



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Unify OpenScape Concierge

Unify OpenScape Concierge V4R2, Concierge Plus

Guia do usuário  
10/2021

## Notices

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

## Trademarks

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

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

## Conteúdo

<b>1</b>	<b>Sobre este manual .....</b>	<b>6</b>
<b>1.1</b>	<b>Conceitos e ortografia .....</b>	<b>6</b>
1.1.1	Ortografia.....	6
1.1.2	Terminologia.....	6
<b>1.2</b>	<b>Lista de abreviaturas .....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Introdução .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1</b>	<b>Geral .....</b>	<b>8</b>
2.1.1	Documentação adicional relacionada ao Concierge .....	8
<b>2.2</b>	<b>Recursos do Concierge Plus e do Concierge Professional .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3</b>	<b>Janela principal .....</b>	<b>10</b>
<b>2.4</b>	<b>Iniciar e fechar o Concierge .....</b>	<b>11</b>
2.4.1	Início do Concierge .....	11
2.4.2	Alterar senha .....	12
2.4.3	Fechar .....	13
<b>3</b>	<b>Conversas recebidas .....</b>	<b>15</b>
<b>3.1</b>	<b>Atender chamada do colaborador do console do operador .....</b>	<b>15</b>
<b>3.2</b>	<b>Atender chamada pessoal.....</b>	<b>16</b>
<b>3.3</b>	<b>Fila de autores de chamada .....</b>	<b>17</b>
3.3.1	Fila - Chamadas do colaborador do console do operador .....	19
3.3.1.1	Agrupar e classificar .....	20
3.3.1.2	Agrupamento de chamadas para diferentes filas.....	20
3.3.1.3	Outros indicadores para chamadas pendentes .....	22
3.3.1.4	Receber chamadas da fila de autores de chamada .....	22
3.3.1.5	Reservar chamadas na fila de autores de chamada .....	23
3.3.2	Fila de chamadas pessoais.....	23
3.3.2.1	Receber chamadas da fila pessoal .....	24
3.3.2.2	Disponibilidade automática para o último agente .....	24
<b>4</b>	<b>Edição de chamada .....</b>	<b>26</b>
<b>4.1</b>	<b>Informações sobre uma entrada de conversa.....</b>	<b>26</b>
4.1.1	Tipo de chamada, destino de contato .....	26
4.1.2	Painel do autor da chamada .....	27
4.1.2.1	Exibir informações (somente para OSV).....	27
4.1.3	Timer de conversa.....	27
4.1.4	Observação .....	28
<b>4.2</b>	<b>Destinos .....</b>	<b>28</b>
4.2.1	Chamadas efetuadas .....	31
4.2.1.1	Seleção de tom .....	33
4.2.2	Chamadas estabelecidas .....	34
4.2.2.1	Transferência cega.....	34

## Conteúdo

4.2.2.2	Novo processo de transferência.....	35
4.2.2.3	Transferência de uma linha externa.....	38
4.2.2.4	Transferência com proteção CFW e DND .....	38
4.2.2.5	Consulta .....	39
4.2.2.6	Editar desvio direto de chamada.....	40
<b>4.3</b>	<b>Fila de edição.....</b>	<b>41</b>
4.3.1	Atender chamadas a partir da fila de edição.....	43
4.3.2	Editar chamada na fila de edição .....	44
<b>5</b>	<b>Status do console Concierge.....</b>	<b>46</b>
<b>6</b>	<b>Funções das teclas (ENTER, SPACE, Esc).....</b>	<b>47</b>
<b>6.1</b>	<b>Funções da tecla ENTER .....</b>	<b>47</b>
<b>6.2</b>	<b>Funções da tecla ESPAÇO .....</b>	<b>48</b>
<b>6.3</b>	<b>Funções da tecla ESCAPE (Esc) .....</b>	<b>49</b>
<b>7</b>	<b>Electronic Telephone Book (Lista telefônica eletrônica) .....</b>	<b>50</b>
<b>7.1</b>	<b>Funções da lista telefônica eletrônica .....</b>	<b>50</b>
7.1.1	Minimizar/maximizar lista "Acessibilidades" .....	51
<b>7.2</b>	<b>Regras de procura para a lista telefônica eletrônica.....</b>	<b>51</b>
7.2.1	Espaços reservados .....	51
7.2.2	Pesquisa rápida .....	52
7.2.3	Iniciar procura manual.....	52
7.2.4	Pesquisa de texto livre .....	53
7.2.5	Pesquisa com Arrastar e soltar .....	54
7.2.6	Procura com a ajuda de planos de seleção múltiplos.....	55
<b>7.3</b>	<b>Resultado da procura .....</b>	<b>55</b>
7.3.1	Representação em tabela .....	56
7.3.1.1	Classificar resultados da procura .....	56
7.3.2	Detalhes do contato .....	56
7.3.2.1	Comentário nos Detalhes de contato .....	57
7.3.2.2	Contatos .....	58
7.3.2.3	Informações adicionais.....	58
7.3.2.4	Palavras-chave.....	58
7.3.3	Acessibilidades.....	59
<b>8</b>	<b>Extras.....</b>	<b>60</b>
<b>8.1</b>	<b>Histórico de chamadas .....</b>	<b>60</b>
8.1.1	Detalhes de chamadas – Histórico de chamadas.....	61
8.1.2	Uso dos números de telefone no Histórico de chamadas .....	61
8.1.3	Exportação do histórico de chamadas .....	61
<b>8.2</b>	<b>Quadro de avisos .....</b>	<b>62</b>

<b>8.3</b>	<b>Bloco de notas .....</b>	<b>63</b>
8.3.1	Lembrete .....	64
<b>8.4</b>	<b>Filas .....</b>	<b>64</b>
<b>8.5</b>	<b>Reiniciar a interface do usuário.....</b>	<b>65</b>
<b>8.6</b>	<b>Classe de serviços OS4K .....</b>	<b>65</b>
<b>8.7</b>	<b>Representação.....</b>	<b>66</b>
<b>8.8</b>	<b>Discagem direta e seleção rápida .....</b>	<b>68</b>
8.8.1	Teclas de discagem direta como janela separada.....	70
8.8.2	Funções dos botões .....	71
8.8.3	Teclas de atalho para teclas de discagem direta e teclas de seleção rápida na janela principal .....	71
<b>9</b>	<b>Controle de telefonia.....</b>	<b>73</b>
<b>9.1</b>	<b>Controlar funções de telefone no painel da janela "Destino" .....</b>	<b>73</b>
<b>9.2</b>	<b>Funções de chamadas .....</b>	<b>73</b>
9.2.1	Somente para a integração do OS4000.....	75
<b>9.3</b>	<b>Status de roteamento.....</b>	<b>76</b>
<b>9.4</b>	<b>Capturar (Identificação de chamadas maliciosas) .....</b>	<b>76</b>
<b>10</b>	<b>Barra de status .....</b>	<b>78</b>
10.1.1	Status de conectividade do servidor .....	78
10.1.1.1	Erro.....	79
10.1.1.2	Sobre Diálogo.....	79
10.1.1.3	Nota .....	80
10.1.1.4	Informações do bloco de notas .....	80
<b>11</b>	<b>Som.....</b>	<b>81</b>
<b>12</b>	<b>Hotkeys para OpenScape Concierge .....</b>	<b>83</b>
<b>13</b>	<b>Dados do usuário e ajustes básicos .....</b>	<b>88</b>

# 1 Sobre este manual

Este manual fornece uma vista geral sobre a utilização do software OpenScape Concierge. Descreve todas as funções do software, bem como os ajustes necessários, e contém informações sobre a possível configuração.

Este manual destina-se aos usuários e especialistas técnicos (por ex. colaboradores responsáveis pela integração, instalação e administração do software).

## 1.1 Conceitos e ortografia

Esta seção do manual descreve os termos e estilos tipográficos usados neste manual.

### 1.1.1 Ortografia

Tabela: Ortografia

Convenção	Significado
<b>Negrito</b>	Botões de tela e símbolos, caixas de controle, botões de opção, itens de menu
<i><b>Ítálico e negrito</b></i>	Nome do banco de dados, variáveis, caixas, nomes de arquivos
MAIÚSCULAS	Teclas (SHIFT, CTRL, ALT)
<i>Ítálico</i>	Comandos, exemplos, nomes de pastas
Courier	Textos de saída e mensagens de erro, parâmetros, texto de fonte

### 1.1.2 Terminologia

Os seguintes conceitos descrevem procedimentos a realizar no teclado ou com o mouse, bem como estados dos botões de comando na tela.

Tabela: Terminologia

Conceito	Significado
Pressionar	Pressionar uma tecla do teclado.
Inserir	Digitação de letras, números, nomes de bancos de dados, variáveis.
Tecla Enter	Pressionar a tecla de confirmação (tecla de ENTER ou Return).
Clique duplo	Clicar duas vezes rapidamente com o botão esquerdo do mouse.
Clicar à direita/botão direito do mouse	Pressionar uma vez o botão direito do mouse.
Selecionar ou destacar	Clicar uma vez em um elemento com o botão esquerdo do mouse.
Arrastar	Selecionar um objeto, pressionar o botão esquerdo do mouse e mantê-lo pressionado, enquanto o objeto é arrastado para um novo local.

Conceito	Significado
Soltar	Soltar o botão esquerdo do mouse para soltar o objeto arrastado. Esta etapa sempre segue um "arrastar".
Ativo/disponível	Os comandos ativos são exibidos com um texto preto na tela, o que significa que estão disponíveis para o usuário. Os símbolos ativos são exibidos com as suas cores normais quando estão disponíveis.
Desativado/não disponível	Os botões de comando e símbolos desativados são exibidos em cinza, o que significa que não estão disponíveis para o usuário.
Botão/Ícone	Botão para a execução de funções.

## 1.2 Lista de abreviaturas

**Tabela:** Lista de abreviaturas

Abreviaturas	Descrição	Significado
ACD	Automatic Call Distribution	Distribuição Automática de Chamadas (Sistema de telefone Call Center)
CTI	Computer Telephony Integration	Integração de sistema de telefone e software de apoio
COS	Class of Service (Classe de serviço)	Um conjunto de recursos que é atribuído ao seu telefone
CFW	Call forwarding (Desvio de chamada)	Um ramal que é desviado a outro número
DB	Database (Banco de dados)	
DDI	Dialed Digits Inwards	Ramal
Proteção	Não incomodar	
ETB	Electronic Telephone Book (Lista telefônica eletrônica)	Telephone Book (Lista telefônica)
MCID	Malicious Call Identification (Identificação de chamadas maliciosas)	Identificação de uma chamada maliciosa para investigação subsequente
OSC	OpenScape Concierge	Aplicativo de console de operador
OSCC	OpenScape Contact Center	Parte do aplicativo OpenScape Concierge
OSCC-E	OpenScape Contact Center Extension	Pacote de soluções Contact Center do ambiente CoC
UC	Unified Communication	

## 2 Introdução

### 2.1 Geral

OpenScape Concierge é um aplicativo de console de operador confortável, amigável de usuário.

Duas variantes do OpenScape Concierge estão disponíveis:

- OpenScape Concierge **Professional**
- OpenScape Concierge **Plus**

O OpenScape Concierge **Professional** fornece uma gama completa de funções disponíveis. O OpenScape Concierge **Plus** é uma variantes que é reduzida a recursos essenciais.

Este documento descreve as funções para o OpenScape Concierge Plus com o OpenScape 4000.

---

**NOTA:**

Alguns números podem exibir funções disponíveis apenas na versão Professional do Concierge.

---

#### 2.1.1 Documentação adicional relacionada ao Concierge

- OpenScape Concierge Plus, documentação do administrador
- OpenScape Concierge Configuration, documentação do administrador



## 2.2 Recursos do Concierge Plus e do Concierge Profissional

<b>Plus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Funciona sem o OSCC</li> <li>▪ Funções CTI incluídas diretamente</li> <li>▪ Fila de autores das chamadas, fila de espera para processamento, fila pessoal</li> <li>▪ Agrupamento de chamadas pendentes</li> <li>▪ Empurrar chamada para chamadas recebidas ou lista de atendimento para chamadas pendentes</li> <li>▪ Anúncios e música de espera para chamadas recebidas</li> <li>▪ Serviço de transferência independente PABX</li> <li>▪ Colocar em espera e anexar em números ocupados</li> <li>▪ Transferência de chamadas por consulta ou transferência direta</li> <li>▪ Falar com um autor de chamada pendente na fila de espera para processamento</li> <li>▪ Rechamada automática da fila de espera para processamento</li> <li>▪ Variantes noturnas relacionadas a DDI (transferência, anúncios, tom de ocupado)</li> <li>▪ Saudação relacionada a DDI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Transferência para uma linha externa livre</li> <li>▪ Mensagens de boas-vindas pessoais</li> <li>▪ Opções de procura eficientes na lista telefônica eletrônica</li> <li>▪ Arrastar e soltar para termos de busca, destinos e comentários</li> <li>▪ Discagem direta por meio de 252 teclas de catálogo</li> <li>▪ Discagem rápida por meio de 20 botões sempre visíveis</li> <li>▪ Informação sobre o status do telefone e o status UC, Circuit ou Skype</li> <li>▪ Contatos de sincronização de LDAP, arquivo csv, OLE DB, acesso ao PABX DB (somente Unify)</li> <li>▪ Relatórios</li> <li>▪ Ajuste da exibição individual por usuário</li> <li>▪ Designação dos originadores de custos para processos de conexão</li> <li>▪ Quadro de avisos</li> <li>▪ Histórico de chamadas</li> <li>▪ Destaque da situação com base no comportamento para a tecla ENTER</li> <li>▪ Suporte de Hotkey</li> <li>▪ Bloco de notas pessoal</li> <li>▪ Suporte para pessoas com deficiência visual</li> </ul>
<b>Profissional</b> Além dos recursos do Concierge Plus	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Funciona com ou sem o OSCC</li> <li>▪ Funções ACD e CTI incluídas diretamente</li> <li>▪ Até 15 clientes</li> <li>▪ Até 1000 filas</li> <li>▪ Até 30 usuários (OS4000 sem OSCC)</li> <li>▪ Até 40 usuários (OS4000 c/OSCC)</li> <li>▪ Até 100 usuários (OSV)</li> <li>▪ Chamadas de paging</li> <li>▪ Informação de status em tempo real</li> <li>▪ Codificação e suporte de chamada do pós-processamento do OSCC</li> <li>▪ Suporte dos códigos de razão do OSCC</li> <li>▪ Transferência para grupos do OSCC</li> <li>▪ Integração de intercâmbio (até 5)</li> <li>▪ Mensagens de email e SMS</li> <li>▪ Histórico de emails</li> <li>▪ Botão de alarme</li> <li>▪ Relatórios dos termos usados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Navegador de internet com transferência de parâmetros</li> <li>▪ Suporte de DB externo</li> <li>▪ Suporte em espera</li> <li>▪ Informação sobre o status do telefone, o status UC, Circuit ou Skype e calendário</li> <li>▪ Grupos e super grupos para visibilidade seletiva de números de serviço</li> <li>▪ Filtro de localização na pesquisa da lista telefônica</li> <li>▪ Divisões para pré-seleção dos dados da lista telefônica</li> <li>▪ Até 25 caixas de dados específicos adicionais do cliente</li> <li>▪ Pesquisa melhorada e pesquisa dentro das caixas de dados</li> <li>▪ Pesquisa fonética</li> <li>▪ Indicação hierárquica dos dados de contatos</li> <li>▪ Imagens para os dados de participantes</li> <li>▪ Status de ausência ajustável para contatos</li> <li>▪ Quadro de avisos editáveis por usuário</li> </ul>

## 2.3 Janela principal

### Elementos operacionais

A janela principal é o elemento de comando central do aplicativo OpenScape Concierge. A interface de usuário está subdividida nas seguintes seções principais:

- Fila de autores de chamadas com fila pessoal de autores de chamada
- Fila de edição
- Tipo de chamada, destino de contato
- Interlocutor
- Comentário
- Destino
  - Detalhes do contato
  - Desvio
- Botões Speed
- Funções de chamadas
- Electronic Telephone Book (Lista telefônica eletrônica)
  - Tabela de pesquisa e resultados
  - Acessibilidades
  - Extras
- Botões de controle de status
- Malicious Call Identification (Identificação de chamadas maliciosas)
- Barra de status

The screenshot displays the OpenScape Concierge V4R2 main interface, which is divided into several functional sections:

- Fila de autores de chamada (Call Queue):** Located at the top left, it includes a table with columns for 'Fila', 'Quem chama?', 'Prio', 'Empresa', 'Reservado por', and 'Atender'.
- Fila de edição (Edit Queue):** Located at the top right, it includes a table with columns for 'Atender', 'Status', 'Ediç.', 'Duração', 'Atender', 'Quem chama?', 'Destino', 'Observação', 'Con...', and 'Conec...'.
- Chamadas pessoais (Personal Calls):** A section below the call queue with columns for 'Duração', 'Quem chama?', 'Prio', 'Empresa', 'Reservado', and 'Atender'.
- Tipo contato, dest. contato (Contact Type, Destination):** A section for managing contact details, including fields for 'Tipo', 'Número', 'Nome', 'Empresa', and 'Local'.
- Destino da comunicação (Communication Destination):** A section for managing communication destinations, including fields for 'Destino', 'Status do ramal', and 'Telefone'.
- Speed:** A section for managing speed, including buttons for 'F6 Consulta' and 'F8 Discar'.
- Telefone (Telephone):** A section for managing telephone numbers, including buttons for 'Alt+F2 Espera', 'F2 Estab.com.', 'F4 Reter', 'F5 Linha 1', 'Alt+F7 Alternar', 'Alt+F5 Conferência', 'F7 Desconec.', and 'Alt+F11 fila de esp.'.
- Lista telefônica eletrônica (Electronic Telephone Book):** A section for managing the electronic telephone book, including a search bar and a table with columns for 'Sobrenome, nome próprio', 'Detalh...', 'Tratam...', 'Linha 1', 'Função', 'Departamento', 'Empresa', 'Título', 'Local', 'Palavra-ch...', and 'Edifício'.
- Acessibilidades (Accessibility):** A section for managing accessibility, including a table with columns for 'N.', 'Tipo', and 'Conexão'.
- Operacionalidade (Operationality):** A section for managing operationality, including buttons for 'F9 Logoff', 'F10 Disponível', 'F11 Indisp.', and 'Alt+B Exibir'.
- Barra de status (Status Bar):** Located at the bottom, it displays system information such as 'Connectivity ok', 'Sem mensagem', 'Concierge, User1 [Concierge1]', 'Ram. = 1291', 'Sobre...', and 'Wednesday, December 02, 2015 11:21 AM'.

## 2.4 Iniciar e fechar o Concierge

### 2.4.1 Início do Concierge

Após a instalação do OpenScape Concierge, um atalho ao programa no desktop pode ser usado para iniciar o programa diretamente.

#### Procedimento

1. Clique duas vezes no símbolo.



Ou:

Escolha no Windows o menu Iniciar: **Concierge** (exibido com o símbolo mostrado acima).

O aplicativo OpenScape Concierge é iniciado e a janela de registro é aberta:



1. Selecione o idioma quando se registrar (fizer logon) pela primeira vez.

---

#### NOTA:

O nome do cliente é configurado no **Concierge DataCenter** e não pode ser modificado no Concierge Logon GUI.

---

2. Selecione um usuário.
3. Introduza a senha e o ramal em formato curto, - veja a figura - você **não** precisa o número E164 completo.
4. Clique em **Logon**.  
A interface do usuário é aberta. Por padrão, o colaborador do console do

operador faz logon automaticamente (status de agente) para atender chamadas.

