A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Concierge

Unify OpenScape Concierge V4R2, Concierge Professional

Guia do usuário

10/2021

A31003-S2242-U111-1-V419

Mitel

Notices

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

Trademarks

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

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Conteúdo

1 Sobre este manual 8

1.1 Conceitos e ortografia 8

1.1.1 Ortografia 8

1.1.2 Terminologia 8

1.2 Lista de abreviaturas 9

2 Introdução 10

2.1 Geral 10

2.1.1 Documentação adicional relacionada ao Concierge 10

2.2 Recursos do Concierge Plus e do Concierge Professional 11

2.3 Janela principal 12

2.4 Iniciar e fechar o Concierge 13

2.4.1 Início do Concierge 13

2.4.2 Alterar senha 15

2.4.3 Fechar 16

3 Conversas recebidas 18

3.1 Atender chamada do colaborador do console do operador 18

3.2 Atender chamada pessoal 19

3.3 Fila de autores de chamada 20

3.3.1 Fila - Chamadas do colaborador do console do operador 22

3.3.1.1 Agrupar e classificar 23

3.3.1.2 Agrupamento de chamadas para diferentes filas 24

3.3.1.3 Outros indicadores para chamadas pendentes 25

3.3.1.4 Receber chamadas da fila de autores de chamada 26

3.3.1.5 Reservar chamadas na fila de autores de chamada 26

3.3.2 Fila de chamadas pessoais 27

3.3.2.1 Receber chamadas da fila pessoal 27

3.3.2.2 Disponibilidade automática para o último agente 28

4 Edição de chamada 29

4.1 Informações sobre uma entrada de conversa 29

4.1.1 Tipo de chamada, destino de contato 29

4.1.2 Painel do autor da chamada 30

4.1.2.1 Exibir informações (somente para OSV) 30

4.1.3 Timer de conversa 30

4.1.4 Observação 31

4.1.5 Caixas de dados personalizados 31

4.2 Destinos 34

4.2.1 Chamadas efetuadas 36

4.2.1.1 Seleção de tom 38
4.2.2 Chamadas estabelecidas 39
4.2.2.1 Transferência cega 39
4.2.2.2 Novo processo de transferência 40
4.2.2.3 Transferência de uma linha externa 42
4.2.2.4 Transferência com proteção CFW e DND 43
4.2.2.5 Consulta 44
4.2.2.6 Editar desvio direto de chamada 45
4.2.3 Execução chamada de pessoas e estabelecer chamadas 46
4.2.3.1 Anúncio padrão 48
4.2.3.2 Gravar declaração Individual 49
4.2.3.3 Anúncio de alto-falante 50
4.2.3.4 Chamada via rádio 51
4.2.4 Cenários de chamadas de paging para a fila de edição 52
4.2.4.1 Exemplo: Paging sem chamada ativa 52
4.2.4.2 Exemplo: o autor da chamada aguarda na fila de espera para processamento pela pessoa chamada por pager 53
4.2.4.3 Detalhes de paging da fila de espera para processamento 55
4.2.5 Grupos especializados 55
4.3 Fila de edição 56
4.3.1 Atender chamadas a partir da fila de edição 58
4.3.2 Editar chamada na fila de edição 59

5 Status do console Concierge 62

6 Funções das teclas (ENTER, SPACE, Esc) 63

6.1 Funções da tecla ENTER 63

6.2 Funções da tecla ESPAÇO 64

6.3 Funções da tecla ESCAPE (Esc) 65

7 Electronic Telephone Book (Lista telefônica eletrônica) 66

7.1 Funções da lista telefônica eletrônica 67
7.1.1 Minimizar/maximizar lista "Acessibilidades" 67
7.2 Regras de procura para a lista telefônica eletrônica 67
7.2.1 Espaços reservados 67
7.2.2 Pesquisa rápida 68
7.2.3 Pesquisa fonética 68
7.2.4 Filtro de localização 69
7.2.5 Pesquisa no interior 70
7.2.6 Apresentação hierárquica dos dados da lista telefônica 70
7.2.7 Iniciar procura manual 71
7.2.8 Pesquisa de texto livre 71
7.2.9 Pesquisa direta via clique duplo no valor DB 72
7.2.10 Pesquisa com Arrastar e soltar 73
7.2.11 Pesquisa avançada 74
7.2.11.1 Determinar valor da célula 75

