuar o login com Communications no servidor.
Nova mensagem	Um anúncio avisa que foi recebida uma nova mensagem.
Chamada	Você recebe uma chamada telefônica que informa sobre o recebimento da mensagem mediante um anúncio (só é possível, se as funções de telefonia estiverem configuradas).

Tabela 88 Opções de notificação acústicas no diálogo "Interface".

Além disso, através da caixa de combinação **Idioma para texto anúncio**, é possível selecionar o idioma para a anúncio do sistema. Na configuração padrão, é possível reproduzir os anúncios em alemão, inglês, holandês, espanhol, ou francês.

Notificação na área de trabalho

Essa função é ativada automaticamente quando nenhuma notificação tiver sido ativada em **Mostrar diálogo Pop-Up**. Através dela, uma mensagem de entrada é exibida no aplicativo em execução em forma de uma janela de Tool tip. A exibição aparece na parte inferior direita da barra de tarefas.



No campo de digitação **Duração da indicação** é possível definir quanto tempo a notificação deve permanecer exibida.

Mostrar diálogo Pop-Up

As opções em **Mostrar diálogo Pop-Up** permitem exibir a entrada de uma nova mensagem abrindo a janela de notificações. A janela de notificações é aberta através da aplicação em execução. Dessa forma é possível configurar uma notificação ótica além da notificação acústica.

NOTA: A seleção de uma opção em **Mostrar diálogo Pop-Up** ativa a notificação na área de trabalho.

As seguintes opções estão disponíveis:

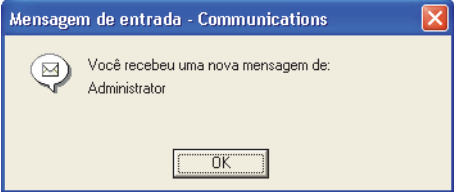
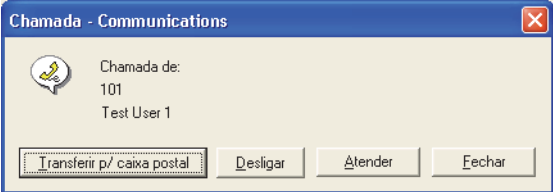
Opções de diálogo	Descrição
Nova mensagem	Aparece uma janela de notificação avisando que você recebeu uma nova mensagem. 
Chamada	Se as funções de telefonia estiverem configuradas, é possível ativar mais uma janela de notificação que avisa uma chamada de entrada e possibilita outros procedimentos.  Com os respectivos botões, você pode desviar a chamada para a caixa postal, desligar diretamente ou atender. No último caso, seu telefone será comutado automaticamente para o modo “Viva-voz”. Ou seja, você pode falar sem tirar o fone do gancho.

Tabela 89 Opções de notificação óticas no diálogo “Interface”.

Outras opções de interface

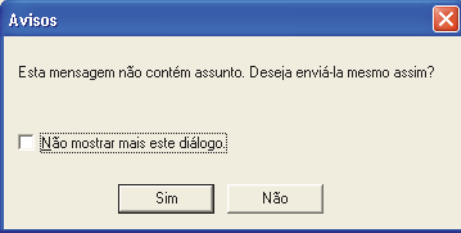
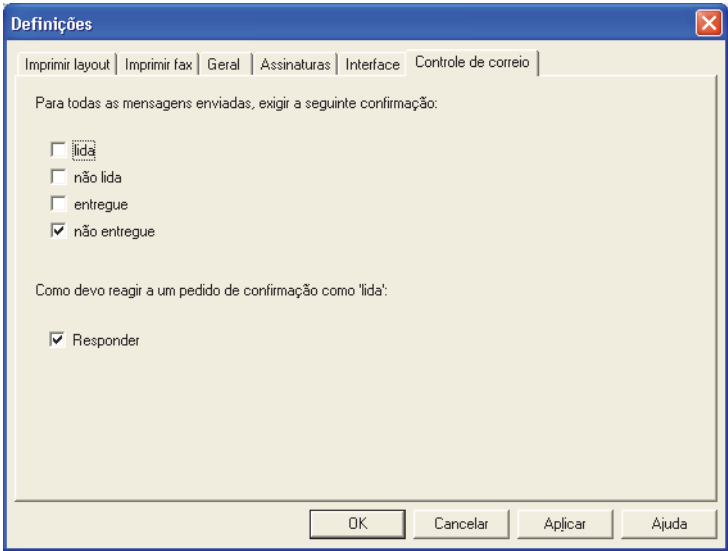
Opções de diálogo	Descrição
Desejo ser informado, quando uma mensagem de saída não tiver assunto	Esta opção permite a notificação ativa quando não tiver ainda sido digitado um assunto em uma nova mensagem. Ou seja, se desejar enviar uma mensagem, onde o campo de assunto está em branco, será aberta uma janela pop-up com um aviso correspondente.  Com Sim, a mensagem é enviada mesmo assim. Com Não você retorna à janela de mensagem para digitar um texto na linha de assunto.
Idioma da interface de usuário	Nesta caixa de combinação é possível alterar o idioma dos menus do Communications. Atualmente, você tem as seguintes opções: inglês, alemão, holandês, espanhol, francês, italiano, português, português do Brasil, russo e turco. A alteração da definição do idioma não afeta o idioma do sistema operacional, mas só terá efeito após a reinicialização do Communications. Nota: Se o Communications for utilizado com um sistema operacional inglês, é possível que a mudança de idioma para o português apenas seja possível após configurar, no Painel de controle, as opções regionais e de idioma para Português.
Comprimento máximo mensagens de entrada	Com esta opção, você solicita um aviso para quando uma mensagem recebida exceder um determinado tamanho de arquivo. Partindo de “nenhum”, este aviso pode ser gerado para mensagens de 100 kB, 250 kB, 500 kB e 1 megabyte.

Tabela 90

Outras opções de interface.

5.6.13.6 Controle de correio

O usuário pode configurar o sistema de modo que receba uma mensagem de email com informações sobre o estado das mensagens enviadas. Ativar as caixas de verificação (em **Para todas as mensagens enviadas, exigir a seguinte confirmação**), para definir para quais tipos de mensagem você deseja receber uma confirmação.



A confirmação é possível para os seguintes estados:

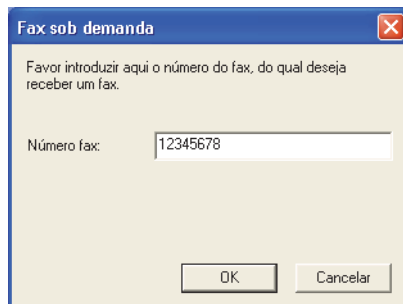
Opções de diálogo	Descrição
lida	Envia um email quando a mensagem tiver sido lida pelo destinatário.
não lida	Envia um email quando a mensagem for apagada sem ser lida pelo destinatário.
entregue	Envia um email quando a mensagem tiver sido entregue ao destinatário, i. e., tiver entrado na respectiva caixa postal.
não entregue	Envia um email quando a mensagem não puder ser entregue ao destinatário por algum motivo (por exemplo, devido a uma falha no sistema).

Tabela 91 Opções de definição no diálogo “Controle de correio”.

Adicionalmente, o usuário pode decidir se deseja ou não enviar a confirmação de leitura pedida pelo remetente (**Como devo reagir a um pedido de confirmação como ‘lida’**). Ao ativar a caixa de seleção **responder**, você libera esta confirmação automaticamente para todos os outros usuários.

5.6.14 Fax sob demanda (Fax on Demand)

Com esta função, você pode solicitar páginas de fax de um serviço de disponibilização de fax (fax on demand). Ao selecionar este tópico de menu, é aberto um diálogo com a linha Número fax:, onde deve ser digitado o número deste serviço.



Com um clique no botão **OK**, é iniciado o procedimento de pedido de fax. Com o botão **Cancelar**, termina o procedimento e fecha a janela.

5.6.15 Janela seguinte

Com esta função, você pode mudar sucessivamente entre as diferentes janelas de cliente. Este procedimento significa o mesmo que ativar uma outra janela de edição e as respectivas opções. Como alternativa, pode ser usada a combinação de teclas de Windows **[Ctrl] + [TAB]**.

5.7 Ajuda

Este tópico do menu principal do **Communications** disponibiliza as seguintes informações:

- **Tópicos da ajuda**

Aqui é aberta a função de ajuda. Como em Windows, pode ser visualizada a completa documentação, ou ser efetuada uma pesquisa com uma determinada palavra-chave.

- **Atualizar Communications**

Neste submenu você pode ver e instalar as novas atualizações do **Communications**, caso existentes no servidor.

- **Sobre Communications**

Aqui é indicada a versão do **Communications** instalada no seu computador. Por exemplo: Cliente de correio Cycos 5.00 (Release build xxx). Esta informação será necessária caso tenha algum problema.