---

**NOTA:**

Os dados para cliente, colaborador do console do operador, senha e ramal serão pré-ajustados na próxima vez que o aplicativo é aberto e podem ser confirmados ou podem, por exemplo, ser alterados por outro usuário.

---

Por predefinição, os dados de logon (idioma, cliente, usuário, senha e ramal) são salvos no arquivo OSConcierge\_LoginData.ini, podendo você encontrá-los na <drive>:\usuário\<nome de usuário>\AppData\Roaming\Unify\OpenScape Concierge\OSConcierge.

---

**DICA para os administradores:**

Nos casos em que não desejar fazer logon - proceda como segue:

Adicione o parâmetro: NoAgentLoginForm=1

in **OSConcierge\_LoginData.ini** sob **[Main]** e introduza também os dados de logon completos e corretos (com a senha criptografada).

Para mudar o colaborador do console do operador automaticamente para “Disponível” o status após o logon pode ser configurado no Concierge Data Center.

---

## 2.4.2 Alterar senha

Se você quiser alterar sua senha, pressione o botão **Alterar Senha** na tela de logon.

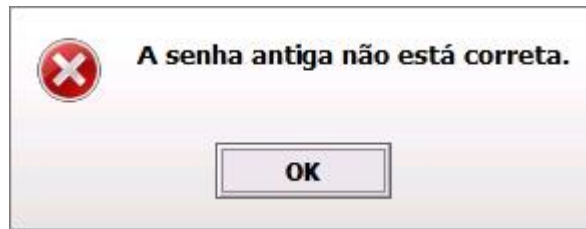
Agora você pode introduzir uma nova senha, digitando

- A senha antiga
- Uma senha nova
- Confirmando a senha nova

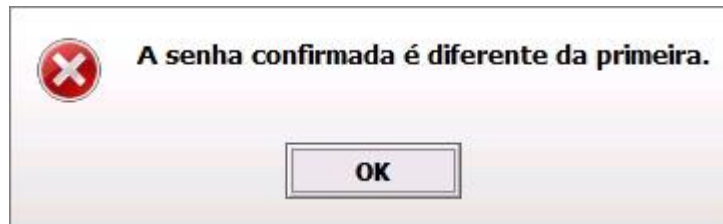


Após introduzir as novas credenciais, clique no botão **Salvar**. Se você não quiser alterar sua senha, clique em **Cancelar**.

Se você tiver introduzido sua senha antiga incorretamente, então a seguinte mensagem aparecerá:



Se sua senha confirmada não corresponder à senha nova, você receberá a seguinte mensagem:



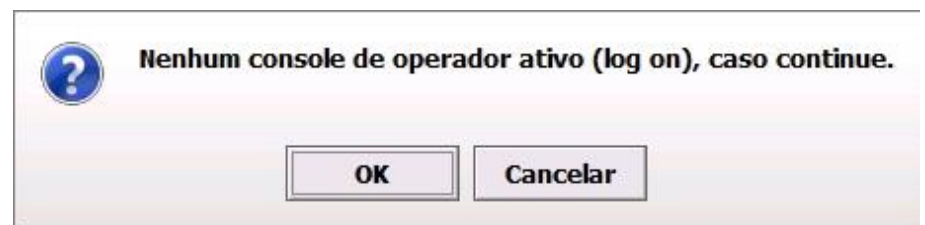
Em ambos os casos, reintroduza as senhas.

### 2.4.3 Fechar

#### Procedimento

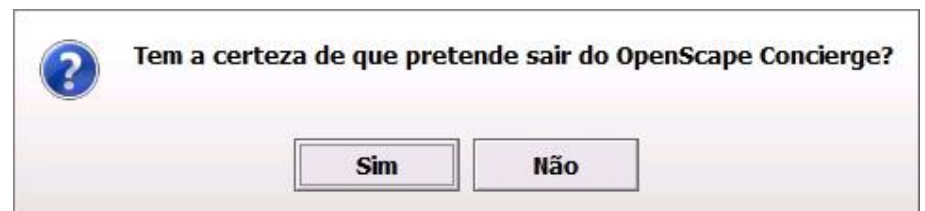
	Antes de sair do aplicativo, você deve fazer logoff através do botão <b>Logoff</b> no OpenScape Concierge.
--	--

Se você for o último colaborador do console do operador ainda com login, lembre-se da seguinte mensagem.




Clique em **Ok** para fazer logoff do OpenScape Concierge.

Deixe o programa, clicando na barra de título do aplicativo (em cima à direita), no botão para **Fechar** . Confirme o processo, clicando em **Sim**.



Se você quiser fechar o aplicativo Concierge durante uma chamada ativa

clicando em  na barra de títulos, a informação a seguir chamará a sua atenção para o fato de que isto desconectará o aplicativo ativo.

Você pode então cancelar o processo ou confirmar com **OK**.

### 3 Conversas recebidas


Em um ambiente de colaborador do console do operador todas as chamadas recebidas têm diversos tipos de solicitações. A primeira diferença está entre chamadas do colaborador do console do operador e chamadas pessoais.

- As chamadas de console do operador são chamadas que vêm por meio de números de serviço ou números de console do operador interno, na maioria dos casos, para serem transferidas a um contato para receber informações.
- Chamadas pessoais são chamadas de discagem direta ao número de telefone do colaborador do console do operador (ramal).

#### 3.1 Atender chamada do colaborador do console do operador

Por padrão, apenas os operadores de console do operador, que fizeram logon com o status **Disponível** podem receber chamadas automaticamente. Em todos os outros estados de usuário, a chamada é colocada na fila de autores de chamada (ver seção 3.3 Fila de autores de chamada).

1. Quando uma chamada do colaborador do console do operador é recebida pelo Concierge e o colaborador do console do operador estiver disponível, isto é indicado como segue:
  - através de um símbolo do telefone piscando e,
  - próximo a uma exibição de boas-vindas que oferece assistência para as boas-vindas a um autor de chamada, já que normalmente exibe as palavras que você usa para saudar o autor da chamada. Por exemplo:

Fila de autores de chamada	
Agrupamento	
<b>Switchboard AAA</b>	
Welcome to TestCo, my name is ...	
	
Tipo contato, dest. contato	Interlocutor
Tipo <b>Chamada de serviço</b>	Número <b>+49 (69) 79309-1750</b>
Para <b>+49 (89) 789-368</b>	Nome <b>Mrs. Wang, Susi (+)</b>
Nome <b>Switchboard AAA</b>	Empresa <b>TestCO</b>
	Local <b>Frankfurt</b>
Observação	
Campo de dados 01	Campo de dados 02
	Campo de dados 03
<b>Telefone</b>	
Alt+F2 Espera   F2 Estab.com.   F4 Reter <b>F5 Linha 1</b> Alt+F7 Alternar   Alt+F5 Conferênci.   F7 Desconec.   Alt+F11 fila de esp.	

O título ("Console do operador AAA" neste exemplo) corresponde ao nome do número de serviço chamado.

---

**DICA para os administradores:**

No Concierge Data Center você pode:

- Definir os textos e atribuir o texto a números de serviço sob Dados base/ Mensagens de saudação
- Ative e desative a janela, configure o tamanho da fonte e a posição da janela sob Dados de sistema/Configuração de cliente/Configuração básica/ Exibir janela de saudação

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

2. As áreas **Tipo de chamada, número chamado e Autor da chamada** lhe oferecem informações sobre a chamada recebida. Uma descrição detalhada pode ser consultada na seção 4.1.1 Tipo de chamada, destino de contato.
3. Para atender a chamada, você pode usar a tecla ENTER do seu teclado ou clicar no botão piscante **Linha 1**:



4. Você está agora conectado ao autor da chamada.
5. Para continuar a edição de chamada, prossiga com a seção 4 Edição de chamada.

## 3.2 Atender chamada pessoal

A aceitação de uma chamada pessoal é similar à aceitação de uma chamada de console do operador. As únicas diferenças são:

- Não surge uma janela de saudação.
- O tipo de chamada indica uma chamada pessoal (direta), por exemplo:



Fila de autores de chamada					Agrupamento	
Dura...	Fila	Empresa	Quem chama?	Prio		
Chamadas pessoais	Dura...	Quem chama?	Prio	Empresa		
Tipo contato, dest. contato			Interlocutor			
Tipo <b>Direto</b>			Número <b>+49 (69) 79309-1750</b>			
Para <b>+49 (89) 789-301</b>			Nome <b>Mrs. Wang, Susi (+)</b>			
Nome			Empresa <b>TestCO</b>			
			Local <b>Frankfurt</b>			
Observação						
Campo de dados 01		Campo de dados 02		Campo de dados 03		
Telefone						
Alt+F2 Espera	F2 Estab.com.	F4 Reter	F5 Linha 1	Alt+F7 Alternar	Alt+F5 Conferênci.	F7 Desconec.
Alt+F11 fila de esp.						

### 3.3 Fila de autores de chamada

No caso de nenhum agente estar disponível para aceitar chamadas de console do operador, todas as chamadas recebidas são colocadas na **fila de autores de chamadas**. As chamadas pessoas também serão colocadas na fila, se você não estiver disponível. A fila de autores de chamadas o informa em tempo real sobre chamadas pendentes. Ela fornece, por exemplo, detalhes sobre o autor da chamada (se disponíveis) e há quanto tempo o autor da chamada está aguardando na fila. Dependendo do tempo de espera, a cor de fundo mudará.

#### Dica:

As cores de fundo são configuráveis no Concierge Data Center sob Dados de sistema/Configuração do cliente/Layout

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

Fila de autores de chamada							Agrupamento
Quem chama?	Duração	Fila	Prio	Empresa	Reservac	Atender	
Mr Dr Parker...	00:36	Switchboard (+49 (69) 79309...	0	Unify			🔄
Chamadas pessoais	Duração	Quem chama?	Prio	Empresa	Reservac	Atender	
Chamada para mim (+4969...	01:04	?;TestCo (+4...	0	Residenc...			🔄

Se não estiverem agrupadas, cada chamada será exibida em uma linha separada e coloração especial por fila é possível. São exibidas as seguintes informações:

**Tabela:** Fila de autores de chamada

Título da coluna	Significado
Fila	Nome da fila e nº de telefone marcado (DNIS).
Chamadas pessoais	“Chamada para mim” e números de telefone discados (DNIS)
Duração	Tempo em minutos:segundos que o autor da chamada está esperando.
Interlocutor	<p>Dependendo das informações que chegam com a chamada, a coluna exibe:</p> <p>Nenhum ANI: ***</p> <p><b>Dica:</b> Dependendo do ambiente/configuração da central telefônica/operadora, a informação exibida como “***” pode diferir.</p> <p>O ANI é enviado, mas não há informação sobre o autor da chamada no banco de dados:</p> <p>+492217521007105</p> <p>O ANI é enviado, o n ] de telefone da empresa é armazenado no banco de dados, mas não o ramal:</p> <p>?&amp;Unify (+49 (30) 345-312)</p> <p>O ANI é enviado, o nome e o número do telefone são armazenados no banco de dados:</p> <p>Herr Heinrich, Andreas &amp;Unify (+49 (30) 345-304)</p> <hr/> <p><b>Dica para administradores:</b> No Data Center, o (&amp;) pode ser mudado para (;) se necessário.</p> <hr/>
Reservado por	Nome do usuário que reservou a chamada através de clique em <b>Atender</b> .
Prio	A caixa exibe a prioridade configurada no <b>Data Center / Tabela DDI Lookup</b> para o número de serviço correspondente.
Empresa	O nome da empresa da fila (número de telefone discado) ou para chamadas pessoais “Privado” é exibido.
Recuperar	Use este botão para <i>recuperar</i> uma chamada da fila.
Reservar	Use este botão para reservar uma chamada da fila

A fila de autores de chamada também diferencia entre chamadas do colaborador do console do operador e chamadas pessoais (veja a seção 3 Conversas recebidas).

Por este motivo, a fila de autores de chamada está subdividida em duas filas:

- **Fila** = Chamadas do operador do console do operador – ver seção 3.3.1 Fila - Chamadas do colaborador do console do operador
- **Chamadas pessoais** = chamadas residenciais - ver seção 3.3.2 Fila de chamadas pessoais

---

**Dica para Administradores:**

- A configuração da **Fila de autores de chamada** no Concierge Data Center som dados de sistema/DDI Lookup e Dados de sistema/Configuração do cliente/Configuração básica.

- Configuração da **Fila pessoal** no Concierge DataCenter sob Administração de usuários/Contas e Dados do sistema/Configuração do cliente/Configuração básica.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

### 3.3.1 Fila - Chamadas do colaborador do console do operador

Em primeiro lugar, leia todas as informações gerais sobre a fila de autores de chamada (seção 3.3 Fila de autores de chamada).

Todos os colaboradores do console do operador com login, que estão atribuídos à(s) mesma(s) fila(s), podem visualizar todas as chamadas pendentes na(s) fila(s).

**Funções**

A fila de autores de chamada contém as seguintes funções:

- Indicação das chamadas que entram
- Um código de cor configurável que visualiza o tempo de espera do autor da chamada Isto é possível para cada número de serviço (configurado no Data Center).  
Se estiver configurada cor individual, a cor do tempo pendente somente é exibida no fundo da duração.

---

**DICA para administradores:**

Por meio do Concierge Data Center você pode definir os valores de limiar associados sob Dados do sistema/Configuração do cliente/Configuração básica/Limiares

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

- Agrupamento de chamadas para diferentes filas
- Agrupamento e triagem, de acordo com as caixas de informação, ver seção 3.3.1.1 Agrupar e classificar.
- Reserva ou atendimento de chamadas, ver seção 3.3.1.5 Reservar chamadas na fila de autores de chamada

### 3.3.1.1 Agrupar e classificar

As chamadas que se encontram na fila de autores de chamada podem ser reunidas em grupos e indicadas com a classificação.

#### NOTA:

O agrupamento e classificação não influencia a distribuição de chamadas; as chamadas pendentes são apenas indicadas com a reunião em grupos.

#### Classificar

Por predefinição, as colunas **Prio** e **Duração** como critérios de classificação; no entanto, a triagem pode ser alterada, caso se pretenda. Você também pode combinar vários critérios entre si.

1. Clique na coluna pela qual você deseja classificar (para habilitar “critérios de triagem múltiplos”, pressione a tecla shift enquanto clica nas colunas).
2. Na caixa destinada à estrutura da classificação surge uma seta para classificar em sentido ascendente ou descendente – se clicar uma segunda vez na caixa, a estrutura da classificação é alterada de modo correspondente.



Clique em  caso você deseje restaurar as colunas padrão para Prio e Duração.

#### Agrupar

1. Na janela **Fila de autores de chamada**, habilite a caixa de controle **Agrupamento**.
2. Arraste o título da coluna que deve ser utilizada para a triagem/agrupamento, na área por cima da tabela da fila (ver figura). Podem ser agrupadas e classificadas colunas múltiplas.



3. Clique em "+" ou "-" para exibir ou ocultar as linhas agrupadas.
4. Arraste o título da coluna de volta para a tabela para anular novamente o agrupamento.

### 3.3.1.2 Agrupamento de chamadas para diferentes filas

As chamadas de console do operador podem ser agrupadas para diferentes filas. Os seguintes recursos são fornecidos:

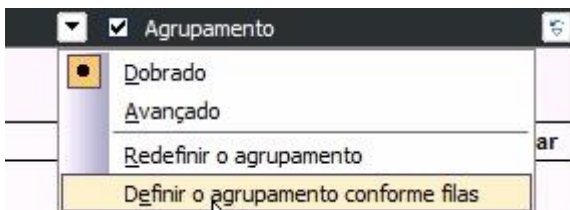
- O número de chamadas pendentes para cada grupo é exibido
- A codificação de cores das chamadas pendentes depende do tempo de espera (configurável no Concierge Data Center)
- O agrupamento pode ser configurado individualmente pelo usuário e será salvo para o próximo início do Concierge
- O agrupamento pode ser desligado visualmente

- Para cada grupo, é fornecido um botão para reservar as chamadas pendentes há mais tempo

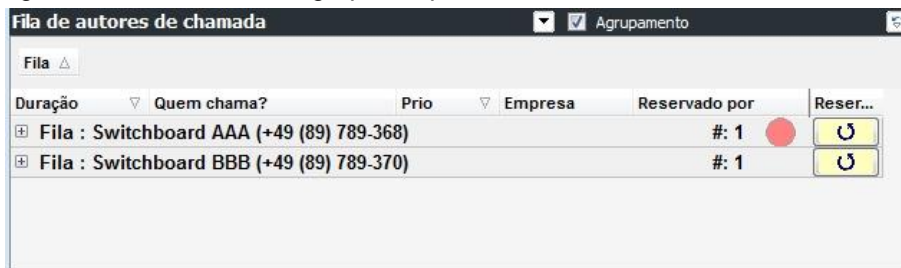
1. Na janela **Fila de autores de chamada**, habilite a caixa de controle **Agrupamento**.



2. Selecione “Definir o agrupamento conforme filas” no menu suspenso à esquerda da caixa de verificação **Agrupamento**.



Agora as chamadas são agrupadas por fila:



Você pode expandir as filas selecionando “Avançar” no menu suspenso.



Se você não desejar ver qualquer chamada única dentro de um grupo, você pode selecionar “Dobrado” para visualizar somente as filas.

Para economizar espaço, você pode desmarcar a caixa **Agrupamento** para ocultar o título da coluna **Fila**.

Se você quiser usar qualquer uma das opções do menu suspenso novamente, você deve marcar primeiro a caixa **Agrupamento**.

Na fila de autores de chamada, você ainda tem a seleção de **agrupamento** e **triagem** as entradas conforme explicado na seção 3.3.1.1. Isto é independente do agrupamento ativo ou inativo das filas. Por exemplo:

Fila de autores de chamada				
Fila <span>▲</span> Empresa <span>▲</span>				
Duração	Quem chama?	Prio	Reservado por	Reser...
Fila : Switchboard AAA (+49 (89) 789-368)			#: 1	
Empresa : Unify			#: 1	
05:26	+4989700721467	1		

#### Dica:

O agrupamento por fila é desativado por padrão no Concierge Data Center e pode ser ligado, se necessário, sob Dados de sistema/Configuração do cliente/fila de autores de chamada.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

### 3.3.1.3 Outros indicadores para chamadas pendentes

#### Notificação sobre chamadas pendentes

Quando o aplicativo Concierge está minimizado ou não está exibido, no momento, em primeiro plano (porque por ex. já é trabalhado com outros aplicativos), uma janela de mensagem à direita, na borda inferior da tela, indica que há chamadas em espera.



### 3.3.1.4 Receber chamadas da fila de autores de chamada

Existem duas possibilidades para passar a ligação da fila de autores de chamada a um colaborador do console do operador:

1. O colaborador do console do operador, após outra chamada, obtém automaticamente o status **Disponível** ou muda manualmente para o status "Disponível", clicando no botão seguinte:



Agora seu telefone toca, clique no botão **Linha 1** para aceitar a chamada. Se o botão for marcado, você também pode pressionar a tecla ENTER para receber a chamada.



2. O colaborador do console do operador recebe a chamada a partir da fila de autores de chamada, clicando




na respectiva linha na fila de autores de chamada (atendimento ou reserva).

Você pode pressionar este botão para uma chamada única ou, alternativamente, para uma fila agrupada (se **agrupamento para filas** estiver ativo). Se você tiver selecionado uma fila agrupada, então a chamada que está pendente há mais tempo desta fila será atendida ou reservada.



Proceda então como descrito na seção 3.1 Atender chamada do colaborador do console do operador.