7.2.11.2 Departamento, localização, palavra-chave e pesquisa de dados do cliente 76
7.2.12 Procura com a ajuda de planos de seleção múltiplos 77
7.3 Resultado da procura 78
7.3.1 Representação em tabela 78
7.3.1.1 Classificar resultados da procura 81
7.3.2 Detalhes do contato 81
7.3.2.1 Comentário nos Detalhes de contato 82
7.3.2.2 Dados do cliente 82
7.3.2.3 Contatos 83
7.3.2.4 Calendário 83
7.3.2.5 Indisponível (Ausências) 84
7.3.2.6 Informações adicionais 85
7.3.2.7 Palavras-chave 85
7.3.3 Acessibilidades 86
7.3.4 Vista do calendário 86

8 Extras 88
8.1 Internet 89
8.1.1 Transferir parâmetros 89
8.1.2 Função "Click-and-Dial" 90
8.1.3 Acesso limitado à Internet 90
8.2 Histórico de chamadas 90
8.2.1 Detalhes de chamadas – Histórico de chamadas 91
8.2.2 Detalhes de chamadas – Histórico de e-mails 91
8.2.3 Uso dos números de telefone no Histórico de chamadas 91
8.2.4 Exportação do histórico de chamadas 92
8.3 Quadro de avisos 92
8.4 Colaboradores do console do operador logados 93
8.5 Bloco de notas 93
8.5.1 Lembrete 95
8.6 Dados de referência 95
8.7 Filas 96
8.8 Reiniciar a interface do usuário 96
8.9 Classe de serviços OS4K 97
8.10 Representação 98
8.11 Remarcação (apenas com OSCC) 100
8.11.1 Definir o pós-processamento 100
8.11.2 Finalizar o pós-processamento 101
8.12 Recodificação 102
8.13 E-mail e SMS 103

8.13.1 Enviar mensagem (E-mail e SMS) 104
8.14 Discagem direta e seleção rápida 105
8.14.1 Teclas de discagem direta como janela separada 107
8.14.2 Funções dos botões 108
8.14.3 Teclas de atalho para teclas de discagem direta e teclas de seleção rápida na janela principal 108

9 Controle de telefonia 110
9.1 Controlar funções de telefone no painel da janela "Destino" 110
9.2 Funções de chamadas 110
9.2.1 Somente para a integração do OS4000 112
9.3 Status de roteamento 113
9.4 E-mail e SMS 115
9.5 Botão de alarme 116
9.6 Capturar (Identificação de chamadas maliciosas) 116

10 Barra de status 118
10.1.1 Status de conectividade do servidor 118
10.1.1.1 Erro 119
10.1.1.2 Sobre Diálogo 119
10.1.1.3 Nota 120
10.1.1.4 Informações do bloco de notas 120

11 Som 121

12 Hotkeys para OpenScape Concierge 123

13 Dados do usuário e ajustes básicos 128

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
Negrito	Botões de tela e símbolos, caixas de controle, botões de opção, itens de menu
Itálico e negrito	Nome do banco de dados, variáveis, caixas, nomes de arquivos
MAIÚSCULAS	Teclas (SHIFT, CTRL, ALT)
Itálico	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 Professional com e sem o OpenScape Contact Center, bem como com o OpenScape Voice e 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 Professional, documentação do administrador
- OpenScape Concierge Configuration, documentação do administrador

2.2 Recursos do Concierge Plus e do Concierge Professional

Plus	▪ Funciona sem o OSCC ▪ Funções CTI incluídas diretamente ▪ Fila de autores das chamadas, fila de espera para processamento, fila pessoal ▪ Agrumamento de chamadas pendentes ▪ Empurrar chamada para chamadas recebidas ou lista de atendimento para chamadas pendentes ▪ Anúncios e música de espera para chamadas recebidas ▪ Serviço de transferência independente PABX ▪ Colocar em espera e anexar em números ocupados ▪ Transferência de chamadas por consulta ou transferência direta ▪ Falar com um autor de chamada pendente na fila de espera para processamento ▪ Rechamada automática da fila de espera para processamento ▪ Variantes noturnas relacionadas a DDI (transferência, anúncios, tom de ocupado) ▪ Saudação relacionada a DDI	▪ Transferência para uma linha externa livre ▪ Mensagens de boas-vindas pessoais ▪ Opções de procura eficientes na lista telefônica eletrônica ▪ Arrastar e soltar para termos de busca, destinos e comentários ▪ Discagem direta por meio de 252 teclas de catálogo ▪ Discagem rápida por meio de 20 botões sempre visíveis ▪ Informação sobre o status do telefone e o status UC, Circuit ou Skype ▪ Contatos de sincronização de LDAP, arquivo csv, OLE DB, acesso ao PABX DB (somente Unify) ▪ Relatórios ▪ Ajuste da exibição individual por usuário ▪ Designação dos originadores de custos para processos de conexão ▪ Quadro de avisos ▪ Histórico de chamadas ▪ Destaque da situação com base co comportamento para a tecla ENTER ▪ Suporte de Hotkey ▪ Bloco de notas pessoal ▪ Suporte para pessoas com deficiência visual