5.8 A função de presença

Com a função de presença, você recebe diretamente informações sobre o estado do sistema, do telefone e do trabalho dos seus colegas e pode também mostrar o seu próprio estado de trabalho para os colegas. Assim, todos podem ver imediatamente, quem fez login no sistema, se a sua linha está livre, se está em pausa, de férias ou em viagem de negócios, etc. Estes são apenas alguns exemplos. Além disso, é possível configurar diretamente um desvio de chamada por definição de perfil.

5.8.1 Configurar o próprio estado de trabalho

Você pode definir o seu estado de trabalho:

1. Clicar no pequeno triângulo na barra de ferramentas ao lado do botão  ▼

NOTA: Para ver a definição atual, manter o ponteiro do mouse por um instante parado sobre este botão.

2. Será aberto um menu onde você pode selecionar o estado desejado.



3. Selecionar a opção que corresponda ao seu estado atual.
4. Defina o seu estado de acessibilidade clicando nas seguintes opções:
 - **Não ocupado**
 - **Favor não incomodar**

Através dessa opção, você pode indicar para outros usuários se está pronto para receber consulta ou se não deseja ser incomodado no momento.

Para verificar as suas configurações de estado, manter o ponteiro do mouse por um instante parado sobre o botão de definições de presença. Será aberta uma pequena janela com todas as suas predefinições.

NOTA: Com estas configurações, você pode personalizar a função de presença com detalhes e definir outros estados. Ver também [Parágrafo 5.8.3, "A configuração da função de presença"](#), na pág. 300.

5.8.1.1 Informações de presença nas mensagens

O estado de presença do remetente pode ser exibido para todas as mensagens abertas. Assim, antes de rechamar, pode-se ver se o remetente está acessível.

Esta informação será adicionalmente exibida na janela de pré-visualização.

5.8.2 Mostrar o estado de trabalho do colega

As informações relativas ao estado de trabalho dos seus colegas (inclusive o seu próprio estado) podem ser visualizadas na janela **Lista de endereços**:

1. Ativar a janela **Lista de endereços** no **Communications**.

NOTA: Se não estiver integrada no layout de **Communications**, esta janela poderá ser aberta através de **Ver > Lista de endereços**.

2. Selecionar os grupos dos usuários cujos estados você deseja visualizar.
3. Abrir o menu de atalho desta janela (clique na tecla direita do mouse).
4. Selecionar a função **Indicar estado**.

Todos os estados serão imediatamente exibidos em três colunas de ícones à esquerda dos registros de nome:

- Primeira coluna de ícones: Estado do sistema do usuário
- Segunda coluna de ícones: Estado do telefone do usuário.
- Terceira coluna de ícones: Estado de trabalho do usuário

Estas indicações de estado também serão mostradas se você manter o ponteiro do mouse parado por um instante sobre o registro de nome (Tool tip).

Ícones para o estado do sistema do usuário

Ícone	Descrição
	Este ícone indica que o respectivo usuário fez login no sistema.
	O usuário fez login no sistema, mas está sem executar atividades há pelo menos cinco minutos.
	O usuário fez login no sistema, mas está sem executar atividades há pelo menos cinco minutos. está definido o estado “não incomodar”.
	O usuário fez login no sistema, mas está sem executar atividades há pelo menos quinze minutos.
	O usuário fez login no sistema, mas está sem executar atividades há pelo menos quinze minutos. está definido o estado “não incomodar”.
	O usuário fez login no sistema, está definido o estado “não incomodar”.
	O usuário não iniciou sessão no sistema (logoff).
	O usuário não iniciou sessão no sistema (logoff). está definido o estado “não incomodar”.
	Não há informações do sistema para este usuário. Isso pode ser o caso, quando o servidor XPR não estiver em execução ou a função de presença não estiver ativa.
	Não tem autorização para a exibição de informações do estado.

Tabela 92

Função de presença: Ícones para o estado do sistema do usuário

Ícones para o estado do telefone do usuário

Ícone	Descrição
	A linha do usuário está livre.
	A linha do usuário está ocupada.
	Não é possível exibir o estado do telefone.

Tabela 93

Função de presença: Ícones para o estado do telefone do usuário

Ícones para o estado de trabalho do usuário

NOTA: Um estado de trabalho adicionado pelo usuário (personalizado) é indicado na lista com o texto descritivo. Não é possível definir um ícone para isso.

Referência de funções

A função de presença

Ícone	Descrição
	Compromisso
	Volto logo
	Em viagem de negócios
	Férias
	Em casa
	Pausa
	No escritório
	Trabalha em casa

Tabela 94

Função de presença: Ícones para o estado de trabalho do usuário

5.8.3 A configuração da função de presença

O diálogo de configuração para a função de presença permite predefinir com detalhes o seu estado de trabalho. Você pode adicionar seus próprios estados e acrescentar outras informações, como comentários, números, etc. Através de um perfil de tempo, é também possível predefinir determinados estados recorrentes. O diálogo Configurações para as funções de presença é aberto com um clique no botão .

5.8.3.1 Perfil atual

Esta guia mostra qual dos seus estados predefinidos está ativo e com quais as definições. Você pode alterar temporariamente o seu estado predefinido com as possibilidades de configuração disponíveis. Se os registros aqui efetuados para o perfil ativo forem diferentes dos predefinidos para esse perfil (guia **Meus perfis**), as descrições de campo serão apresentadas em vermelho quando você abrir o diálogo de definições novamente. Além disso, será exibido um aviso na parte inferior do diálogo.

Na margem superior do diálogo, em **Perfil ativado**, é indicado o estado atual do trabalho.

Na seção **Definições para o estado selecionado** você pode alterar temporariamente as indicações das informações do estado. Estas definições serão relativas ao estado especificado na caixa de seleção **Perfil ativado**.

As seguintes definições para a indicação de outros usuários podem ser alteradas aqui temporariamente:

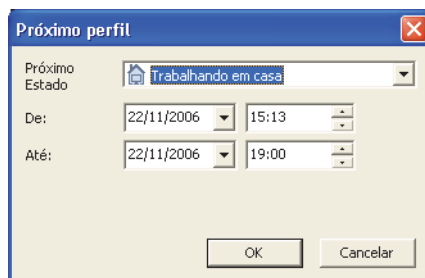
- **Comentário**
Aqui pode ser digitado um comentário qualquer. Este comentário ficará visível para todos os usuários que puderem ler as suas informações de presença.
- **Comentário pessoal**
Aqui também pode ser digitado um comentário qualquer, No entanto, este somente será exibido quando você verificar as suas informações de presença.
- **Ocupado**
Selecionar aqui se deseja ficar acessível, ou não, para o estado selecionado. Esta definição serve apenas para indicar que você não deseja ser incomodado, e não tem efeito sobre a função do telefone.
- **Local**
Aqui pode ser digitada uma informação relativa à sua localização para o respectivo estado, ou selecionada uma informação predefinida.
- **Telefone**
Através deste campo, você pode selecionar um dos números de telefone que estão armazenados no banco de dados de XPR, ou digitar um outro número, no qual estará acessível neste estado.

- **Desviar telefone comercial para**

Ao inserir um número de telefone, é possível desviar aqui, o seu telefone para um outro. O desvio será ativado diretamente com a inserção do número de telefone e na aplicação da definição. Um desvio adicional configurado por telefone será sobregravado com isso. Além disso, o número do desvio é aplicado na exibição do perfil atual válido, de forma que esse número seja exibido aos outros usuários.

NOTA: Em uma troca de perfil (automática ou manual) e uma eventual alteração relacionada do número de desvio, o desvio de chamada só será atualizado quando antes, o número de desvio for o mesmo na guia **Perfil atual** e para o perfil ativado. Isso significa também, que se tiver configurado um desvio de chamada através do seu telefone e esse for diferente do predefinido no perfil ativo, não ocorrerá nenhuma alteração na mudança de perfil.

O Botão **Próximo perfil** abre um diálogo onde você pode definir um próximo perfil para o perfil ativado.



Procedimento para ir para a definição do próximo perfil:

1. Selecionar primeiro o estado subsequente para o intervalo de tempo desejado.
2. Digitar a hora de início deste estado.
3. Definir a hora de fim deste estado.
4. Clicar no botão **OK**.