### 3.3.1.5 Reservar chamadas na fila de autores de chamada

Caso o colaborador do console do operador ainda não esteja disponível para aceitar uma nova chamada, mas vê uma chamada na fila que o colaborador do console do operador quer/precisa processar, é possível reservar a chamada em fila clicando em  na respectiva linha na fila de autores de chamada (reserva).

Quando o colaborador do console do operador se tornar disponível, a chamada é a próxima a ser encaminhada. Caso o colaborador do console do operador ainda esteja ocupado, a chamada é reservada e encaminhada, logo que a conversa anterior é concluída.

Se um colaborador do console do operador tiver reservado uma chamada, esta é apresentada na lista com um traço sobreposto até ser atendida. As reservas do próprio colaborador do console do operador aparecem a negrito, enquanto as reservas de outros colaboradores do console do operador são apresentadas como texto normal. Reservas de outros operadores do console do operador podem ser atendidas.

Fila de autores de chamada					
Arraste o título de uma coluna para aqui para agrupar de acordo com a coluna					
Fila	Duração	Empresa	Quem chama?	Reser...	
Switchboard BBB (+49 (89) 789 370)	01:24	Unify	+4915110835338		
Switchboard AAA (+49 (89) 789 368)	01:51	Unify	+4989700721467		

### 3.3.2 Fila de chamadas pessoais

Em primeiro lugar, leia todas as informações gerais sobre a fila de autores de chamada (seção 3.3 Fila de autores de chamada).

Chamadas pessoais são chamadas que são recebidas diretamente no ramal do colaborador do console do operador, se o colaborador do console do operador não estiver em espera, as chamadas estarão pendentes na fila de chamadas pessoais.

#### Funções

A fila de autores de chamada contém as seguintes funções:

- Indicação das chamadas que entram
- Um código de cor configurável que visualiza o tempo de espera do autor da chamada
- Triagem por caixas de informação (sem agrupamento)
- Agrupar e classificar



- Reserva de chamadas, semelhante à seção 3.3.1.5 Reservar chamadas na fila de autores de chamada

---

**Dica:**

A altura da janela da fila de chamadas pessoais agora é ajustável.

---

### 3.3.2.1 Receber chamadas da fila pessoal

Existem duas maneiras de passar a ligação da fila de chamadas pessoais a um colaborador do console do operador.

1. O colaborador do console do operador, após outra chamada, obtém automaticamente o status **Disponível** ou muda manualmente para o status "Disponível", clicando no botão seguinte:



Se este botão estiver marcado (por padrão, em laranja) você também pode pressionar a tecla ENTER para comutar para disponível e atender a chamada.

2. O colaborador do console do operador recebe a chamada a partir da fila de autores de chamada, clicando no botão



da linha correspondente da fila de autores de chamada.

A primeira maneira somente é possível supondo-se que nenhuma chamada ao console do operador esteja colocada na fila (no caso de chamadas ao colaborador do console do operador terem uma prioridade mais alta, a próxima chamada ao console do operador seria transferida).

Proceda então como descrito na seção 3.1 Atender chamada do colaborador do console do operador.

---

**Dica para os administradores:**

Chamadas pessoais normalmente têm uma prioridade menor do que todos os outros tipos de chamadas recebidas. A prioridade de chamadas pessoais pode ser configurada no Data Center sob Dados de sistema/Clientes

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

### 3.3.2.2 Disponibilidade automática para o último agente

Para ambientes com um único colaborador de console do operador do Concierge, o recurso de Ring No Answer (RNA) [Toque sem resposta] pode ser afetado.

Se este recurso for ativado (pelo administrador), o colaborador do console do operador será automaticamente retransferido para o status de disponibilidade, no caso do timer do RNA expirar e uma chamada pendente ser oferecida de novo automaticamente ao colaborador do console do operador.



**Curto cenário:**

1. Uma chamada pendente é oferecida ao colaborador do console do operador
2. O colaborador do console do operador não aceita a chamada
3. O timer do RNA expira, o status de reteamento será alterado para indisponível e a chamada retorna à fila de autores de chamadas
4. Depois que este evento ocorrer, o agente será retransferido para o status de disponível e a chamada é oferecida novamente

---

**Dica para os administradores:**

Este recurso pode ser (des)ativado no Concierge Data Center sob Dados de sistema/Configuração do cliente/Ajustes avançados.

Para saber detalhes, veja OpenScape Concierge, documentação do administrador

---

## 4 Edição de chamada

Logo que uma entrada de conversa toca no console do operador, os seguintes painéis da janela do Concierge disponibilizam informações sobre a chamada:

- Tipo de chamada, destino de contato
- Interlocutor
- Comentário

### 4.1 Informações sobre uma entrada de conversa

#### 4.1.1 Tipo de chamada, destino de contato

Este painel mostra as informações disponíveis para a chamada atual.

Tipo contato, dest. contato	
Tipo	<b>Chamada de serviço</b>
Para	<b>+49 (89) 789-368</b>
Nome	<b>Switchboard AAA</b>

**Tabela:** Tipo de chamada, destino da chamada

Tipo	O tipo de chamada; existem os seguintes tipos de chamada: <ul style="list-style-type: none"><li>• Desconhecido</li><li>• Serviço</li><li>• Direto</li><li>• Interceptação</li><li>• Interceptação quando ocupado</li><li>• Interceptação quando espera</li><li>• Colocar em espera</li><li>• Atender chamadas</li><li>• Transferir</li><li>• Conversa - efetuada</li><li>• Ramal</li><li>• Colaborador do console do operador</li><li>• Chamada efetuada</li></ul>
Para	O nº de telefone marcado pelo autor da chamada (DNIS).
Nome	Nome, ao qual está designado o número de telefone discado, por exemplo, o nome que foi introduzido na tabela DDILookup do Concierge DataCenter.

### 4.1.2 Painel do autor da chamada

O painel do **Autor da chamada** exibe o número de telefone do autor da chamada e, no caso de o número do autor da chamada ser conhecido no banco de dados, detalhes como nome, empresa e local do autor da chamada podem ser exibidos.

Interlocutor	
Número	+49 (89) 7007-20468
Nome	Mr Dr Parker, Peter
Empresa	Company XY
Local	Frankfurt

Caixa	Significado
Cor do título "Interlocutor"	A cor do título mostra o status do autor da chamada: tocando: oliva conversando: azul claro Pendente: carvão/preto Veja também a seção 5 Status do console Concierge.
Número	Nº de telefone do autor da chamada, caso este tenha sido transmitido.
Nome	Nome do autor da chamada, caso este esteja salvo no banco de dados do OpenScape Concierge.
Empresa	Nome da empresa do autor da chamada, caso este esteja salvo no banco de dados do OpenScape Concierge.
Local	Local do autor da chamada se ele/ela ou o número principal da empresa estiver salvo no banco de dados do Concierge.

#### 4.1.2.1 Exibir informações (somente para OSV)

Caso o Concierge esteja conectado a um OSV, é possível exibir informações de exibição do OSV no painel Chamador.

---

**Dica para administradores:**

Este recurso pode ser (des)ativado no Data Center do Concierge em Dados do sistema / Configuração do cliente / Formatação do número de telefone com o parâmetro: Formato da informação de exibição do OSV na chamada de entrada.

Para obter detalhes, consulte OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

### 4.1.3 Timer de conversa

O painel do tipo de chamada pode ser melhorado com um timer de conversa. Ele inicia automaticamente, contando o tempo após a aceitação de uma chamada.

Se o limiar do timer for atingido, a cor de fundo mudará para o valor configurado.

Tipo contato, dest. contato	00:37	Tipo contato, dest. contato	03:08
Tipo	Chamada de serviço	Tipo	Chamada de serviço
Para	+49 (89) 789-368	Para	+49 (89) 789-368
Nome	Switchboard AAA	Nome	Switchboard AAA

Não estão incluídos no cálculo do tempo de conversa:

- Tempo durante o qual uma chamada é colocada em espera
- Tempo durante o qual uma chamada é transferida

O timer de conversa será reiniciado após a recuperação de uma chamada da fila de espera para processamento.

---

#### Dica para os administradores:

Este recurso pode ser (des)ativado no Concierge Data Center sob Dados de sistema/Configuração do cliente/Ajustes avançados com os parâmetros: Mostrar tempo de conexão, Limiar do tempo de conexão e cor de aviso do tempo de conexão.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

### 4.1.4 Observação

A caixa **Observação** é usado para adicionar temporariamente informações à chamada atual. No caso de uma rechamada ou de uma nova chamada deste contato, as informações são exibidas novamente.

Observação	Intervenção especialmente urgente
------------	-----------------------------------

Estas informações estão também disponíveis para outros colaboradores do console do operador.

---

#### NOTA para administradores:

Por predefinição, o comentário fica disponível durante o tempo máximo de 7 dias.

14 dias é o máximo.

A habilitação deste recurso e a definição do período de tempo é configurável no Concierge DataCenter sob Dados de sistema/Configuração do cliente/Ajustes locais/ N° de dias para trás para a última informação sobre o autor da chamada.

**Importante:** A expansão do intervalo de tempo gera perguntas ao banco de dados que consomem tempo para identificar os dados do autor da chamada!

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

## 4.2 Destinos

O painel **Destino** é usado para alcançar um número de destino. Há diferentes possibilidades de utilização deste painel da janela.

- Chamadas efetuadas
- Chamadas estabelecidas
- Edição do roteamento direto

---

**NOTA:**

O painel **Destino** pode exibir uma sugestão do último destino conectado com sucesso a partir do banco de dados.

---

**Status**

No painel da janela **Ramal** é indicado que status tem o nº de telefone do contato selecionado.

A indicação do status informa o colaborador do console do operador sobre a acessibilidade do contato. Desta forma, as chamadas podem ser atendidas com eficiência, desviadas ou estacionadas ou ainda serem enviadas mensagens.

O status do telefone de destino somente é exibido se o ramal puder ser monitorado, e também o Status UC, Circuit ou Skype pode ser visto, se configurado.

As informações no status do ramal também variam, dependendo da configuração dos telefones de destino e de se os ramaís ONS dentro da integração do UC, Circuit ou Skype estiverem configurados ou não.

Se o destino for selecionado na lista telefônica, é consultado o status para a linha 1 da lista de contatos.

Se é indicado o status de outra conexão (por ex. linha 2, Secretariado), a conexão deve ser selecionada. Existe também a possibilidade de indicar o status de um nº de telefone que é introduzido manualmente.

---










































































**NOTA:**







Se forem encaminhadas as chamadas dirigidas a um ramal, é indicado o status do ramal no qual termina o encaminhamento de chamadas (ou seja, o ramal que atende por fim a chamada).

**NOTA para ramaís ONS dentro da integração do UC, Circuit ou Skype:**

O encaminhamento de chamadas do telefone não é exibido se for detectado um número ONS. Em vez disso, é exibida a informação do status para o One Number Service (ONS).

---

Status UC, Circuit ou Skype	<b><u>Para instalações com integração com UC</u></b> O estado do UC definido pelo contato é exibido. O operador pode alterar o estado do UC. Os seguintes estados do UC estão disponíveis:																										
	<table><tr><th>Símbolos</th><th>Status</th></tr><tr><td></td><td>Desconhecido</td></tr><tr><td></td><td>Off-line</td></tr><tr><td></td><td>Ocupado</td></tr><tr><td></td><td>Volto já</td></tr><tr><td></td><td>Não incomodar</td></tr><tr><td></td><td>Disponível</td></tr></table>	Símbolos	Status		Desconhecido		Off-line		Ocupado		Volto já		Não incomodar		Disponível												
	Símbolos	Status																									
		Desconhecido																									
		Off-line																									
		Ocupado																									
		Volto já																									
		Não incomodar																									
		Disponível																									
	<b><u>Para instalações com integração com Circuit</u></b> O estado do Circuit definido pelo contato é exibido. O operador <b>não pode</b> alterar o estado do Circuit. Os seguintes estados do Circuit estão disponíveis:																										
<table><tr><th>Símbolos</th><th>Status</th></tr><tr><td></td><td>Desconhecida</td></tr><tr><td></td><td>Off-line</td></tr><tr><td></td><td>Chamada do Circuit</td></tr><tr><td></td><td>Fora</td></tr><tr><td></td><td>Não incomodar</td></tr><tr><td></td><td>Online</td></tr></table>	Símbolos	Status		Desconhecida		Off-line		Chamada do Circuit		Fora		Não incomodar		Online													
Símbolos	Status																										
	Desconhecida																										
	Off-line																										
	Chamada do Circuit																										
	Fora																										
	Não incomodar																										
	Online																										
<b><u>Para instalações com integração com Skype</u></b> O estado do Skype definido pelo contato é exibido. O operador <b>não pode</b> alterar o estado do Skype. Os seguintes estados do Skype estão disponíveis:																											
<table><tr><th>Símbolos</th><th>Status</th></tr><tr><td></td><td>Off-line</td></tr><tr><td></td><td>Em reunião</td></tr><tr><td></td><td>Ocupado</td></tr><tr><td></td><td>Em teleconferência</td></tr><tr><td></td><td>Em uma apresentação</td></tr><tr><td></td><td>Volto já</td></tr><tr><td></td><td>Fora</td></tr><tr><td></td><td>Não incomodar</td></tr><tr><td></td><td>Indisponível</td></tr><tr><td></td><td>Fora</td></tr><tr><td></td><td>Fora (Resposta automática)</td></tr><tr><td></td><td>Online</td></tr></table>	Símbolos	Status		Off-line		Em reunião		Ocupado		Em teleconferência		Em uma apresentação		Volto já		Fora		Não incomodar		Indisponível		Fora		Fora (Resposta automática)		Online	
Símbolos	Status																										
	Off-line																										
	Em reunião																										
	Ocupado																										
	Em teleconferência																										
	Em uma apresentação																										
	Volto já																										
	Fora																										
	Não incomodar																										
	Indisponível																										
	Fora																										
	Fora (Resposta automática)																										
	Online																										
Telefone	Valor	Descrição																									
		Espera: o ramal está livre.																									

		Desconhecido: o telefone não pode ser monitorado.
		Ocupado: o telefone está ocupado.
		Tocando: o telefone está tocando
		Desativado: o telefone está desativado.
		O toque e atender chamada são possíveis
		Telefone encaminhado
<b>Proteção</b>	A função <i>Não incomodar</i> está ligada.	
<b>Pendente</b>	Número de chamadas que já estão aguardando pelo participante.	
<b>Dsv. ocupada</b>	Desvio de chamada, logo que uma chamada é recebida/nenhuma indicação no caso de integrações UC, Circuit ou Skype	
<b>Dsv. espera</b>	Desvio de chamada após x sinalizações/nenhuma indicação no caso de integrações UC, Circuit ou Skype	
<b>Dsv. ocupada</b>	Desvio de chamada no caso de ocupada/nenhuma indicação no caso de integrações UC, Circuit ou Skype	

---

#### Nota para administradores:

Muitas funções no painel da janela "Destino" podem ser configuradas no OpenScape Concierge DataCenter, em Configuração Client/Ajustes locais.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

### 4.2.1 Chamadas efetuadas

1. No caso de chamadas simples efetuadas, introduza o número de destino manualmente na caixa destinada ao nº de telefone. Isto pode ser feito com o seu teclado ou via "arrastar e soltar", simplesmente destaque um número dentro de outro programa e então arraste e solte-o na caixa de destino (o outro programa precisa suportar este recurso, por exemplo, o MS Outlook).




---

#### Dicas para o administrador:

A discagem com arrastar e soltar é um recurso opcional no Data Center/Configuração do cliente.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

OU

Use a lista de rediscagem já que os números de telefone que foram discados após iniciar o aplicativo Concierge podem ser selecionados na lista de **Rediscagem** clicando na seta suspensa:

The screenshot shows a window titled "Destino da comunicação". It features a search bar with a right arrow and a close button. Below the search bar is a table with two columns: "N.º chamada destino" and "Nome do destino". The table contains two entries: "+49 (69) 79309-1752" with "Master, Peter" and "+49 (69) 79309-1721" with "Oneill, Samuel". The second entry is highlighted. Below the table is a "Status" label and a close button.

N.º chamada destino	Nome do destino
+49 (69) 79309-1752	Master, Peter
+49 (69) 79309-1721	Oneill, Samuel

OU

Um nº de telefone é introduzido automaticamente como resultado de uma procura executada na lista telefônica eletrônica – sobre isso ver seção 7 Electronic Telephone Book (Lista telefônica eletrônica).

O status do telefone de destino é exibido caso o ramal possa ser monitorado, e também o Status UC, Circuit ou Skype pode ser visto, se configurado..

The screenshot shows the "Destino da comunicação" window with the number "+49 (69) 79309-1750" entered. The name "Marquardt, Emma" is displayed. To the right are buttons for "F6 Consulta" and "F8 Discar". Below the name is the "Status do ramal:" section, which includes a table with status information: "Telefone" (Espera), "Proteção" (0), "Pendente" (0), and "Estado" (Ocupado). To the right of this table are labels for "Osv. direta", "Osv. espera", and "Osv. ocupada". At the bottom are buttons for "Detalhes" and "Desvio".

Telefone	Proteção	Pendente	Estado
Espera	0	0	Ocupado

As informações no status do ramal variam, dependendo da configuração dos telefones de destino e de se os ramais ONS estão configurados dentro da integração do UC, Circuit ou Skype ou não. Neste exemplo, um ONS é reconhecido e o status correspondente é mostrado.

- Para iniciar a chamada, pressione F8 ou clique no botão de discar. Se o botão de Discar for destacado (por padrão, emoldurado em laranja) você pode alternativamente pressionar Enter no seu teclado para estabelecer sua chamada efetuada.



Outras opções estão disponíveis via menu suspenso.

Seleção	Significado
Discar	Disca a entrada selecionada da ETB ou o número de destino introduzido.



Seleção	Significado
Discar/Discar com intercalação	Disca a entrada selecionada da ETB ou o número de destino introduzido, mesmo que o número selecionado esteja ocupado. Neste caso, você interferirá na chamada existente. <b>Dica:</b> Somente disponível se o número selecionado estiver ocupado e se o número puder ser monitorado.
Opção: Interromper a proteção e o AUL	Se o ramal desejado tiver o CFW/DND ativado, o colaborador do console do operador pode anular este ajuste e a chamada passa para este ramal.

---

#### Dica para o administrador:

A anulação da intrusão é um recurso opcional no Data Center/Configuração do cliente/Layout.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

#### 4.2.1.1 Seleção de tom

Caso, durante uma chamada, tenham que ser introduzidos números (por ex. em um menu de resposta de voz), a introdução pode ser efetuada através do teclado MFV.

Clique no botão MFV junto à caixa destinada ao número de telefone de destino.




---

**NOTA:** O botão só pode ser ativado durante uma conversa em andamento.

---

Os dígitos requeridos podem ser clicados ou introduzidos pelo teclado numérico.



Se a sequência de números na área de transferência tiver sido salva, a mesma pode ser igualmente introduzida através da área de transferência. Para isso, utilize o botão para "Colar".

Para fechar o teclado, clique na cruz x.

#### 4.2.2 Chamadas estabelecidas

1. Para transferir uma chamada recebida a um contato, você pode introduzir manualmente o número do telefone de destino na caixa do número do telefone:



OU

Use a lista de rediscagem já que os números de telefone que foram discados após iniciar o aplicativo Concierge podem ser selecionados na lista de **Rediscagem** clicando na seta suspensa:



N.º chamada destino	Nome do destino
+49 (69) 79309-1752	Master, Peter
+49 (69) 79309-1721	Oneill, Samuel

OU

Um nº de telefone é introduzido automaticamente como resultado de uma procura executada na lista telefônica eletrônica – sobre isso ver seção 7 Electronic Telephone Book (Lista telefônica eletrônica).