Professional Além dos recursos do Concierge Plus	▪ Funciona com ou sem o OSCC ▪ Funções ACD e CTI incluídas diretamente ▪ Até 15 clientes ▪ Até 1000 filas ▪ Até 30 usuários (OS4000 sem OSCC) ▪ Até 40 usuários (OS4000 c/OSCC) ▪ Até 100 usuários (OSV) ▪ Chamadas de paging ▪ Informação de status em tempo real ▪ Codificação e suporte de chamada do pós-processamento do OSCC ▪ Suporte dos códigos de razão do OSCC ▪ Transferência para grupos do OSCC ▪ Integração de intercâmbio (até 5) ▪ Mensagens de email e SMS ▪ Histórico de emails ▪ Botão de alarme ▪ Relatórios dos termos usados	▪ Navegador de internet com transferência de parâmetros ▪ Suporte de DB externo ▪ Suporte em espera ▪ Informação sobre o status do telefone, o status UC, Circuit ou Skype e calendário ▪ Grupos e super grupos para visibilidade seletiva de números de serviço ▪ Filtro de localização na pesquisa da lista telefônica ▪ Divisões para pré-seleção dos dados da lista telefônica ▪ Até 25 caixas de dados específicos adicionais do cliente ▪ Pesquisa melhorada e pesquisa dentro das caixas de dados ▪ Pesquisa fonética ▪ Indicação hierárquica dos dados de contatos ▪ Imagens para os dados de participantes ▪ Status de ausência ajustável para contatos ▪ Quadro de avisos editáveis por usuário