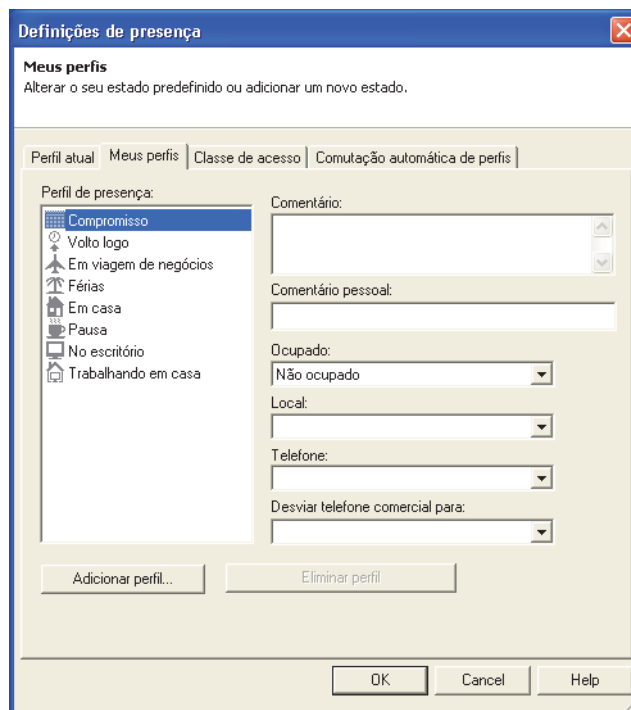
Este perfil será ativado no período inserido e permanecerá válido até sua expiração.

5.8.3.2 Meus perfis

Nessa guia você insere as informações que deseja exibir para outros usuários para cada estado.

Referência de funções

A função de presença



Clicar no estado para o qual você deseja adicionar informações. Digitar as suas próprias notas na respectiva linha de edição, ou selecionar as informações predefinidas:

- **Comentário**
Aqui pode ser digitado um comentário qualquer. Este comentário ficará visível para todos os usuários que puderem ler as suas informações de presença.
- **Comentário pessoal**
Aqui também pode ser digitado um comentário qualquer. No entanto, este somente será exibido quando você verificar as suas informações de presença.
- **Ocupado**
Selecionar aqui se deseja ficar acessível, ou não, para o estado selecionado. Esta definição serve apenas para indicar que você não deseja ser incomodado, e não tem efeito sobre a função do telefone.
- **Local**
Aqui pode ser digitada uma informação relativa à sua localização para o respectivo estado, ou selecionada uma informação predefinida.
- **Telefone**
Através deste campo, você pode selecionar um dos números de telefone que estão armazenados no banco de dados de XPR, ou digitar um outro número, no qual estará acessível neste estado.

- **Desviar telefone comercial para**

Ao inserir um número de telefone, é possível desviar aqui, o seu telefone para um outro. O desvio será ativado diretamente com a inserção do número de telefone e na aplicação da definição. Um desvio adicional configurado por telefone será sobregravado com isso. Além disso, o número do desvio é aplicado na exibição do perfil atual válido, de forma que esse número seja exibido aos outros usuários.

NOTA: Em uma troca de perfil (automática ou manual) e uma eventual alteração relacionada do número de desvio, o desvio de chamada só será atualizado quando antes, o número de desvio for o mesmo na guia **Perfil atual** e para o perfil ativado. Isso significa também, que se tiver configurado um desvio de chamada através do seu telefone e esse for diferente do predefinido no perfil ativo, não ocorrerá nenhuma alteração na mudança de perfil.

Com o botão **Adicionar estado** você adiciona o estado à lista predefinida.

Referência de funções

A função de presença

Procedimento para criar um estado adicional:

1. Clicar no botão **Adicionar estado**.
Será aberto o diálogo de definição para novo estado.
2. Atribuir um nome ao novo estado.
3. Caso desejado, você pode selecionar um dos ícones disponíveis para indicar este estado.

O novo estado será criado e disponibilizado para seleção.

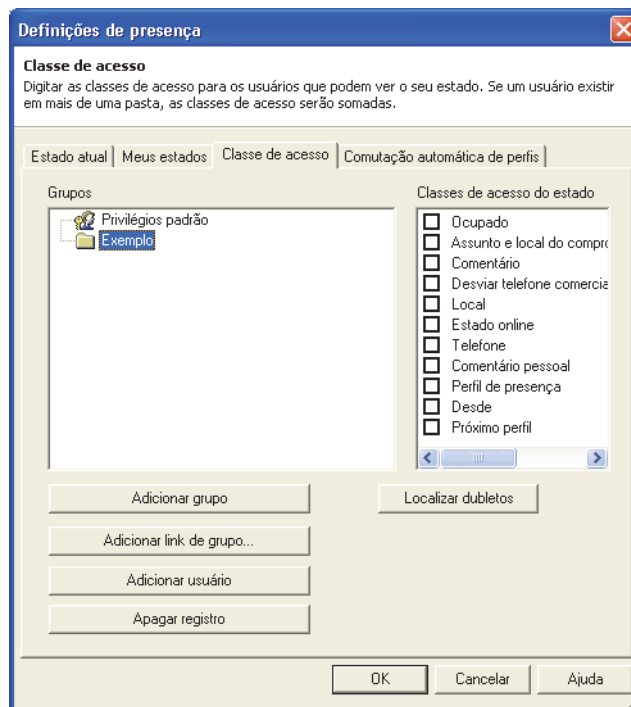
O clique no botão **Eliminar perfil** permite apagar novamente o estado definido da lista.

5.8.3.3 Classe de acesso

Na configuração padrão, todos os usuários podem ver o seu estado. No entanto, você pode restringir a permissão de visualização do seu estado a determinados usuários. A classe de acesso é realizada através de permissões de grupos. Primeiro, são criados novos grupos e atribuídas as respectivas classes de acesso, e então os respectivos usuários são adicionados a este grupo.

Procedimento para atribuir a classe de acesso a usuários individuais:

1. Mudar para a guia **Classe de acesso**.



2. Clicar no botão **Adicionar grupo**.
Será aberto o diálogo **Novo grupo**. Selecionar um grupo do diretório **Grupos** ou **Meus grupos privados**. Digitar o nome do grupo na linha de edição.
3. Confirmar com **OK**.

NOTA: Se não existir um grupo com nome digitado, este será criado em **Meus grupos privados**.

4. Em seguida, selecionar este grupo na lista.
5. Determinar as informações que devem ser exibidas para os membros deste grupo, com as respectivas caixas de seleção na janela direita.
6. Clicar em **Adicionar usuário**.
Será aberto o diálogo de seleção de usuário. Selecionar da lista os usuários que deverão ter permissão para ver as suas informações.

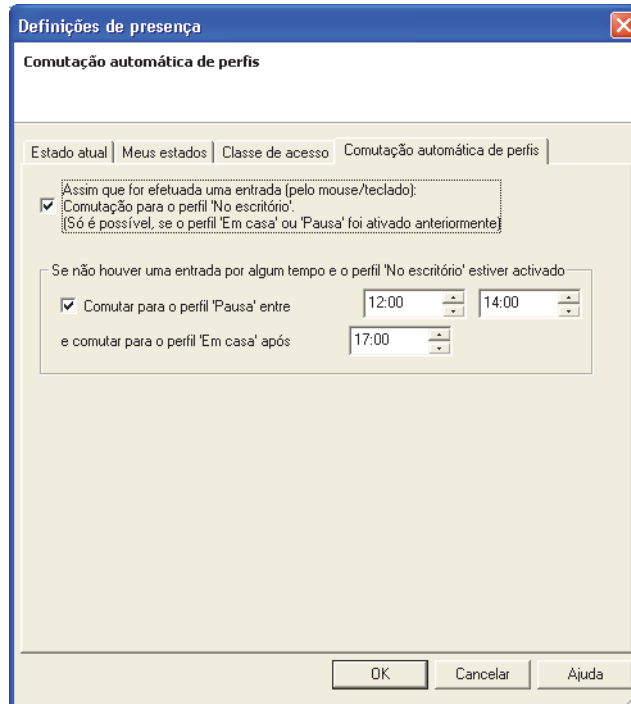
NOTA: Para adicionar todos os membros de um grupo, clicar no botão **Adicionar link de grupo**. Será aberto um diálogo com uma lista de todos os grupos que já estão configurados no servidor de XPR.

O botão **Apagar registro** remove grupos já definidos. Esta ação remove apenas os registros de grupo da lista, mas o grupo não é apagado dos diretórios.

Com o botão **Localizar dubletos** você pode procurar usuários com classe de acesso múltipla, isto é, que pertencem a vários grupos. Isto será importante, caso você deseje voltar a excluir as permissões de um usuário mais tarde. Esta função assegura que não seja esquecido um dos registros deste usuário.

5.8.3.4 Comutação automática de perfis

Na guia **Comutação automática de perfis** é possível automatizar mudanças repetitivas entre alguns perfis de presença.



As seguintes funções de automatização estão disponíveis:

- **Comutação automática para o perfil *No escritório*, quando o perfil *Em casa* ou *Pausa* estava previamente ativado**
Se essa opção estiver ativada, o **Communications** comuta automaticamente para o perfil **No escritório** no início do programa, quando o perfil **Pausa** ou **Em casa** estava ativado previamente.