O status do telefone de destino é exibido caso o ramal possa ser monitorado, e também o Status UC, Circuit ou Skype pode ser visto, se configurado..

A informação no status do ramal varia, dependendo da configuração dos telefones de destino e de se o UC, Circuit ou Skype está conectado ou não.

2. São possíveis dois cenários de transferências:

- Transferência cega
- Transferência consultiva

**Dica:** Você também pode introduzir um "0" para transferir o autor da chamada para uma linha externa (dependendo da configuração, também pode ser um "9" por exemplo, pergunte ao seu administrador). Então, uma consulta não é possível, somente uma transferência cega.

##### 4.2.2.1 Transferência cega

Clique no botão Transferir:



A chamada é então diretamente transferida para o número de destino. Uma transferência para uma linha externa também é possível. Ao mesmo tempo, você pode visualizar a chamada na fila de espera para processamento. Ela permanece aí até que o contato receba a chamada ou você ou outro colaborador do console do operador atenda novamente a chamada no console do operador.

Estas opções estão disponíveis via menu suspenso.

Seleção	Significado
Transferir chamada	Transfere a chamada diretamente para a entrada selecionada da ETB ou o número de destino introduzido.
Obter uma linha externa e transferir	Transfere o autor da chamada diretamente para uma linha externa. Informação básica: para alguns telefones na própria empresa, pode não ser permitido obter uma linha externa. O participante tem, então, a possibilidade de chamar o console do operador para conectar-se fora da empresa.
Opção: Interromper a proteção e o AUL	Se o ramal desejado tiver o CFW/DND ativado, o colaborador do console do operador pode anular este ajuste e a chamada passa para este ramal.

**NOTA:** O botão de Transferência também pode ser usado para conectar um autor de chamada à pessoa de contato solicitada após consulta (ver a seção 4.2.2.2)

Para ver uma descrição detalhada da fila de espera para processamento, ver seção 4.3 Fila de edição

#### 4.2.2.2 Novo processo de transferência

Logo após uma transferência cega, a chamada aparece na fila de processamento. Cada pedido de transferência levará a uma tentativa de transferência.

- Caso a extensão de destino aceite a chamada, a chamada desaparece da Fila de processamento.
- Caso a chamada mostre o status **Aguardando** e a transferência seja posterior à tentativa de transferência repetida ainda não possível – o operador recebe automaticamente a chamada como uma rechamada após o período de tempo configurado.

---

##### Dica para administradores:

A configuração do horário pode ser configurado em Data Center do OpenScape Concierge / Dados do sistema / Fila de processamento.

Para obter detalhes, consulte OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

- Caso a chamada mostre **outro status** diferente de Aguardando (por exemplo, **Rejeitada** = a chamada foi rejeitada pelo ramal de destino), não haverá nova tentativa automatizada para transferir a chamada e a chamada não retornará ao operador como uma rechamada.

**Neste caso, é necessária uma ação do operador!**

Cenários de exemplo detalhados:

a) Transferência de chamadas quando ocupado

*A função "on busy" não está definida - nem no sistema de telefone nem no dispositivo do telefone.*

1. Um número de telefone é inserido no campo de número de telefone de destino ou pré-atribuído por meio de uma pesquisa do ETB.
2. Se possível, o número de destino é monitorado (monitoramento CSTA). Se for um dispositivo monitorável, o Concierge já mostrará como **Ocupado** ao digitar o número de telefone.
3. Depois de pressionar a tecla **F2** (transferência cega), é feita uma primeira tentativa, independentemente do estado do número de telefone de destino.
4. A chamada fica visível na fila de processamento (status "**Aguardando**").
5. Após 10 segundos, outra tentativa de transferência será iniciada automaticamente. A fila de processamento exibe brevemente o status "**Sendo transferido**".
6. Se o número de destino puder ser monitorado (Monitoramento CSTA), uma nova tentativa de transferência será iniciada imediatamente quando o ramal ficar livre.
7. As tentativas de transferência são feitas contanto que um "**Ocupado**" for reportado de volta do dispositivo.
  - *Se o dispositivo estiver livre na próxima tentativa, a chamada será transferida.*

---

**NOTA:**

*Se um dispositivo monitorável ficar livre antes de os 10 segundos terem transcorrido (por exemplo, após 7 segundos), uma nova tentativa de transferência será iniciada diretamente.*

---

- *Se o participante rejeitar a chamada, a fila de processamento exibirá "**Recusado**" e o chamador deverá ser tratado pelo operador novamente.*

b) Transferência de chamadas quando ocupado - quando a **Segunda chamada permitida** estiver ativada no sistema ou no dispositivo do telefone:

1. Um número de telefone é inserido no campo de número de telefone de destino ou pré-atribuído por meio de uma pesquisa do ETB.
2. Se possível, o número de destino é monitorado (monitoramento CSTA). Se for um dispositivo monitorável, o Concierge normalmente mostrará como **Ocupado** ao digitar o número de telefone.
3. Após pressionar a tecla **F2** (transferência cega), é feita uma primeira tentativa, independentemente do estado do número de telefone de destino.
4. A chamada fica visível na fila de processamento (status: "**Sendo transferido**") e aguarda até que a chamada seja aceita na segunda linha.
5. Se o assinante aceitar a chamada, ela será conectada.
  - Se o participante rejeitar a chamada, nenhuma nova tentativa de transferência automática será iniciada. Se o participante rejeitar a chamada, a fila de processamento exibirá "**Recusado**" e o chamador deverá ser tratado pelo operador novamente.
  - Se o participante ignorar a chamada, nenhuma nova tentativa de transferência automática será iniciada. Se o participante rejeitar a chamada, a fila de processamento exibirá "**Recusado**" e o chamador deverá ser atendido pelo operador novamente.

c) Transferência de chamadas, quando Encaminhamento de chamadas em ocupado está ativado no sistema ou no dispositivo do telefone:

1. Um número de telefone é inserido no campo de número de telefone de destino ou pré-atribuído por meio de uma pesquisa do ETB.
2. Se possível, o número de destino é monitorado (monitoramento CSTA). Se for um dispositivo monitorável, o Concierge já mostrará como **Ocupado** ao digitar o número de telefone.
3. Após pressionar a tecla **F2** (transferência cega), é feita uma primeira tentativa, independentemente do estado do número de telefone de destino.
4. A chamada segue a respectiva regra de encaminhamento de chamadas (encaminhamento para o operador de chamadas, outro número de telefone, celular, etc.).

---

**NOTA:**

Como a chamada é estabelecida pelo CPS (gateway externo) em nome do ramal do operador, as configurações (de encaminhamento) para chamadas externas são válidas.

---

5. Durante o processo de transferência, a fila de processamento exibe o status "**Sendo transferido**" até que o destino atenda a chamada.
6. Quando a chamada for encaminhada para outro número:
  - Se o participante rejeitar a chamada, nenhuma nova tentativa de transferência automática será iniciada. Se o participante rejeitar a chamada, a fila de processamento exibirá "**Recusado**" e o chamador deverá ser tratado pelo operador novamente.

- Se o participante ignorar a chamada, nenhuma nova tentativa de transferência automática será iniciada. Se o participante rejeitar a chamada, a fila de processamento exibirá "**Recusado**" e o chamador deverá ser atendido pelo operador novamente.

#### 4.2.2.3 Transferência de uma linha externa

Os telefones sem acesso a uma linha externa, podem chamar diretamente o colaborador do console do operador e ter uma linha externa transferida.

##### Procedimento:

O colaborador do console do operador atende a chamada direta e escolhe no botão **Transferir** do menu suspenso a seleção "Obter uma linha externa e transferir".

Esta transação será executada imediatamente após clicar na seleção.

A mesma função pode ser obtida ao introduzir o código de acesso de chamada efetuada na caixa de destino e iniciar o processo de transferência com a tecla F2/Enter.



O autor da chamada ouve o tom de discagem e pode começar a discar.

---

##### Dica para os administradores:

Este recurso precisa ser ativado e configurado especificamente por país. (Tom de discagem e de ocupado) Além disso, o parâmetro de transferência como Identificação do autor da chamada e informações de faturamento pode ser definido.

Os ajustes são configurados no OpenScape Concierge Data Center sob Dados de sistema/Configuração do cliente/Ajustes locais.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

#### 4.2.2.4 Transferência com proteção CFW e DND

Se o destino desejado tiver um recurso CFW ou DND ativado, o colaborador do console do operador pode anular estes ajustes selecionando a Opção do Menu suspenso do botão **Transferir**.



#### Procedimento:

1. Após aceitar a chamada recebida, selecione o contato desejado
2. No caso de um recurso CFW/DND ativado, selecione esta opção
3. Execute uma chamada de transferência

#### Dica para os administradores:

Este recurso precisa ser ativado e configurado em Data Center/Dados de sistema/Configuração do cliente/Layout.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

### 4.2.2.5 Consulta

Antes de transferir o autor da chamada ao contato, o colaborador do console do operador fala primeiro com o contato ou possivelmente tentará outro contato, se este contato não estiver disponível ou não for a pessoa pesquisada:

1. Clique no painel da janela **Destino** no botão **Consulta**.

Status do ramal:	
Telefone	Desativado
Proteção	
Pendente	0

O autor da chamada é então automaticamente retido enquanto é iniciada uma chamada de consulta sobre o contato.

Logo que esteja conectado ao contato, você pode:

- transferir (estabelecer comunicação) o autor da chamada para o contato - para isso, consultar também a seção 4.3 Fila de edição
- alternar entre autor da chamada e contato
- iniciar uma conferência, ou seja, falar com o contato e o autor da chamada em uma conferência a três

- Desconecte o contato, já que a transferência não seria bem sucedida e então você pode:
  - atender novamente o autor da chamada e voltar a falar com ele
  - colocar o autor da chamada em espera - para isso, consultar também a seção 4.3 Fila de edição
  - Tente outra consulta com outra pessoa

Quando não estiver conectado ao contato, você pode desconectar a consulta durante o toque. O autor da chamada permanece pendente.

Se o contato, com o qual a consulta tenha sido iniciada, não aceite o autor da chamada, são possíveis vários cenários de edição da chamada. Dirija-se ao seu supervisor, ele orienta-o a esse respeito.

Estas outras opções estão disponíveis via menu suspenso:

Seleção	Significado
Consulta	Consulta a entrada selecionada da ETB ou o número de destino introduzido.
Consulta com anulação de intrusão	Consulta a entrada selecionada da ETB ou o número de destino introduzido, mesmo que o número selecionado esteja ocupado. Neste caso, você interferirá na chamada existente. Use somente em casos muito urgentes! Dica: Somente disponível se o número selecionado estiver ocupado e se o número puder ser monitorado.
Opção: Interromper a proteção e o AUL	Se o ramal desejado tiver o CFW/DND ativado, o colaborador do console do operador pode anular este ajuste e a chamada passa para este ramal.

#### 4.2.2.6 Editar desvio direto de chamada

O desvio direto pode ser alterado pelo colaborador do console do operador Concierge. Isto é efetuado clicando-se na caixa "Dsv. direta" e introduzindo o número de telefone para o qual as chamadas devem ser desviadas.

Após introduzir o novo número, clique na caixa de verificação para confirmar o encaminhamento.

Após introduzir ou excluir um novo encaminhamento, os estados para o ramal são recarregados automaticamente.



**Destino da comunicação**

→ +49 (69) 79309-1280 x [ ] [ ]

Miller, Oscar

Status do ramal:

Telefone Espera

Proteção

Pendente 0

Estado UC

Detalhes Desvio

F6 Consulta F8 Discar

Dsv. direta 1281 ✓ x

Dsv. espera

Dsv. ocupada

Se o rastreamento de encaminhamento de chamadas estiver ligado, o encaminhamento direto de chamadas pode ser rastreado (padrão: 3 etapas – máx. 10 etapas). É exibido o destino do desvio de chamada, no qual o desvio de chamada é finalizado. Para este destino é emitido o status do ramal.

**Destino da comunicação**

→ +49 (69) 79309-128 x [ ] [ ]

Miller, Oscar

O desvio de chamada direto termina em:

+49 (69) 79309-1281 ?

Telefone Espera

Proteção

Pendente 0

Estado UC

Detalhes Desvio

F6 Consult. F8 Discar

Dsv. direta

Dsv. espera

Dsv. ocupada

### 4.3 Fila de edição

A fila de edição indica todas as chamadas pendentes, cuja comunicação foi estabelecida e não foram atendidas ou que foram estacionadas por um usuário ou aguardam por um início de chamada de pessoas.

Todos os colaboradores do console do operador responsáveis logados para a(s) mesma(s) fila(s) podem ver todas as chamadas pendentes na fila de espera para processamento – com uma exceção: uma chamada com o status “Being xferred” somente pode ser vista pelo colaborador do console do operador que colocou a chamada na fila de espera para processamento – caso a transferência falhe, os outros colaboradores do console do operador podem então ver a chamada em “público”.

Fila de edição										Residencial
Atender	Status	Ediç.	Duração	Atender	Quem ch...	Observação	Destino	Cons	A...	
	Comunicação estabelecida	...	04:45		Mrs. Wang...		+49897007...	0891		

Cada chamada é apresentada em uma linha separada e um código de cor configurável indica há quanto tempo o autor da chamada já está aguardando.

Fila de edição										Residencial
Atender	Status	Ediç.	Duração	Atender	Quem ch...	Observação	Destino	Consol...	Conec...	A...
	Estacionada	...	00:22		+49151108...		Bianchi, F...	089112		
	Estacionada	...	01:54		Mrs. Wang...		+49897007...	089112		

### DICA para os administradores:

Configuração da fila de espera para processamento no OpenScape Concierge DataCenter sob Dados de sistema/Configuração do cliente/Fila de espera para processamento.

Para ver mais detalhes, veja OpenScape Concierge, documentação do administrador

Três vistas diferentes podem ser selecionadas:

- **Privada**  
Selecione a opção **Privada** via menu suspenso na parte superior à direita para visualizar as chamadas que você fez na fila.
- **Pública**  
Selecione a opção **Pública** via menu suspenso na parte superior à direita para visualizar todas as chamadas de um cliente (não as suas próprias).
- **Grupo**  
Selecione a opção **Grupo** via menu suspenso na parte superior à direita para visualizar todas as chamadas do grupo para as quais o colaborador do console do operador está designado.  
(Requer configuração Grupo/Super Grupo)

### DICA:

Chamadas em processamento se tornarão visíveis para outras pessoas se o operador associado fizer logoff. Isso acontece independentemente do nível definido para ter um fallback para lidar com a chamada do cliente, mesmo que o operador responsável tenha saído.

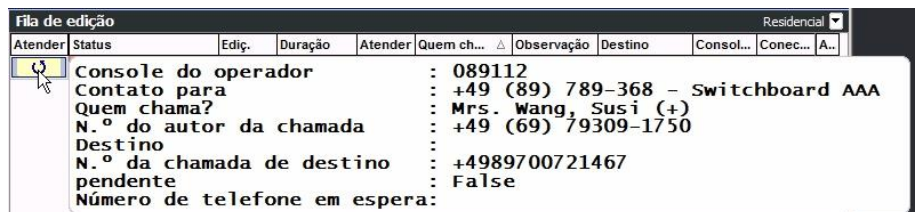
São exibidas as seguintes informações:

Caixa	Significado
Recuperar	Botão com o qual você atende a chamada de uma fila de edição para falar com o autor da chamada.
Status	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estacionada</li> <li>• Pendente</li> <li>• Being xferredl</li> <li>• Ocupado</li> <li>• Não atendida</li> <li>• Desligou</li> <li>• Rejeitada</li> <li>• Chamada de pager</li> <li>• Cancelada</li> </ul>
Editar	O destino pode ser editado – ver seção 4.3.2 Editar chamada na fila de edição


Caixa	Significado
Duração	Tempo em minutos: segundos que o autor da chamada já aguarda na fila de edição.
Atender	Enquanto uma chamada é colocada em espera na fila de espera para processamento, o colaborador do console do operador tem a possibilidade de falar ao autor da chamada pendente novamente (por exemplo, para pedir desculpas, como em “Desculpe, demora um pouco mais”) sem recuperar a chamada (a chamada permanece na fila de espera para processamento). Isto tem a vantagem de que, no caso de um processo de paging, a chamada ainda pode se conectar à pessoa desejada sem fazer chamada de página a essa pessoa novamente. “Falar com uma chamada pendente” somente é possível se você não tiver uma chamada ativa e se o status da chamada pendente não estiver “em transferência”
Interlocutor	Nome e número de telefone do autor da chamada, quando estes estão salvos no banco de dados OpenScape Concierge.
Destino	Nome e número de telefone do destino da chamada, quando estes estão salvos no banco de dados OpenScape Concierge.
Comentário	Se tiver sido introduzido texto no campo de comentário antes de colocar o autor da chamada na fila de espera para processamento.
ID do operador	ID do operador que colocou o autor da chamada na fila de espera para processamento

### Quickinfo

A Quickinfo apresenta informações detalhadas sobre a chamada movida para a fila de edição. A dica de ferramenta aparece quando você move o ponteiro do mouse sem movimento sobre o botão **Recuperar** da linha correspondente.



#### 4.3.1 Atender chamadas a partir da fila de edição

Clique na fila de edição em  (**Atender**).

Cada usuário do Concierge pode recuperar uma chamada em espera da fila de espera para processamento, independente de um outro usuário do mesmo cliente ter colocado a chamada na fila.

A chamada é recuperada da fila, o que quer dizer que:

- A chamada pode ser atendida imediatamente.
- Você pode reservar a chamada, clicando em **atender**, enquanto fala ao telefone. A chamada é então apresentada com um traço sobreposto.

Logo que a sua conversa atual seja concluída, é-lhe atribuída a nova conversa.

Fila de edição									Residencial
Atender	Status	Ediç.	Duração	Atender	Quem ch...	Observação	Destino	Consol...	A..
	Estacionada	...	00:45		Mrs. Wang...		+49897007...	0891	

- Você também pode retomar uma chamada que esteja no momento sendo transferida para um destino de toque. Se você optar por recuperar, a transferência é cancelada (talvez diretamente após você ter iniciado a transferência e você se dá conta que você precisa de uma outra informação do cliente.) Com recuperar, você pode conectar o cliente novamente se você não tiver uma chamada atual, do contrário, ela será atribuída a você após o encerramento da sua chamada atual.

Fila de edição									Residencial
Atender	Status	Ediç.	Duração	Atender	Quem ch...	Observação	Destino	Consol...	A..
	Rejeitada	...	00:46		Mrs. Wang...		+49897007...	089112	

### 4.3.2 Editar chamada na fila de edição

Por ex. mantendo-se o autor da chamada fisicamente na fila durante o estabelecimento, existe a possibilidade de editar o destino, caso este não atenda a chamada.

#### Processo

Clique na coluna "Editar" em

É exibido o seguinte painel da janela:

Fila de edição									Re
Atender	Status	Ediç.	Duração	Atender	Quem ch...	Observação	Destino	C	
	Comunicação estabelec...	X	00:06		Mrs. Wang...		+49897007...	0	

**Novo estabelecimento para a chamada:**

Quem chama? **+49 (69) 79309-1750 - Mrs. Wang, Susi (+)**

Destino da cham. **+49 (89) 789-368 - Switchboard AAA**

Observação

**Destino da comunicação**

→ **+4989700721467**

Ctrl+Alt+F4  
Nova Estab.