Além disso, é comutado automaticamente para o perfil **No escritório** quando o **Communications** reconhece uma atividade do usuário com o mouse ou teclado. O pré-requisito para isso, é que o **Communications** tenha comutado previamente para o perfil **Pausa** ou **Em casa**. Ver também a seguinte Opção **Comutar para o perfil *Pausa* entre...**

- **Comutar para o perfil *Pausa* entre <...> <...> e comutar para o perfil *Em casa* após <...>**
Se o **Communications** não reconhecer nenhuma atividade no PC do usuário por um longo período, os perfis de presença **Pausa** e **Em casa** são ativados automaticamente de acordo com a indicação temporal definida.

A Anexo

A.1 Solução de problemas

A.1.1 Salvar os dados do usuário em diretórios personalizados

Para a instalação do **Communications** no servidor de terminal, pode ser necessário armazenar os grandes volumes de dados dos arquivos de mensagens em um diretório personalizado qualquer, ao invés dos diretórios de perfil do usuário.

Para isso, criar o valor de Registro **UserPath** na chave

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Cycos AG\Communications\Internal

UserPath <caminho> [REG_SZ]

Padrão:	-
Valores possíveis:	Caminho ou variáveis de ambiente
Observação:	Assim como está nos exemplos exibidos abaixo, o caminho não pode terminar com um \. Se o valor não existir, continuará a ser usado o caminho configurado com a instalação do Communications : X:\Documentos e configurações\<usuário>\Communications\... Para obter mais informações, consulte o Parágrafo 4.11, "Cache de dados do Communications" , na pág. 157.

O conteúdo do valor <caminho> deverá ser o diretório desejado, no qual o **Communications** deverá salvar os dados do usuário. Você pode configurar um caminho fixo em um drive de mapeamento específico do usuário.

Exemplo:

h:\Data\Communications

Como alternativa, podem ser usadas variáveis de ambiente específicas de usuário.

Exemplo:

%HOMEDRIVE%%HOMEPATH%\Communications

A.1.2 Adaptação dos tempos de atualização (Refresh) para o diário de caixa de entrada e caixa de saída

Quando a mesma caixa postal é acessada por vários usuários ao mesmo tempo, por exemplo, para a distribuição de mensagens, podem ocorrer problemas na representação dos itens no diário de caixa de entrada e caixa de saída. Por exemplo, se o controle (polling) for iniciado em um momento não apropriado, as mensagens que são exibidas ao usuário B podem já ter sido excluídas pelo usuário A.

NOTA: O acesso de vários usuários a uma caixa postal somente pode ser efetuado em modo controlado. Por motivos técnicos, não é possível comutar para a entrega ativa.

Para que este comportamento não provoque falhas no andamento do trabalho, o intervalo de controle pode ser configurado mediante uma chave de Registro. Esta alteração deverá ser efetuada por todos os usuários que têm acesso à caixa postal (coletiva). Para alterar o intervalo (a hora de atualização), o valor do Registry **ServerPollRate** deve ser adaptado nas seguintes chaves:

HKEY_CURRENT_USER\Software\Cycos AG\Communications\GUI

ServerPollRate<0, 1, 2, 3, 4> [REG_DWORD]

Padrão:	3
Valores possíveis:	0 --> Tempo de atualização de 40 segundos para caixa de entrada e caixa de saída. 1 --> 60 segundos para a caixa de entrada e a caixa de saída. 2 --> 90 segundos para a caixa de entrada e 120 segundos para a caixa de saída. 3 --> 2 minutos para a caixa de entrada e 10 minutos para a caixa de saída. 4 --> 4 minutos para a caixa de entrada e 10 minutos para a caixa de saída.

Definição do intervalo de controle para a atualização (Refresh) dos diários de caixa de entrada e caixa de saída.

A.1.3 Problemas na impressão de documentos de fax

Se a fonte reproduzida na impressão de fax for muito pequena, tornando o documento ilegível, isto pode ser corrigido pelo usuário mediante a adaptação das chaves de Registro **LeftFaxMargin** ou **FaxPrintMode**. Para a impressão de fax a partir de um componente OCX (Faxviewer) esses valores são armazenados na seguinte chave do Registry:

HKCU\Software\Cycos AG\COM\FaxViewer

Para a impressão de fax a partir de **Communications**, as duas chaves de Registro encontram-se em:

HKCU\Software\Cycos AG\Communications\GUI

NOTA: Para adaptar a apresentação da página de uma impressão de fax a partir do **Communications** não é necessário editar as chaves do Registry. As respectivas definições podem ser efetuadas no **Communications**, através do menu **Ferramentas > Definições** na guia **Imprimir layout**, na área **Adaptar fax**.

LeftFaxMargin <valor> [REG_DWORD]

Padrão:	10
Valores possíveis:	0...

Nesta chave é definida a margem esquerda de uma impressão de fax, a “margem de livreto”. O valor digitado é a distância em milímetros que está prevista para a perfuração do documento.

FaxPrintMode <0 ou 1> [REG_DWORD]

Padrão:	1
Valores possíveis:	0 ou 1
Observação:	As respectivas definições podem ser efetuadas no Communications , através do menu Ferramentas > Definições na guia Imprimir layout , na área Adaptar fax . 0 --> Adaptar página de fax à de impressão. 1 --> Adaptar automaticamente.

Esta chave permite definir se um documento de fax será sempre impresso em uma única página, ou se será distribuído por diversas páginas, conforme seu comprimento.

A.1.4 Utilizar diversas instâncias do **Communications**

Para agentes do Centro de contatos ou para um administrador é desejável iniciar de vez em quando diversas instâncias do **Communications**. Dessa forma, o **Communications** pode ser utilizado como cliente de e-mail na primeira instância e na segunda instância, ser utilizado por exemplo, como cliente para acesso a uma caixa postal de voz ou como cliente administrativo. Dependendo de cada configuração, é possível definir um layout especial para a segunda instância, personalizada exatamente de acordo com a utilização desejada.

Para iniciar o **Communications** em diversas instâncias, são possíveis as soluções a seguir:

- Liberar a função de instâncias múltiplas para o **Communications** com a utilização de layouts idênticos do **Communications**.
- Liberar a função de instâncias múltiplas para o **Communications** com a opção de poder utilizar diferentes layouts do **Communications**.

A.1.4.1 Instâncias múltiplas com layouts idênticos do **Communications**

Procedimento para configurar essa variante de instâncias múltiplas:

1. Terminar o **Communications**.
2. Iniciar o Editor de registro e configurar em
HKEY_CURRENT_USER\Software\Cycos AG\Communications\GUI a
chave de registro **EnableMultipleInstances** para **1** para o cliente onde uma
versão de instâncias múltiplas deverá rodar.

EnableMultipleInstances <0 ou 1> [REG_DWORD]

Padrão:	0
Valores possíveis:	0 ou 1
Observação:	0 - Instâncias múltiplas do Communications desativadas. 1 - Instâncias múltiplas do Communications ativadas.

Ativa ou desativa a função de instâncias múltiplas.

Após essa definição você poderá iniciar o **Communications** em diversas instâncias. Cada vez que o processo de iniciação do **Communications** for acionado, será aberta uma outra janela do **Communications** com o mesmo layout.

A.1.4.2 Instâncias múltiplas para diferentes layouts do *Communications*

Procedimento para configurar essa variante de instâncias múltiplas:

1. Terminar o **Communications**.
2. Iniciar o Editor de registro e configurar em HKEY_CURRENT_USER\Software\Cycos AG\Communications\GUI a chave de registro **EnableMultipleInstances** para **1** para o cliente onde uma versão de instâncias múltiplas deverá rodar.

EnableMultipleInstances <0 ou 1> [REG_DWORD]

Padrão:	0
Valores possíveis:	0 ou 1
Observação:	0 - Instâncias múltiplas do Communications desativadas. 1 - Instâncias múltiplas do Communications ativadas.

Ativa ou desativa a função de instâncias múltiplas.

3. Abrir o Explorer e alternar para o diretório onde estão armazenados os dados do aplicativo **Aachen.exe** para o **Communications**.
4. Criar uma cópia do arquivo executável **Aachen.exe**.
5. Renomear esse arquivo do aplicativo.
Você pode por exemplo, renomear para **Aachen2.exe** para identificá-lo como a segunda instância do **Communications**.
6. Iniciar o novo aplicativo **Aachen2.exe** com um clique duplo.
Dessa forma, as informações no Registro serão gravadas para esse aplicativo.
7. Alternar para o Editor de registro.
8. Na chave criada, configurar em HKEY_CURRENT_USER\Software\Cycos AG\Aachen2\GUI a chave de registro **EnableMultipleInstances** para **1**.

Agora é possível iniciar também a segunda instância do **Communications**. Em ambos os aplicativos do **Communications** é possível configurar e utilizar layouts próprios do **Communications** independentes um do outro.

Anexo

Solução de problemas

Glossário

A

Agente ACD

Os agentes ACD (ou agentes do Centro de Contatos) são todas as pessoas em um Centro de Chamadas que se ocupam do processamento de chamadas ou mensagens.

Agentes domésticos

São os colaboradores do Centro de Contatos que trabalham em casa. O agente local está contudo integrado no sistema ACD, e por isso também toma parte em roteamentos e avaliações estatísticas.

Alternar

Esta facilidade permite falar alternadamente com dois interlocutores externos. O interlocutor que fica em espera não pode escutar a sua conversa com o outro.

Anexo

Anexos são arquivos que são inseridos em uma mensagem de e-mail. Estes podem ser arquivos binários (por exemplo, imagens, documentos, vídeos, etc.) ou arquivos ASCII (texto).

Automatic Call Distribution (ACD)

O sistema de distribuição automática de chamadas (ACD, Automatic Call Distribution) encaminha as chamadas de entrada conforme a carga. As chamadas são transferidas para as respectivas estações de trabalho segundo as regras armazenadas. O sistema ACD passa a chamada para a próxima estação livre; geralmente, o agente com o tempo de inatividade mais longo recebe a nova consulta telefônica. Para assegurar que um cliente não tenha que esperar durante muito tempo na fila porque nenhum operador de Centro de Chamadas (CC) fica livre dentro do tempo definido antes, é automaticamente inserido um anúncio de voicemail. O cliente poderá então deixar sua mensagem, por exemplo, um pedido.
Ver também: Centro de Contatos

B

Banco de dados, Database (DB)

Um banco de dados é uma memória, na qual são as informações são armazenadas de acordo com regras especialmente especificadas.

C

Caixa postal

A caixa postal é o diretório de dados, no qual são armazenadas todas as mensagens de entrada (e-mail, fax ou voicemail) para uma edição posterior.

Campanhas

Ao executar uma campanha, os agentes de um Centro de Contatos tornam-se ativos, pois efetuam chamadas externas (de saída). Uma campanha, poderia então ser necessária, por exemplo, quando a experiência do cliente com um novo produto deva ser pessoalmente consultada ou novos produtos devam ser oferecidos.

Centro de Contatos

Centros de Contatos são instalações para tarefas de telecomunicação específicas de prestação de serviços, destinadas ao suporte do cliente. Os Centros de Contatos são utilizados em empresas, bancos e seguradoras, em firmas de expedição, em banco eletrônico, assistências técnicas e em vários outros setores, nos

quais o suporte, a consultoria ou a venda por telefone são possíveis. A vantagem do Centro de Contatos está no contato direto entre o cliente e a empresa, não existindo mais as longas transferências, consultas sobre o interlocutor apropriado ou o pedido de rechamada. Para estas operações, os Centros de Contatos usam as funções de ACD (Automatic Call Distribution), EAS (Expert Agent Selection) e IVR (Interactive Voice Response).

Alguns fatos que comprovam a grande utilidade dos Centros de Contatos: a maior parte dos contatos de uma empresa são operados através da central telefônica, em um empreendimento comercial a maioria dos pedidos é efetuada por telefone, geralmente poucos chamadores conseguem falar com o interlocutor desejado e os chamadores costumam desligar após um certo tempo de espera. Os Centros de Contatos eliminam estas desvantagens porque permitem realizar quase todos os desejos dos clientes diretamente, aumentando o grau de satisfação geral. Isto é alcançado através de uma técnica aplicada com eficiência, utilizando a integração entre central privada, computador e sistemas de bancos de dados para garantir um acesso rápido a todos os dados importantes, sejam estas informações dos clientes ou dados técnicos. Com base nas tarefas executadas, os Centros de Contatos são diferenciados entre aqueles que processam somente as chamadas de entrada (Inbound), e aqueles que operam unicamente as chamadas de saída, por exemplo, para telemarketing ou aquisição de clientes (Outbound). Esse tipo de Centro de Contatos é denominado Outbound Center (Centro Outbound). Os funcionários dos Centros de Contatos são chamados de agentes.

Cliente

Em geral, as redes de computadores são compostas de dois tipos de terminais: clientes e servidores. Os clientes são computadores da estação de trabalho que utilizam os serviços oferecidos pelo servidor. Este possui um componente de solicitação (Requester) que coopera com o sistema de funcionamento da rede nos servidores.

Ver também Servidor.

Computer Telephony Integration (CTI)

Computer Telephony Integration é a designação técnica geral para a conexão entre centrais telefônicas e computadores. CTI significa basicamente o suporte do serviço telefônico pela técnica de computação.

Normalmente, isto quer dizer que o uso e a exibição das funções de telefonia nas diversas centrais podem ser executados em um cliente qualquer no computador. Para que isto seja possível, o servidor de XPR deve suportar a exibição dos diferentes estados operacionais do respectivo telefone e a transferência destes ao respectivo cliente.

São possíveis todos os tipos de aplicações, desde as mais simples, como a discagem pelo computador, até as completas soluções de Centro de Contatos, as quais oferecem o suporte de serviços como discagem, consulta, comunicação alternada, conferência, etc., assim como o registro de dados para fins estatísticos.

Consulta

Enquanto o usuário do ramal A está falando com o usuário do ramal B, pode ser efetuada uma consulta. O usuário A coloca a primeira chamada em espera (retenção) e chama um terceiro usuário, ramal C. Ao terminar a consulta, o usuário A volta a ser conectado automaticamente com o ramal B.

F

Fax sob demanda, Fax-On-Demand (FOD)

Esta função possibilita disponibilizar informações específicas 24 horas por dia. Você disca com o seu aparelho de fax o número de fax sob demanda do provedor de informações e o número de discagem direta da página que contém as informações desejadas, e pressiona a tecla "Enviar". Ao receber o pedido, o servidor de XPR envia as informações desejadas de volta ao seu fax. A grande vantagem é o alto grau de automatização e o serviço 24-horas que este método possibilita.

Fone de cabeça

Um fone de cabeça é uma ferramenta utilizada por profissionais que trabalham ao telefone, sendo composto de um fone de ouvido e um microfone.

G

Grupo ACD

O grupo ACD é um grupo de diversos agentes ACD. Na maioria dos casos, um grupo ACD é composto de um número de agentes com capacidades iguais ou semelhantes.

Grupo de agentes

Ver Grupo ACD

I

Interactive Voice Response (IVR)

IVR pode ser compreendido como um “computador de voz”. Ao invés de usar um teclado, os comandos são efetuados por teclas de discagem MF (multifrequencial) de um telefone. No lugar de elementos gráficos exibidos em um monitor, são reproduzidas gravações de voz preparadas ou anúncios sintetizados mediante Text-to-Speech (conversão de texto para voz). Exemplos de aplicações IVR são os sistemas de voicemail ou um Automated Attendant (sistema de atendimento automático).

Interface de usuário (User Interface (UI))

A interface de usuário (UI) é o meio de entrada e saída que possibilita ao usuário interagir e acessar qualquer recurso do sistema. Pode ser um programa de cliente (por ex., Microsoft Outlook ou **Communications**), um programa de administração (por ex., Monitor de XPR) ou mesmo o telefone com o visor e o teclado em um sistema de voicemail, como o ERGO ou Phonemail.

L

Least Cost Routing (LCR), rota de menor custo

Rota de menor custo (LCR) é um serviço de valor acrescentado da área de telecomunicações, que está diretamente ligado à liberalização das prestações de serviços neste setor. LCR permite disponibilizar a conexão mais econômica através de redes de comunicação de diversos operadores. A rota de menor custo é calculada e conectada para cada comunicação. São consideradas as diferentes tarifas de cada operador: hora do dia, distância e capacidade de transmissão. Para poder selecionar a conexão mais econômica, um sistema de LCR deve basear-se em um banco de dados que contém as informações de preços sempre atualizadas. Um sistema assim é baseado em um banco de dados que dispõe sempre de informações de preço atuais e deriva daí a sua otimização de conexão.

Local Area Network (LAN), rede local

As redes locais são sistemas para a transferência de informações de grande capacidade. Através da LAN, um grande número de usuários autorizados podem executar uma troca de mensagens orientada em parceria, dentro de uma área de espaço limitado, utilizando um meio de transmissão de alta velocidade.

M

Messagestore

Termo genérico para uma parte do sistema de correio eletrônico que contém as caixas postais do usuário. No servidor de XPR, esta é a Infostore APL.