Ctrl+Alt+F11  
Estab. Cancelar

Status do ramal:

Telefone	? Desconhecido	Dsv. direta
Proteção		Dsv. espera
Pendente	0	Dsv. ocupada

Este painel o habilita a cancelar uma transferência em andamento.

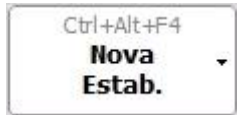
**Por exemplo,** diretamente após você ter iniciado a transferência, você se dá conta de que introduziu um número de destino errado. Você pode cancelar a transferência e iniciar uma nova transferência para outro destino

- o cliente continua a ouvir a música de espera e não nota qualquer uma destas operações.

Para iniciar uma nova transferência, primeiro cancele a transferência, clicando em



Depois, introduza um novo número de destino ou selecione uma nova entrada via ETB e clique em



Você também pode adicionar ou alterar o comentário. O comentário será visto imediatamente desde todos os usuários do Concierge com a visão pública da fila de espera para processamento.

Somente um colaborador do console do operador pode editar uma chamada na ocasião. Se uma chamada estiver em modo de edição, ela é marcada com um "X". Se uma chamada estiver em modo de edição, desde um outro colaborador do console do operador, ela é marcada com um "X!". Outros colaboradores do console do operador verão chamadas editadas como '---', estas chamadas são bloqueadas pelo colaborador do console do operador que a edita.

Somente uma chamada pode ser editada por um colaborador do console do operador ao mesmo tempo. Se uma chamada estiver em edição e o colaborador do console do operador editar outra chamada, a última edição será abortada.

Todas essas ações para uma chamada na fila de espera para processamento pode ser manuseada até mesmo se o colaborador do console do operador estiver em outra chamada.

### **Transferência falhou**

Se uma transferência tiver falhado, várias opções podem ser configuradas na fila de espera para processamento, quanto a o que deve acontecer com esta chamada.

Configurações possíveis são rechamada ao colaborador do console do operador/mostrar e apresentar a chamada a outros colaboradores do console do operador no mesmo grupo/dentro do cliente.

---

### **Dica para os administradores:**

A configuração da conduta pode ser ajustada em Data Center/Dados de sistema/Configuração do cliente/Fila de espera para processamento.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

## 5 Status do console Concierge

As barras de título do painel da janela **Autor da chamada** e **Destino** reproduzem o status do seu console. O respectivo status é indicado pelas seguintes cores:

Preto = nenhuma atividade ou chamada retida

Caqui = está tocando

Azul cinza = conectado

*Exemplos:*

- Uma chamada está em status de toque

Tipo contato, dest. contato	Interlocutor	Destino da comunicação
Tipo <b>Chamada de serviço</b>	Número <b>+49 (69) 79309-1750</b>	→ <input type="text"/>
Para <b>+49 (89) 789-368</b>	Nome <b>Mrs. Wang, Susi (+)</b>	
Nome <b>Switchboard AAA</b>	Empresa <b>TestCO</b>	
	Local <b>Frankfurt</b>	
Observação <input type="text"/>		
<b>Telefone</b>		
Alt+F2 Espera	F2 Estab.com.	F4 Reter
	<b>F5 Linha 1</b>	Alt+F7 Alternar
		Alt+F5 Conferênci.
		F7 Desconec.
		Alt+F11 fila de esp.

- O usuário Concierge está conectado com o autor da chamada.

Tipo contato, dest. contato	Interlocutor	Destino da comunicação
Tipo <b>Chamada de serviço</b>	Número <b>+49 (69) 79309-1750</b>	→ <input type="text"/>
Para <b>+49 (89) 789-368</b>	Nome <b>Mrs. Wang, Susi (+)</b>	
Nome <b>Switchboard AAA</b>	Empresa <b>TestCO</b>	
	Local <b>Frankfurt</b>	
Observação <input type="text"/>		
<b>Telefone</b>		
Alt+F2 Espera	F2 Estab.com.	F4 Reter
	<b>F5 Linha 1</b>	Alt+F7 Alternar
		Alt+F5 Conferênci.
		F7 Desconec.
		Alt+F11 fila de esp.

- A chamada é retida enquanto é iniciada uma chamada de consulta sobre um contato. O telefone do contato toca.

Tipo contato, dest. contato	Interlocutor	Destino da comunicação
Tipo <b>Chamada de serviço</b>	Número <b>+49 (69) 79309-1750</b>	→ <b>+4989700721467</b>
Para <b>+49 (89) 789-368</b>	Nome <b>Mrs. Wang, Susi (+)</b>	
Nome <b>Switchboard AAA</b>	Empresa <b>TestCO</b>	
	Local <b>Frankfurt</b>	
Observação <input type="text"/>		
<b>Telefone</b>		
Alt+F2 Espera	F2 Estab.com.	F4 Atender
	<b>F5 Linha 1</b>	Alt+F7 Alternar
		Alt+F5 Conferênci.
		F7 Desconec.
		Alt+F11 fila de esp.

Status do ramal:	
Telefone	?
Proteção	Desconhecido
Pendente	0
Estado	
Detalhes	
Desvio	



## 6 Funções das teclas (ENTER, SPACE, Esc)

Esta seção contém as principais funções integradas de teclas de Enter, Espaço e Escape. Estas funções dependem das caixas focalizadas ou das áreas do Concierge.

### 6.1 Funções da tecla ENTER

A operação do OpenScape Concierge é simplificada por uma função da tecla **ENTER** baseada na situação.

Dependendo da situação do programa, pressionar a tecla **ENTER** aciona uma função que se refere à situação atual.

Uma marcação de cor do respectivo botão indica que função está ativa quando você pressiona a tecla Enter. A marcação de cor é laranja por padrão e pode ser alterada no Concierge DataCenter.

#### *Exemplos:*

- Se você estiver logado como usuário, pode fazer login pressionando a **tecla de entrada**.



- Se você como usuário tiver o status "Indisponível", poderá definir o seu status pressionando a **tecla de entrada** em "Disponível".



- As chamadas podem ser recuperadas da fila de autores de chamada com **ENTER** (sem entrega automática da chamada)



- As conversações que entram podem ser atendidas através da **tecla de entrada**.



- Se você estiver em status de conversa e for introduzido um número de destino, você pode pressionar a tecla **ENTER** para iniciar uma transferência cega ou consultiva. (O tipo de transferência é configurável)



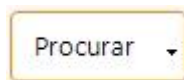
- Se você estiver em status de conversa e não for introduzido nenhum número de destino, você pode pressionar a tecla **ENTER** para desligar a chamada



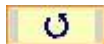
- Se o seu telefone estiver em status de hibernação e a caixa **Número de destino** não estiver vazio, você pode iniciar uma chamada externa pressionando a tecla **ENTER**.



- Pressionando a **tecla de entrada**, você pode iniciar uma procura na lista telefônica eletrônica.



- No modo de Atendimento, uma chamada recebida por ser aceita pressionando-se a tecla **ENTER**.



---

**Dica para os administradores:**

A função de Enter pode ser ligada/desligada no Concierge Data Center/Dados de sistema/Configuração do cliente/Ajustes locais.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

## 6.2 Funções da tecla ESPAÇO

- Se um string de procura ou um destino for introduzido, o botão x à direita da caixa de edição pode ser alcançado por tabulador e ativado por espaço para excluir a entrada.
- Se uma lista de destino for preenchida, o botão suspenso pode ser alcançado pelo tabulador e ativado por espaço para selecionar uma entrada. A entrada selecionada será ativada pela tecla Enter.
- Se a grade de autores de chamada for focalizada, com o botão de Espaço, a chamada focalizada será recuperada ou reservada.
- Se a grade de chamadas pessoais for focalizada, com o botão de Espaço, a chamada focalizada será recuperada ou reservada.
- Se a fila de espera para processamento for focalizada, com o botão de Espaço, a chamada focalizada será recuperada ou reservada
- Editada se a "coluna de edição" for focalizada
- Unida de a "coluna unir" for focalizada
- Se uma grade de busca for focalizada, com o botão de Espaço, o formulário de detalhes do membro focalizado será mostrado
- Se a codificação "Wrap-up" for visível, a seleção de razões pode ser comutada com a tecla de Espaço



### 6.3 Funções da tecla ESCAPE (Esc)

- Se a lista telefônica eletrônica estiver maximizada, a tecla Escape normaliza a vista.
- Se o formulário de detalhes de membro for mostrado, este estará fechado.

## 7 Electronic Telephone Book (Lista telefônica eletrônica)

Uma área central na janela principal contém a agenda telefônica eletrônica (ATE).

Devido à possibilidade de encontrar rápida e facilmente dados de contato no banco de dados, está assegurado um estabelecimento eficiente de chamadas.

Existem vários critérios de procura disponíveis para apoiá-lo na procura de um contato na lista telefônica eletrônica:

- Capacidade de pesquisa livre sem especificar um alvo de pesquisa.
- Nome e nome próprio
- Departamento e local
- Palavra-chave
- Telefone
- Fax
- Edifício e sala
- Forma de tratamento e título
- Função
- Empresa
- Comentário

Além disso, funções como caracteres coringa, pesquisa rápida e fonética resultam em um resultado de pesquisa bem sucedido.

The screenshot shows the 'Lista telefônica eletrônica - Participantes - Representação em tabela' window. The search key 'wang' is entered in the 'Chave de pesq.' field. The search results table shows one entry: Wang, Susi, with details like phone number, email, and address. The right sidebar shows 'Acessibilidades' and a calendar for February 22, 2016.

Tel.	Uc.	Cal.	Nome	Detalhes	Tratam...	Linha 1	Função	Local	Empresa	Departamento	Título	Palavra-chave	Edifício	Sala
			Wang, Susi	...	Mrs.	+49 (69) 79309-1750	Marketing Assistant	Frankfurt	TestCO	Marketing				

The screenshot shows the same interface with a search key '\*' entered. The search results table lists multiple entries, including Bianchi, Fred, Marquardt, Emma, Master, Peter, Miller, Charles, Miller, Oscar, Oneill, Samuel, and Parker, Peter. The right sidebar shows 'Acessibilidades' and a calendar for February 22, 2016.

Nome	Detal...	Trata...	Título	Função	Empresa	Departamen...	Local	Palavra-chave	Lin...	Edifício	Sala	Comentá...
Bianchi, Fred	...	Mr.	Sales Manager	TestCo	CC SP UIP	Frankfurt	OSCC, OS...	+4...	H1	521		
Marquardt, Emma	...	Ms.	Marketing Director	ComCo	M HT WE	Berlin	IT	+4...	HO 51	421		
Master, Peter	...	Mr.	Head of Finance	ComCo	CEO	Berlin	IT	+4...				
Miller, Charles	...			TestCo		Frankfurt		+4...				
Miller, Oscar	...							+4...				
Oneill, Samuel	...	Mr.	Dr.	Financial Accou...	ComCo	FI BA CO	London	+4...				
Parker, Peter	...	Mr.	Dr.	Senior Manager	Comp...	Frankfurt		+4...				


### 7.1 Funções da lista telefônica eletrônica

- Espaços reservados
- Pesquisa rápida
- String de pesquisa
- Contato – Representação em tabela

- Detalhes do contato
- Acessibilidades
- Extras

As seções seguintes descrevem estas funções detalhadamente.

### 7.1.1 Minimizar/maximizar lista "Acessibilidades"

	<p>Use este botão do lado direito da visualização de contatos - guia para maximizar/minimizar a visualização de contatos – guia, incluindo a lista de contatos e o calendário.</p>
---	--

## 7.2 Regras de procura para a lista telefônica eletrônica

### 7.2.1 Espaços reservados

#### Caracteres de espaços reservados

Estão disponíveis os seguintes espaços reservados (wildcards):

- ? : Espaço reservado para um caractere
- \* : Espaço reservado para caracteres múltiplos

#### Exemplos

- Na caixa **Nome** introduza o termo de procura Schulz. São então emitidos todos os contatos com o nome Schulz, bem como os contatos como nome Schulze ou Schulz-Wittgenstein, mas **nenhuns** contatos com o nome Müller-Schulz.
- Na caixa **Nome** introduza o termo de procura Schulz\*. O resultado é o mesmo do primeiro exemplo.
- Introduza na caixa **Nome** o termo de procura S?tt\* e, em seguida, o termo de procura ATD ???? na caixa **Departamento**.  
Você obtém então todos os contatos que preenchem os seguintes critérios:
  - O nome inicia com S, seguido de exatamente uma letra, seguida de dois t e termina com um número qualquer de outras letras.
  - O departamento do contato inicia com ATD e um espaço em branco, seguido de exatamente quatro caracteres.

Os contatos seguintes podem corresponder apenas a estes critérios de procura:

- > Sra. Sattmann do departamento ATD ABCD,
- > Sr. Sutter do departamento ATD ITPS,
- > Sr. Sett do departamento ATD LSKA.

O contato a seguir **não** corresponde à solicitação de pesquisa: A Srta. Schattmeier do departamento de ATD EMI, porque o seu sobrenome contém três e não uma letra entre o "S" e os dois "t", e porque o fim do nome do departamento "EMI" consiste em três e não quatro letras.

Para qualquer pesquisa nas caixas com caracteres coringa e lugares reservados somente entradas ETB com caixas preenchidas são levadas em consideração, entradas com strings vazias não aparecerão na lista dos resultados. Por exemplo, você pesquisa com \* na caixa "Título". Todas as entradas que não tiverem título não aparecerão como resultado.

## 7.2.2 Pesquisa rápida

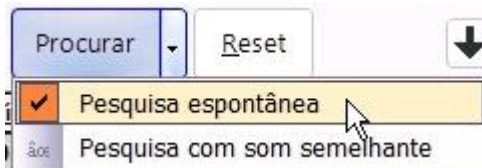
A pesquisa rápida se inicia automaticamente após o decurso de um tempo de retardo, enquanto o usuário ainda está introduzindo o termo de pesquisa na caixa de pesquisa.

São apresentados os primeiros resultados  $n$  da lista telefônica eletrônica.

A procura espontânea não inclui uma procura por semelhança sonora.

### Procedimento

Habilite a caixa de controle da pesquisa rápida no menu suspenso do **Botão de pesquisa** para ligar a pesquisa rápida.



Desabilite a caixa de controle **Pesquisa rápida** para desligar a pesquisa rápida.

---

### NOTA:

*Efeito em terminais para invisuais*

Na procura convencional, o último termo de procura é completamente marcado. Em um terminal para pessoas com deficiência visual, este é palpável. No entanto, este mecanismo apenas está à disposição para a procura convencional. Este mecanismo não funciona na procura espontânea, uma vez que em uma introdução *lenta*, após decurso do breve tempo de atraso, são automaticamente apresentados os resultados da procura e os caracteres já introduzidos imediatamente excluídos.

---

## 7.2.3 Iniciar procura manual

### Procedimento

1. Desligue a procura espontânea.
2. Introduza seus critérios de pesquisa.
3. Confirme com a **tecla de entrada**.  
*Ou:*  
Clique em **Procurar** para dar início à procura.  
Todos os contatos, que correspondem aos critérios de procura, são apresentados na lista de resultados.
4. Utilize as teclas de seta ↑ e ↓ no teclado para percorrer a lista de resultados e marcar um conjunto de dados na lista.  
O primeiro nº de telefone apresentado nos dados de participantes do conjunto de dados marcado é transferido para o painel da janela **Destino**.
5. Clique duas vezes no conjunto de dados para assumir os dados do contato selecionado na guia **Detalhes**.
6. Clique em **Reset** para excluir o resultado da procura anterior, redefinir todas as caixas de introdução e iniciar uma nova procura.

## 7.2.4 Pesquisa de texto livre

A pesquisa de texto livre o habilita a obter um resultado mais eficiente e rápido.

O string de pesquisa introduzido é regulado através de um controle deslizante (ver figura). A escala abrange desde uma pesquisa simples, somente por nome (sobrenome) até uma pesquisa por combinações de caixas de pesquisa.

Mover o ponteiro no controle deslizante melhora as caixas pesquisáveis. As caixas que se aplicam à pesquisa são exibidas sublinhadas.

Quanto a pesquisa busca caixas múltiplas (o controle deslizante não está à esquerda), é possível introduzir critérios de pesquisa múltiplos no string de pesquisa. Separar os valores por “+” significa que os valores de pesquisa estão combinados pelo lógico “e”.

Por exemplo, o início do sobrenome e o início do departamento podem ser introduzidos com um “+” na caixa de pesquisa. Todos os membros com ambos os valores serão encontrados.

O operador lógico “ou” é “|” por padrão.

Pos.		Procura por
1		Apenas nome (sobrenome)
2		Sobrenome, nome
3		Colunas configuradas no Data Center com o atributo “Pesquisável”
4		Todas as caixas, exceto Endereço de e-mail e informações adicionais.

---

### Dica:

Endereços de e-mail e Informações adicionais não são pesquisáveis

### Dica para os administradores:

As colunas pesquisáveis para a posição 3<sup>rd</sup> do controle deslizante podem ser configuradas no Concierge Data Center sob Dados de sistema/Configuração do cliente/Layout e dados de membros específicos personalizados.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

## 7.2.5 Pesquisa com Arrastar e soltar

O string de pesquisa pode ser facilmente melhorado se um objeto listado da grade de pesquisa for arrastado e solto de volta para o string de pesquisa

### Procedimento (exemplo):

1. A pergunta inicial é “Berlin”
2. Resultado abaixo

Electronic Telephone Book Contact - Tab view									
Search string					münchen		Search		
Ext.	Last name, firs...	Details	Line 1	Insurance	Patient ID	Station	Admission Date	Location	
?	Brown, James	...	+49 (221) 752100-7873	Privat	223344	Station 47b	02.10.2015	Munchen	
?	Mc Donald, Ron...	...	+49 (221) 752100-7883	Privat	987654	Station 99a	11.08.2015	Munchen	
?	Schmidt, Joe	...	+49 (221) 752100-7873	VIP	456711	Station 88a	02.09.2015	Munchen	

3. A melhoria do string de pesquisa com “station 51a” pode ser feita arrastando-se o valor da caixa “Privat” e soltando-o de volta para o string de pesquisa
4. O novo string de pesquisa agora é “Berlin” + “51a”

### Dica:

O operador padrão para o lógico “e” é o sinal +, o lógico “ou” é o sinal |

5. Trocar o operador para | combina “Berlin” ou “Station 51a”

Lista telefônica eletrônica Participantes - Representação em tabela															
Chave de pesq. <input type="text" value="Berlin 51a"/> <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="Procurar"/> <input type="button" value="Reset"/>															
Tel.	Sobrenome, no...	Detal...	Trata...	Título	Função	Empresa	Departamen...	Local	Palavra-chave	Lin...	Edifício	Sala	Patient ID	Station	Admissio...
	Marquardt, Emma	...	Ms.		Marketing D...	ComCo	M HT WE	Berlin	Finances,...	+4...	HO 51	421	354231	78b	12.08.15
	Master, Peter	...	Mr.		Head of Fin...	ComCo	CEO	Berlin		+4...			556874	51a	25.02.16
?	Oneill, Samuel	...	Mr.	Dr.	Financial A...	ComCo	FI BA CO	London		+4...			135752	51a	01.11.15

## 7.2.6 Procura com a ajuda de planos de seleção múltiplos

*Planos de discagem múltipla* refere-se a um ambiente com códigos de área múltiplos. Neste caso, o mesmo número de ramal pode ter vários códigos da área para diferentes pessoas.

### Exemplo:

+49 (69) 123 - 4711 para Sr. Tester e

+49 (40) 456 - 4711 para Sra. Test

“69” e “40” são os códigos de área.

Se para a procura apenas é introduzido o número de ramal na caixa destinada ao número de destino (aqui: 4711), então todas as entradas da lista telefônica são apresentadas juntamente com este número de ramal.

## 7.3 Resultado da procura

As informações sobre o resultado da procura são apresentadas em diferentes painéis da janela.

A visão geral contém todas as informações sobre este resultado e o primeiro contato. Estão disponíveis as vistas seguintes:

- Representação em tabela
- Detalhes
- Acessibilidades
- Destino com ramal e opcionalmente status UC, Circuit ou Skype

The screenshot displays a software interface for contact management. At the top, there's a search bar with the text "Chave de pesq. \*". Below it, a table lists contacts with columns: Nome, Detal..., Trata..., Título, Função, Empresa, Departamen..., Local, Palavra-chave, Lin..., Edifício, Sala, and Comentá. The first contact is "Bianchi, Fred" with details like "Mr.", "Sales Manager", "TestCo", "CC SP UIP", "Frankfurt", "OSCC, OS...", "+4...", "H1", "521". To the right of the table, there's a detailed view of the selected contact, "Bianchi, Fred", showing his status as "Espera" (Waiting) and "Dsv. direta" (Direct service). Below the detailed view, there's a section titled "Acessibilidades" (Accessibility) with a table showing contact details and connection status.





Nome	Detal...	Trata...	Título	Função	Empresa	Departamen...	Local	Palavra-chave	Lin...	Edifício	Sala	Comentá
Bianchi, Fred	...	Mr.		Sales Manager	TestCo	CC SP UIP	Frankfurt	OSCC, OS...	+4...	H1	521	
Marquardt, Emma	...	Ms.		Marketing Director	ComCo	M HT WE	Berlin	IT	+4...	HO 51	421	
Master, Peter	...	Mr.		Head of Finance	ComCo	CEO	Berlin	IT	+4...			
Miller, Charles	...				TestCo		Frankfurt		+4...			
Miller, Oscar	...								+4...			
Oneill, Samuel	...	Mr.	Dr.	Financial Accou...	ComCo	FI BA CO	London		+4...			
Parker, Peter	...	Mr	Dr	Senior Manager	Comp...		Frankfurt		+4...			

N.º	Δ	Tipo	Conexão
1		Linha 1	+49 (69) 79309-1280
2		E-mail	fred.bianchi@Test...
3		Chamada ...	+49 (69) 79309-2225
4		Secretariado	+49 (69) 79309-1700

### 7.3.1 Representação em tabela

A representação em tabela oferece uma visão geral sobre todos os resultados que preenchem os critérios de procura. São apresentados, no máximo, 200 resultados.

Com relação à indicação, trata-se de uma gravação do momento, ou seja, o status não é atualizado automaticamente. O status só é atualizado quando é executada uma nova procura na lista telefônica.

Símbolos Tel. e Cal.	Status
	O ramal está livre.
	O ramal está em conversa.
	Desativado: o telefone está desativado.
	O status do ramal não pode ser verificado nem apresentado.

#### 7.3.1.1 Classificar resultados da procura

Você pode triar todas as colunas clicando no cabeçalho da coluna desejada.

A triagem ajuda-o a encontrar o contato pretendido de forma rápida e simples.

##### Pré-requisito

- Por padrão, a triagem (pré-ajustes) é executada por **Nome**.
- As maiúsculas e minúsculas não são relevantes para a triagem.
- As vogais que sofreram mutação são convertidas para as combinações de vogais correspondentes.
- ß é alterado para ss.

##### Procedimento

1. Configure uma procura e inicie-a.
2. Clique na lista de resultados no título da coluna, por ex. **Função**, para classificar as colunas por ordem alfabética ascendente.
3. Clique novamente na lista de resultados no título da coluna, por ex. **Função**, para classificar as colunas por ordem alfabética descendente.

### 7.3.2 Detalhes do contato

A visualização de detalhes do contato pode ser aberta clicando-se no ícone



no contato desejado. Se clicarmos novamente no Ícone, o diálogo será fechado.



---

**Dica:**

Um duplo clique em um contato abrirá também a janela de dados de participantes se a Pesquisa com duplo clique for desativada.

O recurso pode ser definido no Data Center/Dados de sistema/Configuração do cliente/Ajustes locais.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

Aqui são apresentadas informações detalhadas sobre o contato:

- Dados de contato
- Contatos
- Informação adicional
- Palavras-chave

**Dados de participantes**

Dados pessoais, Endereço postal

Mr. Bianchi, Fred  
HE  
Germany  
Lyoner Str. 27  
60123 Frankfurt

Empresa

TestCo  
Frankfurt / CC SP UIP  
Sales Manager  
fred.bianchi@Testco.de

Comentário ao participante

Salvar

N..	Δ	+	Códig...	Indica...	N.º ag...	Cód. interno	Extensão	Tipo	Conexão	Edifício	Sala
1	+		49	69	79309		1280	Linha 1		H1	521
2	+		49	69	79309		2225	Cham...			
3								E-mail	fred.bianchi@Testco...		
4	+		49	69	79309		1700	Secret...		H1	520

Acessibilidades | Informação adicional | Palavras-chave

No lado esquerdo, a janela de dados pessoais, endereço postal e informações da empresa é exibida.

Dependendo da guia selecionada, mais informações sobre o contato selecionado estarão disponíveis.

### 7.3.2.1 Comentário nos Detalhes de contato

Além disso, você pode introduzir um comentário sobre o participante. Este comentário é personalizado e somente visível para os usuários do Concierge.

**Dados de participantes**

Dados pessoais, Endereço postal

Mr. Bianchi, Fred  
HE  
Germany  
Lyoner Str. 27  
60123 Frankfurt

Empresa

TestCo  
Frankfurt / CC SP UIP  
Sales Manager  
fred.bianchi@Testco.de

Comentário ao participante

VIP customers only

Salvar

Acessibilida

Os comentários podem ser inseridos/atualizados via teclado ou com Arrastar e soltar

---

**Dica:** A caixa “comentário” é uma caixa pesquisável na Lista telefônica

---

### 7.3.2.2 Contatos

Mostra todas as disponibilidades sobre como um contato pode ser alcançado.

N..	Δ	+	Códig...	Indica...	N.º ag...	Cód. interno	Extensão	Tipo	Conexão
1	+	49	69	79309			1721	Linha 1	
2	+	49	69	79309			2225	Cham...	
3								E-mail	fred.bianchi@exchang
4	+	49	69	79309			1700	Secret...	

### 7.3.2.3 Informações adicionais

As informações adicionais são uma possibilidade de ter informações específicas sobre uma pessoa antes de transferir uma chamada.

Exemplo: “Não ligue para o Dr. Willis diretamente – consulte antes com sua secretária” ou “O Dr. Willis não está disponível no hospital às sextas-feiras”

Estas são apresentadas na guia **Informação adicional** no painel da janela "Dados de participantes" do contato selecionado.

---

**Dica:**

Informações adicionais podem ser configuradas para ser exibidas na grade de pesquisa.

---

As informações podem ser introduzidas por supervisores usando o Concierge Data Center.



### 7.3.2.4 Palavras-chave

As palavras-chave podem ser úteis ao pesquisar por áreas de responsabilidade – por exemplo, para encontrar uma pessoa de contato para um determinado produto.

As palavras-chave podem ser introduzidas e atribuídas via Concierge Data Center – ou importadas para a Lista telefônica.



### 7.3.3 Acessibilidades

Não é necessário clicar duas vezes sobre o respectivo contato para apresentar todas as acessibilidades. Ele é exibido no lado direito, perto da tabela de resultados da pesquisa na janela principal também, quando um foco é colocado no contato – ver também a seção 7.3.2.2.

Acessibilidades		
N.º	Tipo	Conexão
1	Linha 1	+49 (69) 79309-1280
2	E-mail	fred.bianchi@Testc...
3	Chamada vi...	+49 (69) 79309-2225
4	Secretariado	+49 (69) 79309-1700

Na lista com as **Acessibilidades** são apresentados todos os dados de participantes (telefone, e-mail, fax, etc.) da pessoa selecionada.

O primeiro contato (Linha 1) é adotado automaticamente na caixa de número de destino do **Painel de destino** e o status associado é exibido.

#### Indicar números de telefone com cores diferentes

Os números ou endereços de contato podem, se necessário, ser indicados com cores diferentes, por ex.:

- Número de telefone, por exemplo, o número de contato privado: vermelho
- Número de telemóvel: azul  
este número por ex. não pode ser transferido

O código de cor dos números de contato é definido no Concierge DataCenter.

## 8 Extras

Sob **Extras** na Lista telefônica eletrônica, você pode encontrar as seguintes guias:

Vários recursos adicionais podem ser encontrados sob **Extras** na parte inferior do Concierge:



Clicar no símbolo de seta descendente abre um meni com as seguintes opções (dependendo da configuração):

- Histórico de chamadas
- Quadro de avisos
- Filas
- Bloco de notas
- Configuração de teclas de discagem direta
- Visor
- Reiniciar a interface do usuário

Os Extras são agrupados em uma janela separada, que se abre quando se clica em um dos **Extras** no menu suspenso ou diretamente clicando em **Exibir**.

---

### Dica para os administradores:

A visibilidade de cada guia exceto Exibir é configurável no OpenScape Concierge DataCenter sob Dados de sistema/Configuração do cliente. A visibilidade da guia Exibir pode ser configurada no OpenScape Concierge DataCenter sob Administração de usuários – Contas.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

### Organizar guias

As guias são dinâmicas, o que significa que você pode alterar sua posição usando arrastar e soltar.

### Procedimento

1. Clique em uma guia qualquer.
2. Arraste a guia sobre outra guia e deposite-a aí (soltar o botão do mouse).  
Assim que você soltar o botão do mouse, as guias são arrastadas.

## 8.1 Histórico de chamadas

Na guia **Histórico de chamadas** você pode rastrear e monitorar sua atividade de chamadas para o console do operador.

Ela exibe um histórico completo das suas chamadas recentes, incluindo informações adicionais como e-mails enviados. Uma visão detalhada por ser ligada para ver as informações adicionais.

O período de tempo de exibição das chamadas pode ser configurado e pode ser configurado na guia Histórico de chamadas.

Extras Concierge

Histórico de chamadas

Quadro de avisos

Filas

Autorizações OS4K

Representação

Bloco de notas

Finance

Seleção de chamada

Atualizar os dados

Representação detalhada

Exportar

incl. o processo

Horários da chamada		Quem chama		Destino		Console do operador		Dados de chamada	
Tempo inicial	Duração	Contato para nome	N.º do au	Nome do au	N.º de telefone	Nome	Id do console do operador	Início do motivo	Fim do motivo
3/14/2016 10:20:47 AM	00:45	Switchboard	+496...				Concierge1	Chamada estacionada	Chamada com estacionamento anulado
3/14/2016 10:07:33 AM	02:12	Switchboard	+496...				Concierge1	Chamada retida	O contato foi terminado sem estabelecimento

Ative a caixa de controle **Detailed view** ( ☐ Detailed view ) para indicar dados de acesso adicionais.

As entradas podem ser atualizadas no botão **Atualizar dados**.

O Histórico de chamadas é dividido em duas seções. A parte superior, **Seleção de chamada** lista os contatos iniciais com os clientes..

A seção inferior exibe em **Detalhes da chamada** todos os passos dos dados selecionados acima.

### 8.1.1 Detalhes de chamadas – Histórico de chamadas

A guia **Histórico de chamadas** fornece informações detalhadas sobre cada etapa individual das transações no console do operador para uma chamada marcada na seção superior.

### 8.1.2 Uso dos números de telefone no Histórico de chamadas

#### Procedimento

A fazer duplo clique em um número de telefone no Histórico de chamadas, uma chamada pode ser:

- iniciada, se o colaborador do console do operador estiver em espera
- transferida, se o colaborador do console do operador estiver em uma chamada ativa
- consultada, se o colaborador do console do operador estiver em uma chamada em espera

Além disso, todos os campos podem ser copiados com a combinação de teclas **Ctrl+C**.

### 8.1.3 Exportação do histórico de chamadas

O histórico de chamadas exibido na Seleção de chamada pode ser exportado para um arquivo .csv. Você tem a opção de exportar o histórico de chamadas para o desktop ou para a pasta de documentos. Selecione sua escolha e clique em **Exportar**.

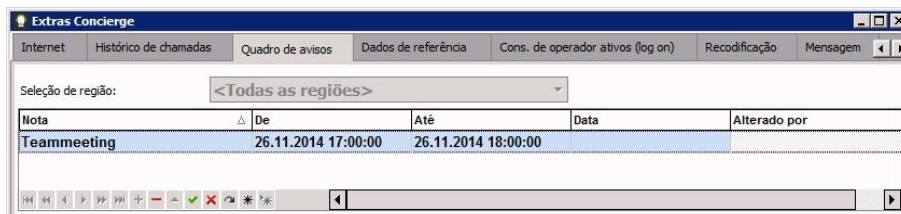


O arquivo tem o nome "Callhistory\_yyyymmdd\_hhmmss\_Main.csv", por exemplo, "Callhistory\_20150729\_100519\_Main.csv". Se você selecionar ☒ incl. history perto do botão Exportar, então será criado um segundo arquivo .csv se você clicar em **Exportar**. Este segundo arquivo inclui as transações detalhadas no console do operador da entrada selecionada na **Seleção de chamada**.

O arquivo tem o nome "Callhistory\_yyyymmdd\_hhmmss\_Details.csv", por exemplo, "Callhistory\_20150729\_101841\_Details.csv".

## 8.2 Quadro de avisos

O quadro de avisos destina-se a apresentar mensagens a um colaborador do console do operador. Os usuários podem descobrir a partir das mensagens salvas, por exemplo, sobre disponibilidade restrita devido a reuniões na empresa, trabalhos de construção, horários flexíveis, atividades de manutenção no sistema telefônico, etc. O quadro de avisos é dividido em seções que podem ser acessadas individualmente selecionando-se a Região.



Os usuários do OpenScape Concierge têm a possibilidade de efetuar entradas na guia "Quadro de avisos" ou editar e excluir entradas existentes.

### NOTA:

Ao contrário do bloco de notas, todos os dados na guia "Quadro de avisos" estão visíveis para todos os usuários do Concierge logados a este cliente.

As funções do banco de dados podem ser selecionadas através dos botões de funções a seguir ilustrados, destinando-se estes a procurar entradas, bem como a editá-las, criá-las e excluí-las.



Na tabela seguinte estão descritas algumas funções selecionadas:

Botão	Função
	Adiciona uma nova entrada (em branco)
	Exclui a entrada selecionada (um prompt de confirmação segue)
	A edição da entrada selecionada ou nova é concluída e os dados são transferidos para o banco de dados.
	O processamento da entrada selecionada ou nova é cancelado

## 8.3 Bloco de notas

O bloco de notas foi pensado para entradas pessoais.

Ele exibe as notas de exemplo, os contatos e os lembretes, e você pode criar mais tipos de entradas.

- A coluna **Nota** destina-se a salvar informações.
- A coluna **Contato** suporta opções de armazenamento para dados de participantes residenciais. Quando uma nota é salva como **Contato** e para este contato é salvo um número de telefone, você pode selecionar este número diretamente, a partir da coluna "Contato". No estado de hibernação, o nº de telefone é discado, clicando no símbolo do telefone. Ao reter, clicar no símbolo do telefone ativa a consultoria, enquanto, para as chamadas ativas, clicar no símbolo do telefone é usado para uma transferência cega.
- Em **Lembrete** pode ser salva uma data. Quando o alarme do lembrete é ativado, o lembrete é exibido no tempo indicado, em uma janela de mensagem.

Alguns tipos de **Entradas de bloco de notas** podem ser livremente definidos para por ex. efetuar a manutenção de grupos de dados de participantes residenciais.

### NOTA:

Todos os dados no bloco de notas são dados privados do colaborador do console do operador e não podem ser visualizados por outros colaboradores do console do operador.

Histórico de chamadas   Quadro de avisos   Filas   Autorizações OS4K   Representação   Bloco de notas   Finance									
Arraste o título de uma coluna para aqui para agrupar de acordo com a coluna									
Nota				Contato		Lembrete			
Tipo	Nome	Comentário	Atualizado em	N.º de telefone	Discar	Lembrete em	Data	Alarme	
Contact		Team conference	3/14/2016 1:29:37 PM			1 min.	12/4/2015 1:40:...	<input type="checkbox"/>	
Contact	Paul	Meeting	12/2/2015 1:22:57 PM	+498970707...		1 min.	12/2/2015 1:22:...	<input type="checkbox"/>	
Notice		Telephone conference	3/14/2016 1:30:20 PM			1 min.	12/4/2015 3:09:...	<input type="checkbox"/>	
Notice		Sales Presentation	12/2/2015 1:22:42 PM			1 min.	12/2/2015 1:22:...	<input type="checkbox"/>	
Reminder		Server update	12/2/2015 10:22:13 AM			1 min.	12/2/2015 10:22:...	<input type="checkbox"/>	
Reminder	Tim	Meeting	3/14/2016 1:32:14 PM	+496979307...		20 min.	3/14/2016 1:52:...	<input checked="" type="checkbox"/>	

O colaborador do console do operador pode efetuar entradas no bloco de notas e editá-las ou excluí-las.

Estes botões de funções a seguir ilustrados destinam-se a selecionar funções do banco de dados para procura, edição, criação e exclusão de entradas.



Botão	Função
	Introduz uma entrada nova (vazia)
	Exclui a entrada selecionada (seguindo um prompt de confirmação).
	A edição da entrada selecionada ou nova é concluída e os dados são transferidos para o banco de dados.
	A edição da entrada selecionada ou nova é abortada.



---

**NOTA:**

O conteúdo do bloco de notas é salvo no perfil pessoal do usuário Windows que fez login. Por padrão, o arquivo "OSConcierge\_Notepad.xml" é salvo sob C:\Usuários\Administrador\AppData\Roaming\Unify\OpenScape Concierge\OSConcierge.

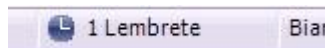
Se necessário, um caminho diferente pode ser configurado no Data Center/Dados de sistema/Ajustes avançados.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

### 8.3.1 Lembrete

Quando você determina uma data para um lembrete, surge na data determinada, na barra de status do aplicativo Concierge uma mensagem correspondente.



Quando você clica na mensagem de lembrete, são apresentados detalhes adicionais. Clicando na seta abre um menu de seleção, o qual você por ex. pode percorrer para baixo, caso existam vários lembretes...

Clicando na vermelha, a mensagem do lembrete é excluída.



### 8.4 Filas

Com a ajuda desta guia você pode abrir ou fechar filas e alterar a variante noturna para o status "fechado" de uma fila.

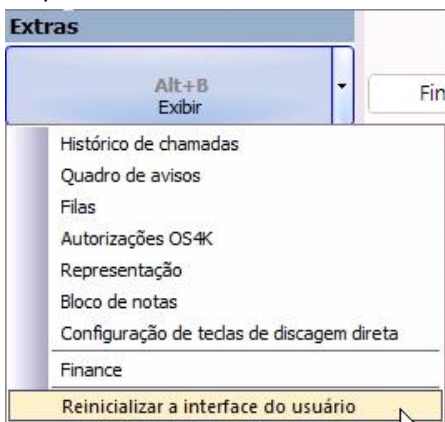
Você pode ver e mudar e modificar todas as filas de entrada de aberto para fechado e também pode modificar a variante noturna para cada fila.