Message Routing System (XPR), sistema de roteamento de mensagens

O Message Routing System, sistema de roteamento de mensagens XPR amplia as possibilidades de um servidor de Windows com diversas capacidades de comunicação:

- Roteamento de mensagens para e-mail, fax e voicemail em operação Store-and-Forward
- Sistema de encaminhamento em tempo real (realtime) para serviços de diálogo, por exemplo, voz.
- Provedor de informações central com acesso via cliente de Windows, Internet, telefone ou terminal de fax
- Servidor de aplicativos do Windows: No servidor de XPR podem ser integradas ampliações de outros fabricantes: Anti-vírus, OCR (Optical character recognition), pacotes do Office (para conversões), reconhecimento de voz, Texto em fala (Text-to-Speech) e muitos outros.
- Aplicações de CTI

XPR pode ser operado em dois modos diferentes:

- XPR como solução autônomo (stand-alone),
- XPR integrado em um outro servidor de comunicação. A integração é possível com o Microsoft Exchange, Lotus Notes e SAP R/3.

Os dois modos têm suas vantagens específicas; no primeiro caso, nenhum software de terceiros ou infraestrutura de comunicação é pré-exigida. O XPR representa aqui uma solução completa para a comunicação eletrônica avançada. No segundo caso, o XPR integra-se em uma infraestrutura existente. Do ponto de vista do servidor de comunicação integrante (Microsoft Exchange, Lotus Notes, SAP R/3), XPR funciona apenas como gateway, e será administrado como tal após a instalação através do sistema integrante.

A arquitetura simétrica do servidor possibilita a comunicação entre redes heterogêneas em todos os casos. XPR funciona como comutador entre os diferentes tipos de rede e arquiteturas de comunicação. Todas as conversões necessárias de formatos de documentos e endereços são automaticamente executadas pelo servidor. Os tempos de encaminhamento necessários estão na faixa de frações de segundo. Deste modo, um fax de entrada pode ser diretamente transferido para uma rede de e-mail do Microsoft Exchange, ou um correio da Internet é imediatamente disponibilizado para fax sob demanda. Os usuários têm diversas opções para acessar as informações: pelo XPR cliente "**Communications**", via Internet, por telefone e fax ou através de um sistema de correio externo.

O XPR é implementado no **Microsoft Windows**. O **Microsoft Windows** aumenta mais ainda as possibilidades de utilização do servidor XPR com a sua boa escalabilidade e a grande quantidade de softwares de aplicativos. O servidor de XPR é altamente escalável. É possível conectar vários servidores de **Microsoft Windows** em um sistema completo. Este sistema apresenta-se externamente como um servidor de XPR único. No próximo nível da escala, podem então ser conectados vários servidores de XPR através de "Remote System Links", formando uma unidade lógica. Os servidores acoplados deste modo podem disponibilizar mutuamente recursos de comunicação.

Multimedia Contact Center (MMCC), Centro de Contatos multimídia

Além de chamadas, também as mensagens multimídiais (fax, voicemail, SMS) são encaminhadas, por ex., conforme a capacidade (Skill based Routing), ao agente adequado. Tudo ocorre em um único servidor - uma solução para cobrir qualquer requisito de comunicação.

N

Notificação, acústica

Anúncio que é inserido em **Communications** para diversos eventos. O anúncio somente poderá ser ouvido se existir uma placa de som instalada no computador da estação de trabalho. Os anúncios podem ser definidos para um logon com êxito no servidor de comunicação, uma recepção de mensagens na sua caixa postal e uma chamada de entrada.

O

Online-Event, evento online

Os eventos online são atividades executadas diretamente e de modo interativo por agentes do Centro de Contatos. Esses, normalmente são chamadas.

P

Provedor de serviços (MSP)

O MSP serve como infraestrutura global para todas as aplicações de cliente que pretendam utilizar os serviços do servidor de XPR. Enquanto várias aplicações de cliente podem funcionar ao mesmo tempo em um computador, apenas uma instância do Provedor de serviços está disponível.

O MSP disponibiliza os seguintes serviços:

- Interface Store &Forward: As aplicações de cliente podem enviar/receber documentos a/de um servidor de XPR. Este serviço é utilizado para a comunicação clássica por e-mail, fax, voicemail, etc.
- Interface de transações: Isto possibilita, principalmente, a funcionalidade CTI para aplicações de cliente.

R

Rede Digital de Serviços Integrados, RDSI (em inglês: Integrated Services Digital Network, ISDN)

RDSI é uma rede digital de completa abrangência que surgiu da rede telefônica analógica. A RDSI integra os diversos serviços de telefone em uma rede de transmissão. Assim, são integrados na rede ISDN telefone, fax, teletexto, Datex-J, videotelefonia e transferência de dados. Deste modo, a linha do usuário disponibiliza vários serviços na forma digital: voz, textos, gráficos e outros dados. Conseqüentemente, o usuário pode usufruir desta oferta de serviços também a nível de terminais.

Registros de campanha

Um registro de campanha é um elemento de uma campanha. Atrás deste registro há um número que deve ser discado pelo agente responsável pelo processamento. Este pode ser, por exemplo, o número de um cliente que expressou uma solicitação de callback relacionado a um determinado tópico.

Roteamento

Ingl. Transferir: É a capacidade de um sistema de comunicação para encaminhar chamadas de entrada, e-mails ou faxes diretamente aos respectivos interlocutores, com base em determinadas informações. O encaminhamento pode ser adaptado dinamicamente em caso de necessidade, por exemplo, quando ocorrem congestionamentos ou em caso de ausência.

S

Serviços Store and Forward

Salvar e transferir. Por exemplo, o roteamento atrasado de e-mails: as mensagens são recebidas, salvas e então transferidas. Store and Forward distingue-se do PABX, que estabelece as conexões em tempo real.

Servidor

A maior parte das redes de PC são organizadas em uma hierarquia de sistemas composta de dois níveis, os provedores de serviços (servidores) e os usuários de serviços (clientes). Os servidores realizam serviços de rede funcionais e infra-estruturais, isto é, não somente oferecem funções aos clientes, como também possibilitam a administração da rede. Normalmente, os servidores são os computadores mais rápidos e com a melhor configuração de toda a rede. Eles têm grande capacidade de disco rígido, uma CPU rápida e, se possível, também co-processadores diferentes. Os servidores estão integrados em caixas extensíveis, possibilitando as ampliações futuras, por ex., com novos recursos de memória. Adicionalmente às memórias externas normais baseadas em disquetes, os servidores podem ter também acionador de banda magnética, discos bernoulli, discos amovíveis ou drives CDE para poder efetuar uma de suas principais funções, a cópia

de segurança automática (backup). Algumas partes do servidor podem ser projetadas à prova de falhas. Deste modo, os sistemas operacionais de servidor suportam discos rígidos espelhados ou a execução dupla de subsistemas de disco, assim como a alimentação ininterrupta (USV).
Ver também Cliente

Servidor de comunicação

Um servidor de comunicação é um computador autônomo ou um conjunto de módulos de hardware e software dentro de um sistema geral. Sua função é executar tarefas de comunicação completas para os clientes conectados, isto é, desde o estabelecimento de conexões simples, até a administração de uma estação de correio eletrônica. Os servidores de comunicação são unidades funcionais que possibilitam a comunicação entre estações de LAN e ramais fora da LAN. Estes também estão presentes em combinação com o acoplamento PC-Host, realizando a transição de protocolos específicos da LAN para protocolos do ambiente de host.

Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)

O protocolo SMTP é o padrão da Internet para a distribuição de correio eletrônico. O protocolo é baseado em texto e utiliza o protocolo TCP. Uma mensagem é composta de cabeçalho e dados úteis. O cabeçalho contém, entre outros: data, assunto, destinatário, remetente, destinatário de cópia; o usuário é solicitado a digitar cada uma destas informações. A parte de dados úteis é normalmente composta de texto ASCII livre. Mensagens com vários destinatários em um host de destino são transmitidas uma única vez ao destino, onde são distribuídas. SMTP não define como uma mensagem é transmitida de/para um usuário de SMTP. Também não é determinado como as mensagens recebidas serão apresentadas pelo usuário ou salvas na memória de transferência. Estas tarefas são executadas para o protocolo SMTP de outros programas de aplicação.

Sistemas de host

Host significa “anfitrião”. Este é o nome dado ao computador principal/servidor que comanda e controla outros computadores (clientes e terminais) conectados em uma rede, para os quais são disponibilizados serviços especiais: alguns hosts são servidores de nome, de notícias ou FTP, outros têm a função de roteador ou servidor HTTP, que disponibiliza o “Hypertext Transfer Protocol”, no qual é baseada a World Wide Web.

Skill GROUP (grupo de capacidades)

É o total dos agentes do Centro de Contatos que têm uma determinada capacidade.

SMS (Short Message Service), serviço de mensagens curtas

Transmissão de texto pelo celular. Uma mensagem de texto de no máximo 160 caracteres pode ser enviada a um telefone celular.