Histórico de chamadas		Quadro de avisos	Filas	Autorizações OS*K	Representação	Bloco de notas	Finance
DDI	Nome	Variante noturna			Aberta		
+4969793098990	Switchboard	#busy variant created by OSConcierge			Aberta		
+496979309899001	Switchboard	Night Operator			Aberta		
+496979309899280	Chamada para mim	Voice Mail			Aberta		



## 8.5 Reiniciar a interface do usuário

A geometria do Concierge GUI pode ser reiniciada para Padrão, selecionando-se a opção “Reiniciar a interface do usuário” no menu suspenso do botão **Exibir**.



## 8.6 Classe de serviços OS4K

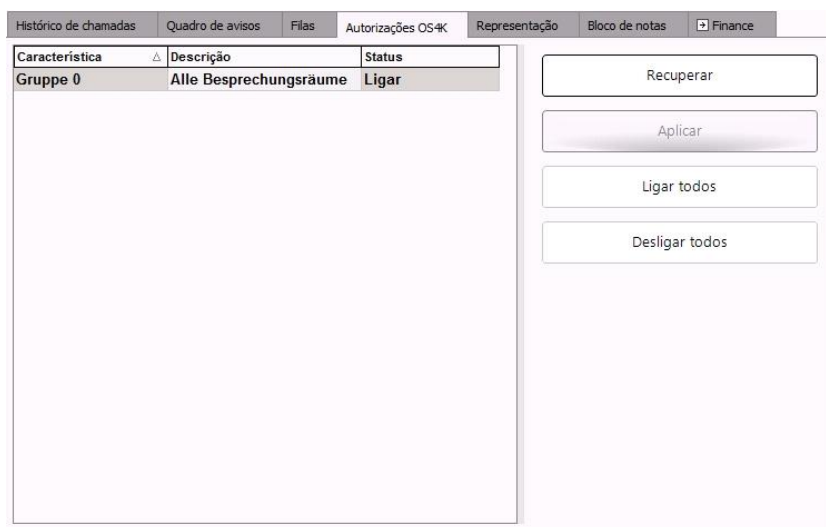
Todos os telefones em um Sistema OS4K são designados para duas (2) Classes de serviço (COS) que descrevem um conjunto de recursos cujo uso é permitido. Telefones múltiplos foram designados a um Grupo de usuários como “Salas de reunião”

O COS deve ser usado principalmente para controlar o acesso de uma linha externa. O colaborador do console do operador tem a possibilidade de comutar entre os dois COS.

Funciona como um ponteiro para a operação do telefone durante o dia e fora do horário de expediente.

### Procedimento

1. Escolha a seleção “Classe de serviço OS4K” no menu suspenso do botão **Exibir**
2. A seguinte subjanela se abre.



No lado esquerdo dos grupos COS configurados, uma descrição e o mais recente status de todos os grupos é exibido.

3. Ao clicar em “**Recuperar**”, o status mais recente no OS4K pode ser recuperado manualmente.
4. **TODOS** os grupos podem ser **LIGADOS** ou **DESLIGADOS** clicando-se em "Todos ligados" ou "Todos desligados"
5. Um grupo **único** deve ser selecionado, modificado para “LIGADO” ou “DESLIGADO” seguido por um clique em “Aplicar”

---

#### Dica para os administradores:

COS, grupos COS, bem como as designações de telefones para COS e Grupo deve ser confirmados no Sistema OS4K. A aparência do Concierge GUI com nomes designados devem ser configurada em Data Center/ Configuração do cliente/Classe de serviço OS4K.

A configuração pode ser definida pelo cliente.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

## 8.7 Representação

A seção Representação permite ao colaborador do console do operador modificar o Tamanho da fonte do Concierge GUI.

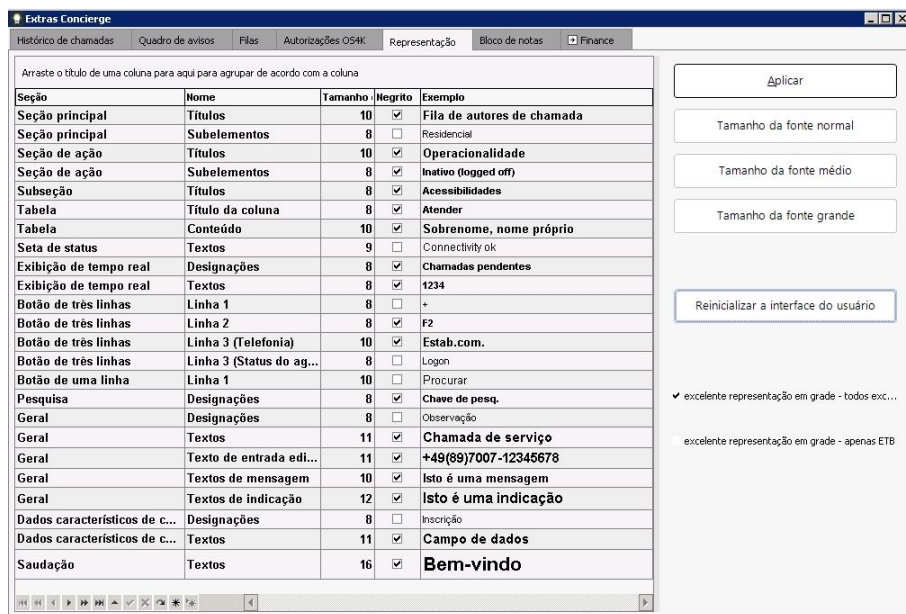
Os conjuntos de fontes pré-definidos estão disponíveis para a seleção do usuário.

- Normal
- Médio
- Grande

Além disso, uma lista dos elementos GUI mais importantes está disponível para ajuste individual do Tamanho da fonte e apresentação em negrito.

#### Procedimento

1. Escolha a seleção “Exibir” no menu suspenso do botão **Exibir**
2. A seguinte subjanela se abre.



- No lado esquerdo está a lista com cada elemento modificável. Cada elemento listado permite a mudança do Tamanho da fonte bem como o texto deve ser apresentado em caracteres em negrito.
- Selecione o elemento desejado, mude o valor e clique em "Aceitar"
- As mudanças estarão ativas imediatamente!
- Do contrário, selecione um Conjunto de fontes pré-definido selecionando tamanho de fonte "Normal", "Médio" ou "Grande".
- As caixas de controle para "Grade do usuário otimizada – "somente ETB" – "tudo menos ETB" cuida para que a grade funcione em grande parte sem uma barra de rolagem.
- Reiniciar a interface do usuário é a mesma função que aquela descrita na seção 8.5 Reiniciar a interface do usuário

O uso de Tamanho de fonte Médio ou grande requer uma maior resolução de tela!

Em certas circunstâncias, outro monitor/adaptador gráfico será necessário.

#### NOTA:

Método sugerido caso o GUI precise ser ajustado e protegido contra mudanças imprevistas por um usuário do Concierge.

- Permita à Configuração do usuário a permissão de mudar o Tamanho da fonte
- Ajuste a configuração conforme desejado, no Concierge GUI
- Transfira os ajustes no Data Center/Configuração do cliente/Layout
- Retire a permissão em Configuração do usuário

---

**Dica para os administradores:**

A permissão para usar este recurso deve ser configurada no Data Center/Configuração do usuário.

Todos os ajustes individuais podem ser pré-definidos no Data Center e serão carregados no arranque do Concierge.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

## 8.8 Discagem direta e seleção rápida

As teclas de discagem direta e as de seleção rápida simplificam a transferência de chamadas. Existem inúmeras funções à disposição para um botão. As chamadas podem ser transferidas, com consulta ou diretamente, atende chamadas é possível, ou o número de telefone armazenado pode ser discado.

### Configuração

Opções de configuração para teclas de discagem direta:

- Estão disponíveis até 6 guias para teclas de discagem direta. O número de linhas e colunas pode ser definido na configuração das páginas de discagem direta e botões.
- Para os botões de discagem direta usados com frequência, você pode criar permanentemente botões Speed visíveis. Até 20 botões Speed são possíveis. Se o espaço não for suficiente na área de destino, ele será melhorado automaticamente para exibir todos os botões Speed configurados.
- Além disso, você pode configurar uma função de status par que todos os botões exibam a presença do telefone e do usuário para botões de discagem direta e botões Speed.



---

**Dica para os administradores:**

A configuração de botões de discagem direta e Speed é executada no Concierge Data Center sob Dados básicos/Configuração do botão ou no Concierge Client quando as permissões de “Edição” são definidas na Configuração do usuário e uma configuração de botões é designada.









Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

**Status**

Para cada tecla de discagem direta/teclas de seleção rápida, pode ser indicado o status da conexão configurada. Isto somente é possível para as conexões internas do sistema telefônico ou dos sistemas na rede global.

**Tabela:** Estado do telefone

Ícone	Função
	Conexão está em espera
	Conexão está ocupada
	Conexão está desativada
	A conexão toca e é possível atender uma chamada
	A conexão toca e <b>não</b> é possível atender uma chamada
	A conexão não pode ser monitorada porque por ex. o nº de telefone não foi salvo corretamente.
	Erro de monitoramento – Ponto de monitoramento não configurado corretamente ou nenhuma licença válida.
	A conexão tem um Encaminhamento de chamadas ativado

O número de luzes de ocupado está limitado pelo número de licenças, que estão à disposição para a monitoração de conexões.

**Apenas para Integração com UC, Circuit e Skype**

Além disso, é possível exibir o status UC, Circuit ou Skype do dispositivo monitorado.

---

**Dica para administradores:**






O requisito para exibir este status é um Nó apropriado configurado no Gerenciamento do sistema

---

**Para instalações com integração com UC**

O estado do UC definido pelo contato é exibido. O operador pode alterar o estado do UC.

Os seguintes estados do UC estão disponíveis:

Símbolos	Status
	Desconhecido
	Off-line
	Ocupado
	Volto já
	Não incomodar

Símbolos	Status
✓	Disponível

#### **Para instalações com integração com Circuit**

O estado do Circuit definido pelo contato é exibido. O operador **não pode** alterar o estado do Circuit.

Os seguintes estados do Circuit estão disponíveis:

Símbolos	Status
?	Desconhecida
○	Off-line
●	Chamada do Circuit
⌚	Fora
⊖	Não incomodar
✓	Online

#### **Para instalações com integração com Skype**

O estado do Skype definido pelo contato é exibido. O operador **não pode** alterar o estado do Skype.

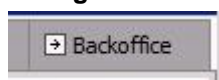
Os seguintes estados do Skype estão disponíveis:

Símbolos	Status
○	Off-line
●	Em reunião
●	Ocupado
●	Em teleconferência
⌚	Em uma apresentação
⌚	Volto já
⌚	Fora
⊖	Não incomodar
⌚	Indisponível
⌚	Fora
⌚	Fora (Resposta automática)
✓	Online

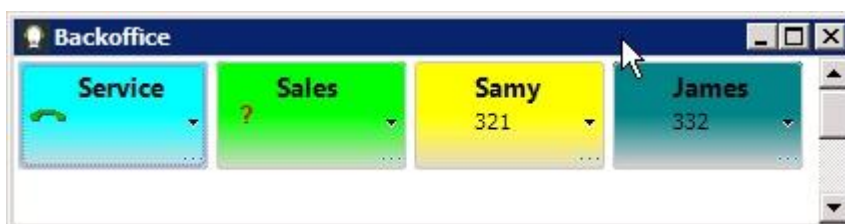
### **8.8.1 Teclas de discagem direta como janela separada**

Cada guia de discagem direta pode ser separada da janela do Concierge como janela separada.

Para isso, simplesmente clique na seta perto da respectiva **Tecla de discagem direta**.



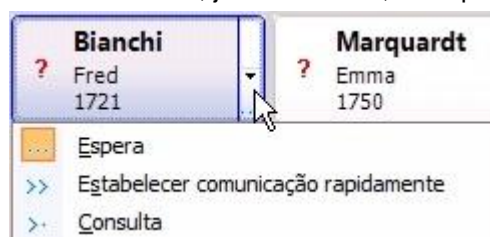
O visor tem a seguinte aparência:



Você pode integrar a indicação novamente na janela do Concierge, limitando-se a fechar a janela separada.

## 8.8.2 Funções dos botões

Os botões estão pré-ocupados com uma das funções disponíveis. Através da seta à direita, junto do botão, você pode selecionar outra função.



Quando o próprio ramal estiver em hibernação, o número de telefone armazenado é adotado como o destino na caixa de destino e é discado.

### Funções

Está ocupado, estão as seguintes funções à disposição:

- „Livre” transfere o nº de telefone para a caixa destinada ao número de destino.
- A opção "Estabelecer comunicação rapidamente" estabelece a chamada imediatamente.
- A opção "Consulta" inicia uma consulta com o contato selecionado.

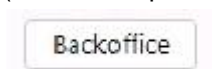
### Quickinfo

O status do ramal determina quais as informações devem ser apresentadas na Quickinfo. Por exemplo, o nome completo é visível quando em hibernação.

Quando o telefone toca, o número de telefone do autor da chamada e outros dados de contato são visíveis.

## 8.8.3 Teclas de atalho para teclas de discagem direta e teclas de seleção rápida na janela principal

Na janela principal pode ser utilizada uma tecla de atalho para cada tecla de discagem direta. Estas teclas de atalho encontram-se abaixo do calendário (neste exemplo "Backoffice"):



As teclas de seleção rápida são um subconjunto das teclas de discagem direta. A indicação varia, de modo a apenas apresentar opções de inscrição limitadas.





## 9 Controle de telefonia



As funções de telefone são controladas através dos botões no painel da janela **Destino** e através dos botões em **Telefone** diretamente através da lista telefônica eletrônica. As funções de todos os botões também podem ser executadas através de teclas ou de combinações de teclas (Hotkeys) no teclado. A Hotkey correspondente a um botão depende da configuração do OpenScape Concierge e é apresentada nos botões.

### Efeito em terminais para invisuais

Exemplo: em Braille são utilizados nas teclas os caracteres + e – para identificar LEDs.

### 9.1 Controlar funções de telefone no painel da janela "Destino"

Tabela: Botões "Discar" e "Consulta"

Botão	Função
	Inicia uma chamada efetuada e oferece a opção de anular para DND e CDW
	<p>A transferência de consulta é usada se você quiser falar com o contato antes de transferir o autor da chamada para este contato.</p> <p>Além disso, oferece a opção de anular o DND e o CFW</p> <hr/> <p><b>NOTA:</b> A consulta somente funciona com o console do operador do Concierge. NÃO UTILIZAR no telefone do seu agente!</p> <hr/>

### 9.2 Funções de chamadas

As **funções de chamada** são controladas por uma série de botões.

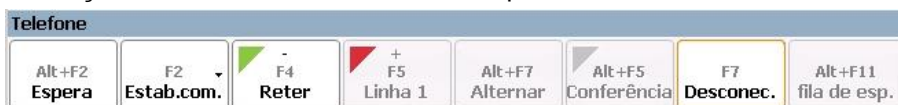












Tabela: Funções de chamada

Botão	Função
	Através do botão <b>Colocar em espera</b> um autor da chamada pode ser estacionado na fila de edição quando ele por ex. deseja aguardar pelo contato de destino que já está falando ao telefone.

Botão	Função
	<p>Para "Estabelecer comunicação rapidamente" você pode utilizar o botão "Estab.com.". O autor da chamada é então automaticamente colocado em primeiro lugar na fila de edição, de modo a escutar a música de espera desta fila enquanto aguarda que o contato atenda a chamada.</p> <p>Quando o contato de destino já está falando ao telefone (está ocupado), o autor da chamada é o próximo a ser conectado com o contato de destino, logo que a sua conexão esteja novamente livre.</p> <p>Quando o contato não atende a chamada, são possíveis vários cenários:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atender a chamada da fila de edição e achar uma alternativa para editar essa chamada.</li> <li>2. Edite o número de destino e tente transferir a chamada para o novo destino – o autor da chamada permanece ininterrupto na fila de espera para processamento.</li> </ol> <p>Para obter informações detalhadas, ver seção 4.3 Fila de edição</p> <hr/> <p><b>NOTA:</b> O estabelecimento da comunicação funciona apenas no console do operador do Concierge. <b>NÃO UTILIZAR</b> no telefone do seu agente!</p> <hr/>
	<p>Recurso opcional selecionável no menu suspenso</p> <p><b>Anular DND e CFW</b></p> <p>Se o contato desejado tiver um recurso CFW ou DND ativado, é possível anular este ajuste.</p> <p><b>Obter uma linha externa e transferir</b></p> <p>Para obter informações detalhadas, veja a seção 4.2.2.2 Novo processo de transferência.</p>
	<p>A conversa ativa é <b>retida</b>. O autor da chamada ouve música. O botão muda para "Atender" para atender novamente o autor da chamada.</p> <hr/> <p><b>NOTA:</b> A retenção de conversas funciona apenas no console do operador do Concierge. <b>NÃO UTILIZAR</b> no telefone do seu agente!</p> <hr/>

Botão	Função
 	Atender chamadas na linha 1. Uma chamada pendente é indicada por um LED intermitente. Quando uma chamada é atendida, o botão muda de verde para vermelho.
	Mudar da linha um para a consulta = alternar.
	Permite uma conferência com 3 participantes. Um novo participante é selecionado e depois conectado a uma ligação existente através do botão "Conferência".
	Desliga a chamada ativa.
	Move a chamada, que é sinalizada no console do operador do Concierge, novamente para a fila de autores de chamada.

#### NOTA IMPORTANTE:

Consulta, Retenção e Transferir somente funcionarão com o console do operador do Concierge. NÃO UTILIZAR no telefone do seu agente!

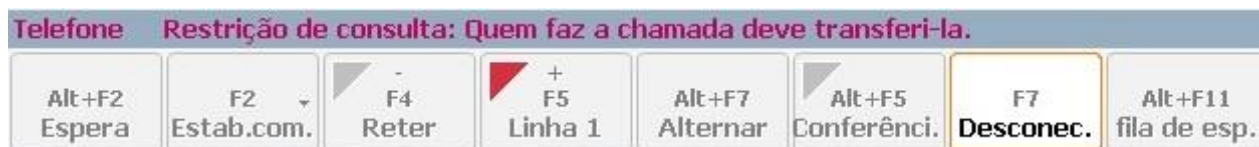
### 9.2.1 Somente para a integração do OS4000

Em um ambiente de integração OS 4000 tenha consciência desta restrição para consulta:

**Exemplo:** Um autor de chamada conversa com um funcionário na sua empresa. Este funcionário não é o contato adequado e quer ajudar a partir do console do operador a transferir o autor da chamada para a pessoa ou departamento adequados.

O funcionário inicia uma chamada de consulta para o Concierge. Agora, o funcionário precisa transferir o autor da chamada para você. Somente se você tiver o autor da chamada original conectado com você, você tem novamente as funcionalidades completas do Concierge para manusear a chamada de forma adequada.



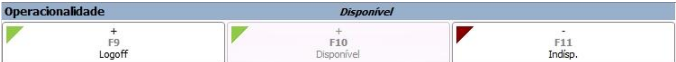

Na dica acima, os botões de chamada chamam a sua atenção para este tipo de situação.



## 9.3 Status de roteamento

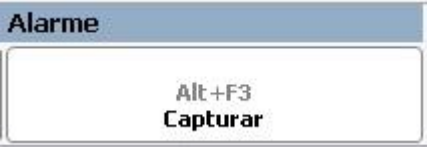
A função do status de roteamento com sua descrição está listada aqui.