T

Tempo de pós-processamento

O tempo que o agente no Centro de Contatos tem disponível depois de terminar uma chamada para preencher formulários, efetuar outras chamadas, etc. Durante o pós-processamento, não é possível atender mais chamadas.

Telephone User Interface (TUI), interface de usuário do telefone

Assim é designado o telefone como interface para a entrada de dados de voz e outros dados. Neste caso, o telefone não serve unicamente para a transmissão de Voicemails, mas pode também ser usado como equipamento de entrada (com as 12 teclas do discador) e, se a função for suportada atualmente, também como recurso de visualização (visor).

Telephone User Interface (TUI), interface de usuário do telefone

A estrutura de menus e a possibilidade de interação que é apresentada ao usuário pelo servidor de comunicação por anúncios de voz (sintetizados).

Transmission Control Protocol / Internet Protocol (TCP/IP)

Combinação de TCP e IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol). Originalmente desenvolvido para ARPA-Net, TCP/IP é hoje principalmente utilizado como protocolo de comunicação em redes locais (LAN) e na Internet.

V

Voicemail

Envio de gravações de voz para uma caixa postal. As gravações de voz podem ser, por ex., as chamadas de entrada que foram desviadas para a caixa postal (função de secretária eletrônica). O recurso de gravação ou reprodução usado é o telefone ou a placa de som instalada no seu computador.

Abreviaturas

Esta lista contém as abreviaturas usadas neste manual.

Abreviatura	Definição
Cco	Com cópia oculta
Cc	Cópia carbono
CIT	Computer Integrated Telephony, funções de telefonia suportadas pelo computador
dpi, ppp	Dots per Inch, pontos por polegada
Email	Electronic Mail, correio eletrônico
Fax	Telefax ou facsímile, transferência de documentos para serem reproduzidos
GSM	Global System Mobile, Sistema Global para Comunicações Móveis
GUI	Graphical User Interface, interface gráfica de usuário
HTML	Hypertext Markup Language, linguagem de formatação utilizada para produzir páginas na Internet
IVR	Interactive Voice Response, menu de voz interativo
MID	Message Identifier, código de mensagem
MWI	Message Waiting Indicator, sinal de mensagem em espera no telefone
NCO	Number Conversion Objects, normalização e localização de número
NVS	Tipo de endereçamento padrão do servidor de comunicação
OLE	Object Linking and Embedding, objetos vinculados e incorporados
PIN	Personal Identification Number, número de identificação pessoal
pt	Ponto, unidade de medida para o tamanho da fonte
RTF	Rich Text Format, formato de arquivo padrão para transferência de dados
SGML	Standard Generalized Markup Language, Linguagem de Marcação Padrão Generalizada, é uma metalinguagem para a definição da estrutura de documentos digitais; são utilizados comandos simples, que depois são transformados em comandos concretos de HTML, LaTeX, etc.
SMS	Short Message Service, serviço de mensagens curtas enviadas via telefone celular
XPR	OpenScape Xpressions

Índice remissivo

A

- Abrir arquivos
 - do Explorer do Windows 194
 - Formato PMF 194
 - Qualquer arquivo 194
 - Salvo na caixa de entrada 194
- Acesso ao objeto no diretório do Explorer 245
- Ações de arquivo 169
- Administração 13
- Agente no menu Funções 256
- Alternar 28, 234
- Anúncio
 - Chamada telefônica 291
 - Nova mensagem 291
 - Saudação 291
- Anúncio de notificação 38
- Área de visualização 28
- Assinatura 290
- Assistente 13
- Assistente de caixa de entrada 279
 - Criar regra de diretório 280
 - Criar regra de seleção 280
- Assistente de discagem no menu Funções 256
- Assunto 176
- Atribuição de usuário a outros grupos 107
- Atualizar Communications 296

B

- Barra de estado 29
- Barra de ferramentas 26
- Barra de ferramentas no diretório do Explorer 245
- Barra de menus 26
- Barra de título 25

C

- Cache de dados local 157
- Caixa de entrada no diretório do Explorer 245
- Caixa postal 175
- Campo, coluna no título da tabela 206
- Capacidade obrigatória 119
- Chaves de Registro
 - HKCU\Software\Cycos
 - AG\COM\FaxViewer\FaxPrintMode 311
 - HKCU\Software\Cycos
 - AG\COM\FaxViewer\LeftFaxMargin 311
 - HKCU\Software\Cycos
 - AG\Communications\GUI\EnableMultipleInstanc

- es 312, 313

- HKCU\Software\Cycos
 - AG\Communications\GUI\FaxPrintMode 311
- HKCU\Software\Cycos
 - AG\Communications\GUI\LeftFaxMargin 311
- HKCU\Software\Cycos
 - AG\Communications\GUI\ServerPollRate 310
- HKLM\Software\Cycos
 - AG\Communications\Internal\UserPath 309
- Comentário em voicemail 187
- Comprimento máximo mensagens de entrada 293
- Configurar contatos globais 90
- Configurar diretórios de grupos
 - em Meus grupos privados 121
 - na pasta Grupos 117
- Configurar o layout de impressão 284
- Contato (global) 190
- Contato (privado) 192
- Contatos no menu Funções 256
- Contatos pessoais 90
- Controle de correio 294
- Correio no menu Funções 256
- Correspondência no menu Funções 256
- Criar assinatura 83
- Criar perfil de calendário 129
- Criar regra de diretório 280

D

- Definições 283
- Definições de agente
 - Agentes domésticos 111
 - Atendimento automático de chamadas 110
 - Geral 109
 - Indicação 110
 - Menu Arquivo 193
 - Pausa entre chamadas 110
 - Posição para campanhas 111
 - Posição para chamadas 111
 - Posição para mensagens 111
 - Quantidade máxima de campanhas 111
 - Quantidade máxima de mensagens 111
 - Telefone ACD 110
- Definições de fonte de HTML
 - Cor 182
 - Efeitos 182
 - Estilo da fonte 182
 - Fonte 182

Índice remissivo

- Sublinhado 182
- Tamanho da fonte 182
- Definições de fonte de RTF
 - Cor 178
 - Efeitos 178
 - Estilo 178
 - Fonte 178
 - Rasurado 178
 - Sublinhado 178
 - Tamanho 178
- Definições gerais 288
- Definir grupos de capacidades 119
- Definir o layout global do Communications 122
- Definir o tipo de notificação 85
- Diretório de chamadas no menu Funções 256
- Diretório de perfil 309
- Diretório do Explorer
 - Apagar diretórios 246
 - Geral 244
 - Renomear diretório 246
 - Usuário/Destinatário 245
 - Ver 246
- Diretórios adicionais de caixa de entrada 208
- Diretórios de usuário personalizados 309
- Diretórios no menu Funções 257

E

- Edição de texto 31
- Editar 169
- Efetuar as definições gerais 81
- Endereçamento
 - por endereçamento de MRS 176
 - por endereços de email internos 30
- Endereço 174
 - por endereço SMTP 176
 - por entrada do nome 175
 - por entrada do número 176
 - por identificação de usuário 175
 - por listas de distribuição 176
 - por nomes de grupos 176
- Entrega 38
- Exportação da lista de endereços 264

F

- Favorito no menu Funções 256
- Favoritos no diretório do Explorer 245
- Fax G3 13
- Ferramentas
 - Definições
 - Assinatura 290
 - Controle de correio 294
 - Geral 288

- Imprimir fax 287
- Imprimir layout 284
- Interface 291
- Fone de cabeça 110
- Formatos de arquivos válidos 194
- Função Auto-completar 174, 280
- Função de carimbo para mensagens de fax 221
- Funções de administração 89

G

- Grau de capacidade 120
- Grau de capacidade ACD 120
- Grupo de usuários 103
- Grupos 116
- Grupos de usuários
 - Atribuição de privilégios 113
 - Definição 112

H

- Hora do envio 168

I

- Ícone de carta 38
- Identificação de agente 110
- Identificação de usuário
 - Geral 95
- Importação da lista telefônica 265
- Impressão do diário 213
- Imprimir fax 287
- Inbound 157
- Inserir anexo 169
- Interactive Voice Response (IVR) 317
- Interface 291
- Interface de usuário 317
- IVR, Interactive Voice Response 317
- IVR, Interactive Voice Response, menu de voz interativo 101

J

- Janela 'Favoritos da Internet' 232
- Janela 'Itens periódicos' 231
- janela 'Rascunhos' 231
- Janela Assistente de discagem 233
 - Alternar 234
 - Chamar 234
 - Localizar ramal 234
 - Transferir 234
- Janela Caixa de saída 228
- Janela da caixa de entrada
 - Ativar sinalizador/não ativar 212
 - Atualizar endereço 213
 - Descrever remetente 213
 - Documentos de fax