**Tabela:** status

Botão	Função
 	<p>O usuário faz login no OpenScape Concierge usando o botão <b>Login</b>. O status atual é exibido no botão.</p> <p>O botão <b>Logoff</b> destina-se a fazer logoff antes de fechar o aplicativo OpenScape Concierge.</p>
 	<p>Clicando no botão <b>Disponível</b> (LED vermelho), o status do usuário muda para "Disponível". O botão muda de Vermelho para Verde.</p> <p>LED verde = Status <i>Disponível</i></p> <p>O status atual é exibido no botão.</p>  <p><b>NOTA:</b> O agente somente recebe chamadas via distribuição de chamadas automática, se o agente estiver no status <i>Disponível</i>.</p>
 	<p>Clicando no botão <b>Indisponível</b> (LED vermelho), o status do usuário muda para <i>Indisponível</i>. O botão muda de Vermelho para Verde.</p> <p>LED verde = estado <i>Indisponível</i></p> <p>O status atual é exibido no botão.</p> 

## 9.4 Capturar (Identificação de chamadas maliciosas)

O botão Capturar é usado em situações de chamadas maliciosas.

Botão	Função
	<p>Ao pressionar o botão <b>Capturar</b>, o interruptor OS4K coletará e armazenará as informações dos dados da chamada para investigações subsequentes.</p>

---

**Dica:**

A função Capturar somente é suportada nos ambientes de interruptor Openscape 4000 ( $\geq$  V7R2).

Este recurso precisa ser habilitado no Concierge Data Center sob Dados do sistema/configuração do cliente/Layout.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

## 10 Barra de status

Na barra de status são exibidas as seguintes informações:

- Status Connectivity
- Mensagens de erro, aviso e informação
- Informações do bloco de notas
- Colaborador do console operador logado
- Ramal
- Sobre...
- Data, hora



### 10.1.1 Status de conectividade do servidor

A indicação **Conectividade** na barra de status apresenta-lhe o status total das conexões do servidor.



- VERDE = Connectivity ok = todos os servidores estão conectados
- AMARELO = sem conexão a um servidor não crítico, o OS Concierge funciona
- VERMELHO = sem conexão ou servidor inativo

Caso a **Conectividade** se mostre vermelha ou amarela, você deve verificar primeiro a lista de servidores e, depois, você poderá visualizar a mensagem de erro exata clicando no botão Erro.

#### NOTA:

Caso o Concierge tenha perdido suas funcionalidades e esta situação não for resolvida em alguns minutos, tente fazer logoff e reiniciar o aplicativo.

#### Status dos componentes do servidor



O menu de dropdown para **Connectivity** indica o status da conexão entre o OpenScape Concierge e os diferentes servidores. Quais as conexões que são apresentadas vai depender do ambiente OSCC-E.

Clique na seta para indicar os estados dos componentes do servidor:

**Tabela:** Conexões/configurações possíveis do servidor:

DB	Banco de dados
Conector PABX	PabxLink Connector
Nó PABX	Servidor PABXLink
UC, Circuit ou Skype	Nó UC, Circuit ou Skype (config. + conex.)
CPS	Serviço Concierge Provider (config. + conex.)
CPS Worker	Serviço Concierge Provider (funções adicionais)

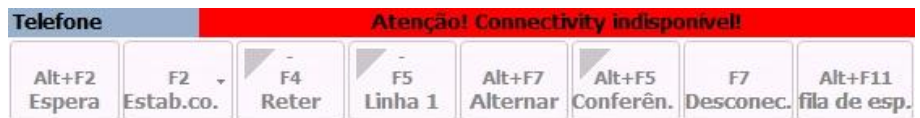
**Tabela:** Indicações de status

	Ok – Conexão e configuração
	Erro – Conexão e/ou configuração

#### 10.1.1.1 Erro




Quando ocorrer um erro, uma mensagem de erro breve notifica o colaborador do console do operador, a exibição do status de Conectividade é amarela ou vermelha e a barra de título dos botões do telefone, de forma correspondente, exibe em vermelho que a Conectividade não está OK!




Clique na caixa de mensagens, junto à caixa de status (por ex. "Existe um erro!") para apresentar novamente estas ou as anteriores mensagens de erro e de informação.

A seguinte figura mostra um exemplo:

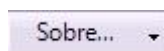


Clicando no  vermelho, você pode excluir a mensagem de erro.

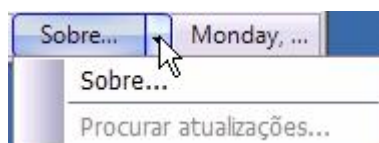
Clicando nas setas  você pode fechar a mensagem ou - quando existirem várias mensagens de erro, passar para a próxima mensagem ou excluir todas as mensagens existentes.

Quando sair do OS Concierge, são automaticamente excluídas todas as mensagens de erro e de informação destinadas a este console do operador.

#### 10.1.1.2 Sobre Diálogo



Clicando no triângulo, você pode selecionar "Sobre" ou "Verificar se há atualizações"



“Sobre” fornece informações sobre o Programa e a versão do Arquivo.

“Verificar se há atualizações” proporciona a possibilidade de verificar e, se disponível, instalar uma nova versão do Concierge Client

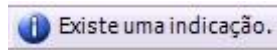
---

**Dica:**

“Verificar se há atualizações” somente é selecionável no Status de roteamento “Logoff” ou “Não disponível” e sem ter uma chamada ativa.

---

### 10.1.1.3 Nota



Mensagens de erro, aviso e de informação são imediatamente apresentadas durante um curto espaço de tempo, após a ocorrência do respectivo evento. Esta janela de informação não bloqueia a utilização do Concierge. As tarefas atuais não precisam ser interrompidas.

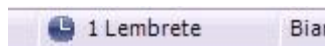
A mensagem pode ser apresentada durante um tempo diferente e depois ser automaticamente fechada, dependendo da categoria da mensagem. As mensagens estão adicionalmente disponíveis até serem excluídas ou o Concierge fechado.

A janela de mensagens também pode ser recuperada ativamente clicando-se na barra de status, como é feito com Erros. Desta forma, o usuário tem tempo de ler as mensagens e depois fechá-las.

### 10.1.1.4 Informações do bloco de notas

#### Lembretes

Os lembretes são configurados na guia **Bloco de notas**. É possível consultar outras informações sobre este assunto na seção 8.3 Bloco de notas. Quando o momento da mensagem de lembrete é atingido, este é apresentado como se segue:



Quando você clica na mensagem de lembrete, são apresentados detalhes adicionais. Clicando na seta abre um menu de seleção, o qual você por ex.

pode percorrer para baixo, caso existam vários lembretes...

Clicando na vermelha, a mensagem do lembrete é excluída.





## 11 Som

A sinalização de determinados eventos não pode ser vantajosa, não só para os usuários com deficiência visual, mas também para todos os outros usuários. Se o som deve ser ativado ou não, que som deve ser tocado, e que arquivo de som deve ser tocado para qual evento, é configurado no Concierge DataCenter sob Dados de sistema/Configuração do cliente/Básico/Padrão/Som.

**Para os seguintes eventos pode ser configurado um arquivo de som:**

- O valor de limiar excedido - se o número de chamadas na fila for excedido (por padrão, se uma ou mais chamadas estiverem na fila de autores de chamada), desde que o colaborador do console do operador esteja logado e não em uma chamada.
- A chamada foi completada
- A chamada está estabelecida
- A chamada foi liberada
- A chamada foi transferida l

**Tons (sons breves) podem ser tocados para as seguintes ações:**

- Colocar chamada em espera
- Mudar o encaminhamento de um número de destino
- Reter chamada
- Tecla de linha 1
- Consulta
- Iniciar conferência
- Desconectar chamada
- Discando
- Botão "Estab.com."
- Alternar
- Início de sessão do agente
- Fim de sessão do agente
- Disponível
- Indisponível
- Trabalho
- Procura no banco de dados
- Acionamento da tecla de seleção rápida
- Acionamento da tecla de discagem direta
- Acionamento do botão "Cancelar"
- Confirmar a janela de registro através de um logon

- Acionamento do botão "Cancelar" na janela de registro

---

**INDICAÇÃO:**

A qualidade do som depende do sistema operacional. Os sistemas operativos mais antigos produzem Sounds (sons) com a ajuda de um gerador de som integrado. A partir do Windows 7 esses Sounds são criados em uma placa de som. A diferença de qualidade acústica é considerável.

---

## 12 Hotkeys para OpenScape Concierge

No OpenScape Concierge, muitas funções podem ser acessadas usando-se hotkeys que são definidas para cada idioma no arquivo

***OSConcierge\_Lang.nn.ini***

(nn = de, en, fr, es ou pt-br).

Além disso, podem ser adaptadas individualmente aos requisitos do cliente no ***OSConcierge\_Lang.Custom.en.ini***. Após terem sido adaptadas, o OpenScape Concierge tem que ser reiniciado.

---

### NOTA:

Certifique-se de que cada Hotkey é utilizada apenas uma vez por idioma. Não utilize as Hotkeys Ctrl+Shift+ 0 até 9 e Ctrl+Shift+A até Z, uma vez que estas combinações estão reservadas para as teclas de discagem direta.

---

### NOTA sobre o Concierge Plus:

A lista de hotkeys se baseia na versão do Concierge Professional – portanto, podem haver algumas teclas listadas não disponíveis com o Concierge Plus.

### Hotkeys para controle de botões

Descrição	Hotkey	Parâmetro
Hotkey: Atender chamada linha 1	F5	ButtonHotkeysLine1_2
Hotkey: Alarme	F1	ButtonHotkeysAlarm3
Hotkey: Disponível	F10	ButtonHotkeysAvail2
Hotkey: Conferência	Alt+F5	ButtonHotkeysConference2
Hotkey: Consulta	F6	ButtonHotkeysLine2_2
Hotkey: Discar	F8	ButtonHotkeysDial2
Hotkey: Desconectar	F7	ButtonHotkeysDisconnect2
Hotkey: Reter/Atender	F4	ButtonHotkeysHold2
Hotkey: Logon/Logoff	F9	ButtonHotkeysLogonLogoff2
Hotkey: Mensagem de e-mail	Alt+F9	ButtonHotkeysEMail2
Hotkey: Mensagem de SMS	Alt+F10	ButtonHotkeysSms2
Hotkey: Colocar em espera	Alt+F2	ButtonHotkeysPark2
Hotkey: Ativar pós-processamento	Alt+F8	ButtonHotkeysPostProcSet2
Hotkey: Concluir pós-processamento	Alt+F4	ButtonHotkeysPostProcStop2
Hotkey: Alternar	Alt+F7	ButtonHotkeysMakeIn2
Hotkey: Estab.com.	F2	ButtonHotkeysFastConnect2
Hotkey: Encaminhar	Alt+F6	ButtonHotkeysTransfer2
Hotkey: Indisponível	F11	ButtonHotkeysUnavail2
Hotkey: Wrap-up	F12	ButtonHotkeysAfterwork2

**Ativação de guias**

<b>Descrição</b>	<b>Hotkey</b>	<b>Parâmetro</b>
Ativar guia "Quadro de avisos"	Ctrl+Alt+U	TabSheetETBBlackboard
Ativar guia "Histórico de chamadas"	Ctrl+Alt+H	TabSheetETBStatistics
Ativar guia "Detalhes"	Ctrl+Alt+D	TabSheetETBDetails
Ativar guia "Discagem direta 1"	Ctrl+1	TabSheetETBDirectdial1
Ativar guia "Discagem direta 2"	Ctrl+2	TabSheetETBDirectdial2
Ativar guia "Discagem direta 3"	Ctrl+3	TabSheetETBDirectdial3
Ativar guia "Discagem direta 4"	Ctrl+4	TabSheetETBDirectdial4
Ativar guia "Discagem direta 5"	Ctrl+5	TabSheetETBDirectdial5
Ativar guia "Discagem direta 6"	Ctrl+6	TabSheetETBDirectdial6
Ativar guia "Internet"	Ctrl+Alt+I	TabSheetETBInternet
Ativar guia "Logged on colaborador do console do operador"	Ctrl+Alt+O	TabSheetETBAgents
Ativar guia "Dados de referência"	Ctrl+Alt+Q	TabSheetETBMasterdata
Ativar guia "Mensagem"	Ctrl+Alt+M	TabSheetETBMessage
Ativar guia "Bloco de notas"	Ctrl+Alt+N	TabSheetETBNotes
Ativar guia "Chamada via rádio"	Alt+F1	ActionPagerActivate
Ativar guia "Remarcação"	Ctrl+Alt+F8	TabSheetETBPostProcessing Reasons
Ativar guia "SMS"	Ctrl+Alt+X	TabSheetETBSms
Ativar guia "Wrap-up"	Ctrl+Alt+R	TabSheetETBAfterwork

**Controle da lista telefônica eletrônica**

<b>Descrição</b>	<b>Hotkey</b>	<b>Parâmetro</b>
Transferir valor da linha de tabela selecionada para a caixa de procura atual	Ctrl+F10	ActionETBGetGridValue
Passar para a próxima vista hierárquica	Ctrl+F9	ButtonETBSearchHierarchy

Descrição	Hotkey	Parâmetro
Marcar o painel da janela da lista telefônica eletrônica	Ctrl+Alt+Y	PanelETB
Ativação painel da janela "Acessibilidades"	Ctrl+T	PanelETBSearchDetailsAvailabilitiesHotKey
Ativação caixa "Edifício"	Alt+F	EditETBSearchBuilding
Ativação caixa "Empresa"	Alt+M	EditETBSearchCompany
Ativação caixa "Departamento"	Alt+P	EditETBSearchDepartment
Ativação caixa "Fax"	Alt+X	EditETBSearchFax
Ativação caixa "Nome próprio"	Alt+O	EditETBSearchFirstname
Ativação caixa "Texto livre"	Alt+Q	EditETBSearchFreeText
Ativação caixa "Função"	Alt+U	EditETBSearchFunction
Ativação caixa "Palavra-chave"	Alt+V	EditETBSearchKeyword
Ativação caixa "Local"	Alt+L	EditETBSearchLocation
Ativação caixa "Nome"	Alt+N	EditETBSearchName
Ativação caixa "Sala"	Alt+J	EditETBSearchRoom
Foco na caixa "Saudação" (Sr.;Sra.)	Alt+.	ComboboxETBSearchSalutation
Ativação caixa "Secretariado"	Alt+E	EditETBSearchSecretary
Ativação caixa "Telefone"	Alt+T	EditETBSearchTelephone
Ativação caixa "Título"	Alt+I	EditETBSearchTitle
Ativação status Destino	Ctrl+U	GridETBMemberMonitorHotKey
Marcar caixa de listas quando Wrap-up ativo	Ctrl+L	CheckBoxETBAfterwork
Reposição (das caixas de procura)	Alt+R	ButtonETBSearchReset
Minimizar/maximizar tabela com os resultados da procura	Ctrl+F7	ButtonETBMinMax
Exibir/ocultar caixas para procura avançada	Ctrl+F12	ButtonETBSearchExtend
Iniciar procura	Alt+C	ButtonETBSearchSearch

### Outras Hotkeys

Descrição	Hotkey	Parâmetro
Botão: Atender autor da chamada da fila de autores de chamada. Atender chamada marcada da fila de autores de chamada.	Ctrl+F1	GridViewCallerBTGetBtn
Botão: Atender autor da chamada da fila de edição. Atender chamada marcada da fila de edição.	Ctrl+Alt+A	GridViewParkqueueGetBtn
Histórico de chamadas - ativar vista detalhada	Ctrl+W	ActionStatistikShowDetailView
Fila de autores de chamada - marcar painel da janela	Ctrl+Alt+F6	CallerPanel
Centralizar e atualizar calendário	Ctrl+F4	EventsRefreshBtn
Excluir entrada na caixa "Destino"	Alt+F12	ActionClearDestination
Informações de conexão - Exibir/ocultar detalhes na barra de status	Ctrl+Alt+F7	ActionDetailStatusShow
Indicação e ativação da lista "Departamento"	Ctrl+Alt+P	ActionSelectionListDepartment
Indicação e ativação da lista "Palavras-chave"	Ctrl+Alt+V	ActionSelectionListKeyword
Indicação e ativação da lista "Local"	Ctrl+Alt+L	ActionSelectionListLocation
Ativar/desativar caixa "Grupo" na lista de autores de chamada	Ctrl+Alt+G	CallerGridGroupByBox
Ativação caixa "Comentário"	Alt+G	EditCalldataComment
Ativação caixa "DNIS"	Alt+D	EditCalldataDNIS
Marcar últimos números de destino utilizados	Ctrl+R	EditCalldataDNISLastNumber
Arquivo de protocolo - ativar registro avançado no arquivo de protocolo	Ctrl+Alt+F12	ActionSaveLogData
Fila de edição - marcar painel da janela	Ctrl+F3	PanelParkqueue
Motivo para repor pós-processamento	Ctrl+Alt+F10	ActionHotKeyResetPostProcessingReason
Motivo para definir pós-processamento	Ctrl+Alt+F9	ActionHotKeySetPostProcessing
Redefinir sequência de classificação	Ctrl+Alt+S	ResetSortOrderCallerGridBtn
Exibir/ocultar caixa para seleção de tom	Ctrl+0	ActionShowDtmfPanel

Descrição	Hotkey	Parâmetro
Teclas de seleção rápida - Ativar painel da janela	Ctrl+F5	PanelETBSpeed
Iniciar chamada de paging (botão "Execução chamada de pessoas") após mensagem individual destacada	Ctrl+Alt+F1	ActionPagerActivatePagerCall
Parar alarme acústico para as chamadas pendentes na fila	Ctrl+Q	ActionStopSoundAlertHotkey
Wrap-up - Ativar botão "Salvar" quando Wrap-up ativo	Ctrl+E	AfterworkSaveBtn
Wrap-up - Marcar comentário quando Wrap-up ativo	Ctrl+Alt+W	MemoETBAfterwork

## 13 Dados do usuário e ajustes básicos

### Logon

Por padrão, os dados de logon são armazenados no sistema na primeira vez que o usuário faz logon. Na próxima vez em que uma pessoa fizer logon, a janela de logon contém os dados da pessoa que fez logon por último neste computador. Se o mesmo usuário fizer logon, ele só precisa clicar em **OK**.

Se estes dados (dados de logon e mudanças na janela) tiverem que ser excluídos, simplesmente exclua o arquivo respectivo ou este deve ser configurado, uma vez que estes dados não devem ser armazenados.

Na próxima vez em que uma pessoa fizer logon, os ajustes básicos são restaurados, a máscara de logon está vazia e a visão padrão aparece.

### Dados do usuário

O OpenScape Concierge salva dados individuais de cada usuário do Windows. Entre outros, estão incluídos:

- Dados de registro
    - OSConcierge\_LoginData.ini  
Este arquivo contém os dados de registro para o OpenScape Concierge.
    - OSCD\_LoginData.ini  
Este arquivo contém os dados de registro para o OpenScape DataCenter.
  - Arquivos que contêm as alterações efetuadas na interface do usuário
  - 1. Este arquivo contém alterações que foram efetuadas na interface do usuário.  
Estão à disposição do usuário logo que ele faça logon novamente.
    - OSConcierge\_FormState.ini  
Este arquivo contém informações, como por ex. se a exibição da fila de edição ou da fila de autores de chamada foi maximizada.
    - OSConcierge\_FormState\_gv.ini  
Este arquivo contém as alterações que foram efetuadas na largura da coluna e na sequência de colunas na lista telefônica.
- Ambos os arquivos podem ser excluídos para obter a visão padrão após um reinício do Concierge.

### Diretório:

Os dados do usuário são armazenados no seguinte diretório (WIN7 ou posterior):

- <Drive>:\Users\<username>\AppData\Roaming\Unify\OpenScape Concierge\OSConcierge