- Geral 215
- Modo de edição 217
- Modo de visualização 215
- Editar documentos de fax 214
- Editar mensagens de fax 214
- Editar mensagens de texto 213
- Editar voicemails 223
- Imprimir diário 213
- Responder 212
- Responder a todos 212
- Salvar como 211
- Janela da Internet
 - Ampliar lista de favoritos 232
 - Configurar o tipo de fonte 232
 - Seguinte 232
- Janela de notificação
 - Chamada telefônica 292
 - Nova mensagem 292
 - Sem assunto 293
- Janela Diretórios do Explorer 244
- Janela Favoritos da Internet 232
- Janela Itens deletados 229
- Janela Itens enviados 229
- Janela Lista de endereços 239
 - Apagar da lista 240
 - Chamar 240
 - Enviar nova mensagem 239
 - Indicar estado do telefone 240
 - Novo contato (privado) 240
- Janela Lista do Explorer 247
- Janela Mensagem apagada 229
- Janela Mensagens marcadas 231
- Janela Mensagens não lidas 231
- Janela Meu telefone 237
- Janela para a caixa de entrada 210
- Janela Pré-visualizar 241

L

- Layout do diário
 - Adaptar automaticamente 255
 - Cores alternadas como fundo 255
 - Exibir grade horizontal 254
 - Exibir grade vertical 254
 - Fonte 255
 - Tamanho 255
- Lista de distribuição temporária 261
- Listas de distribuição 117
- Livro de endereços (global) 190
- Localizar em assunto 263
- Localizar endereço 261
- Localizar texto 169
- Login 259

- Logoff 260

M

- Mandatory 119
- Mensagens
 - Editar 38
 - E-mail 13
 - Receber 38
 - SMS 13
 - Voicemail 14
- Menu Pré-visualizar 243, 258
 - Alterar tipo 243
 - Chamar em 243
 - Salvar 243
- Menu principal do cliente
 - Ajuda 296
 - Arquivo 160
 - Abrir 193
 - Sair 194
 - Editar 196
- Ferramentas 259
 - Administração de contas 282
 - Alterar senha 281
 - Assistente de caixa de entrada 279
 - Definições 283
 - Definir substituto 282
 - Fax sob demanda (Fax on Demand) 295
 - Janela seguinte 295
 - Localizar endereço 261
 - Localizar mensagem 263
 - Login 259
 - Logoff 260
 - Minhas definições de banco de dados 283
 - Papel de fax 267
 - Perfis de calendário 282
- Pré-visualizar 258
- Ver
 - Assistente de discagem 233
 - Atualizar 253
 - Correio, caixa de entrada 208
 - Correio, Caixa de saída 228
 - Correio, caixa de saída 209
 - Correio, diretórios adicionais de caixa de entrada 208
 - Correio, Itens enviados 229
 - Correio, Itens periódicos 231
 - Correio, Mensagens excluídas 209
 - Correio, Mensagens marcadas 208, 231
 - Correio, Mensagens não lidas 208, 231
 - Correio, Objetos periódicos 209
 - Correio, Outros diretórios 231
 - Correio, Rascunhos 231

Índice remissivo

- Correio, rascunhos 209
- Diretórios do Explorer 244
- Favoritos da Internet 232
- Geral 197
- Lista de endereços 239
- Lista do Explorer 247
- Mensagem apagada 229
- Meu telefone 237
- Opções de visualização 254
- Pré-visualizar 241
- Meu computador no diretório do Explorer 245
- Meu telefone no diretório do Explorer 245
- Meus grupos privados 116
- Minhas definições de banco de dados 283
- Modo controlado (polling) 310
- Modo de edição (editor de fax) 217

N

- Nome de atalho (ver Identificação de usuário) 95
- Nome de usuário 95
- Nome, definição do usuário 95
- Nova mensagem de texto
 - Geral 162
 - Menu Ações
 - Geral 171
 - menu Ações
 - Apresentação anterior 173
 - Assinaturas 174
 - Controle de email 172
 - Enviar de novo 171
 - Localizar endereço 172
- Menu Ajuda
 - Geral 174
- menu Ajuda
 - Sobre Communications 174
 - Tópicos da ajuda 174
- Menu Arquivo
 - Geral 163
- menu Arquivo
 - Salvar anexos 163
 - Salvar como 163
- menu de texto
 - Formato de texto 171
- Menu Editar
 - Geral 164
- menu Editar
 - Apagar 165
 - Colar 164
 - Colar especial 165
 - Copiar 164
 - Desfazer 164
 - Inserir objeto 165, 272

- Objeto 168, 273
- Propriedades do objeto 167, 273
- Substituir 165
- Vínculos 167, 273
- Menu Texto
 - Geral 170
- Menu Ver
 - Geral 168
- menu Ver
 - Barra de estado 168
 - Barra de ferramentas 169
 - Opções de envio 168
- Nova mensagem HTML 181
- Nova mensagem Rich Text 177
 - menu de texto
 - Formato de texto 180, 183
 - Inserir data e hora... 170
 - Tabuladores... 170
- Menu Texto
 - Geral 177, 181
- Novo usuário
 - Acesso ao servidor 99
 - Dados pessoais 98
 - Definições avançadas 106
 - Endereço preferido 98
 - Substituto 98
- Novo voicemail 184
 - Menu Áudio
 - Geral 185

O

- Opções de papel de fax na janela de mensagens 169
- Outbound 157

P

- Papel de fax, tamanho do papel 289
- Perfil do usuário
 - Administração de contas 282
 - exibição na barra de título 25
- Perfis de calendário 129
- Pessoas no menu Funções 257
- PIN 101
- Possibilidades de edição nas janelas do diário
 - Alterado 206
 - Arquivo 206
 - Assunto 203
 - Avançadas 204
 - Campo 206
 - Colunas padrão (longa) 205
 - Data/Hora 205, 238
 - Destinatário 203
 - Duração 205, 238

- Endereço 206
- Endereço completo 206
- Estado 203
- Estado curto 203
- Estado da chamada 205, 238
- Estado lido 203
- Geral 200
- Grau de capacidade 206
- Hora de recebimento 203
- Hora do envio 203
- ID de mensagens 203
- Marca apagada 203, 205, 238
- Nome 206
- Número de telefone 205, 238
- Pessoa chamada 205, 238
- Pessoa que chama 205, 238
- Remetente 203
- Serviço 203, 206
- Tamanho do arquivo 206
- Power Dialing 110
- Preferred, campo de banco de dados 175
- Pré-visualizar
 - caixa de entrada 241
 - Caixa de saída 242
 - Contato 242
 - Registro de usuário da lista de endereços 242
 - Registro de usuário da lista do Explorer 242
- Pré-visualizar caixa de entrada
 - Abrir 242
 - Apagar 242
 - Imprimir 242
 - Responder 241
 - Salvar como 242
- Prioridade de envio 169
- Privilégios
 - ACD Supervisor Group 103
 - Administrator Group 103
 - Advanced User Group 103
 - Grupo de convidados 103
 - Service Group 103
 - User Group 103
- Privilégios de grupo 13
- Propriedades do objeto 167
- Provedor de serviços (MSP) 282

R

- Registro de usuário 242
- Regra de roteamento global, configurar 150
- Regra de seleção 280
- Regras de grupo ACD, configuração 151
- Roteamento de endereço da pessoa que chama 149
- Roteamento por ID do chamador 149

- Roteamento VIP 92

S

- Sair e logoff 194
- Salvar os dados do usuário em diretórios personalizados 309
- Seleção de formatos múltiplos 169
- Selecionar papel de fax 34
- Senha 101
- Serviços de comunicação 17
- Servidor de comunicação no diretório do Explorer 245
- Servidor de terminal 309
- Sinalizador 212
- Skill Group 119
- Skill-Level 120
- SMS 13
- Sobre Communications 296
- Supervisão do tráfego telefônico
 - Apagar registro 238
 - Desligar 238
 - Representação de janela 237
- Supervisionar o estado de telefone 288

T

- Tecla de tabulação 176
- Telefone celular 13
- Telefone local 288
- Telephone User Interface (TUI) 320
- Tempos de atualização (Refresh), adaptação 310
- Texto adicional de fax 169
- Tipos de endereçamento alternativos 175
- Tool tip 270
- Tópicos da ajuda 296
- TUI, Telephone User Interface 320

U

- Unique 109
- Usuário 94, 193
- Usuário no menu Funções 256

V

- Viewer (modo de visualização de fax) 215
- Voicemail 14
 - Parâmetros de reprodução 187, 226
 - posição na mensagem 187
 - Reprodução 224

W

- Win9x, contexto de segurança 82, 289
- Win9x, proteção de dados 82, 289