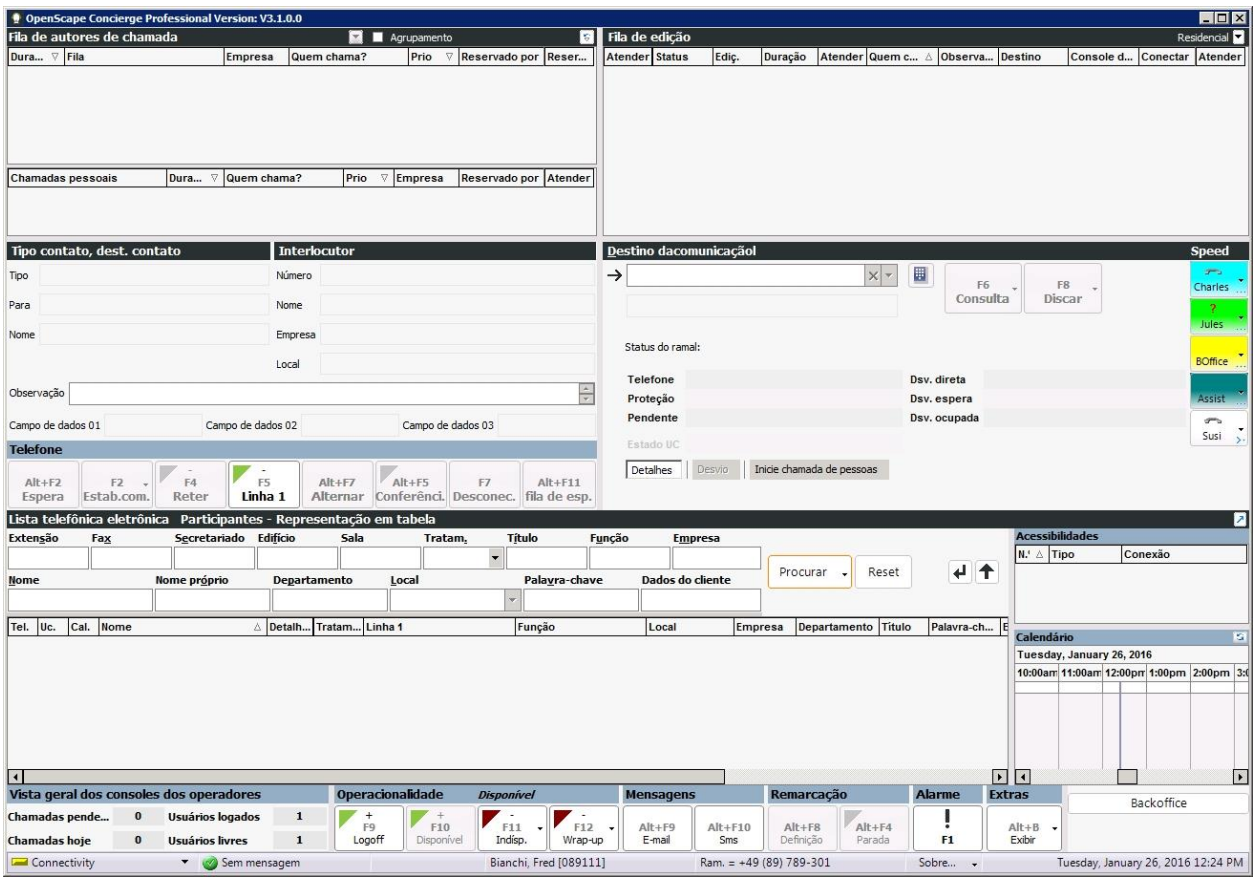
2.3 Janela principal

Elementos de comando

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
- Dados
- Comentário
- Destino
  - Detalhes do contato
  - Desvio
  - Grupos especializados
  - Execução chamada de pessoas
- Botões Speed
- Funções de chamadas
- Electronic Telephone Book (Lista telefônica eletrônica)
  - Tabela de pesquisa e resultados
  - Acessibilidades
  - Calendário
  - Extras
- Vista geral dos consoles dos operadores
- Botões de controle de status
- Botões de mensagens
- Botão de alarme
- Malicious Call Identification (Identificação de chamadas maliciosas)
- Barra de status



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:

2. Selecione o idioma e o nome do cliente quando se registrar (fizer logon) pela primeira vez.

NOTA:
O nome do cliente é idêntico ao nome do cliente configurado no **Concierge DataCente**r. Os nomes de usuário selecionáveis no menu suspenso são correspondentes aos usuários configurados no cliente selecionado.

---

3. Selecione um usuário.
4. Introduza a sena e o ramal em formato curto , - veja a figura - você **não** precisa o número E164 completo.
5. 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

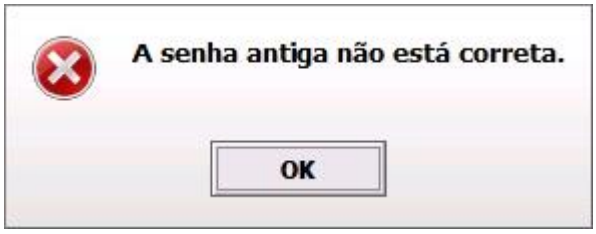
Se você quiser alterar sua senha, pressione o botão **Alterar Senha** na tela de logon.

Agora você pode introduzir uma nova senha, digitando

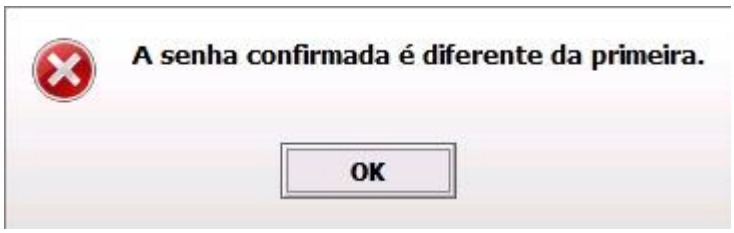
- A senha antiga
- Uma senha nova
- Confirmando a senha nova

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:



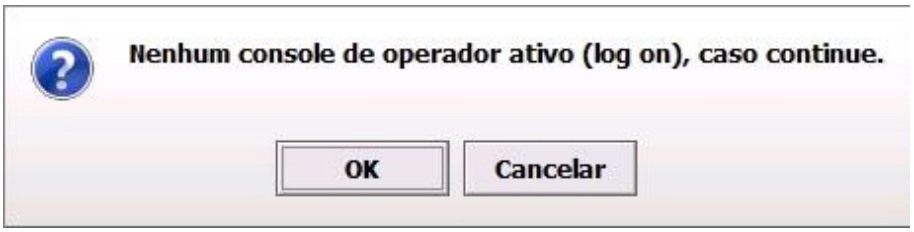
Em ambos os cados, reintroduza as senhas.

2.4.3 Fechar

Procedimento

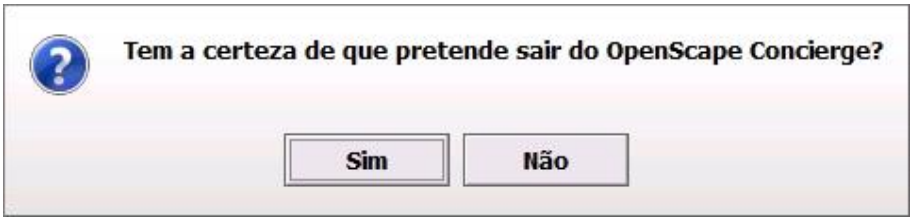
	Antes de sair do aplicativo, você deve fazer logoff através do botão **Logoff** no OpenScape Concierge. O **Logoff** também executa um Logoff do OpenScape Contact Center)

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

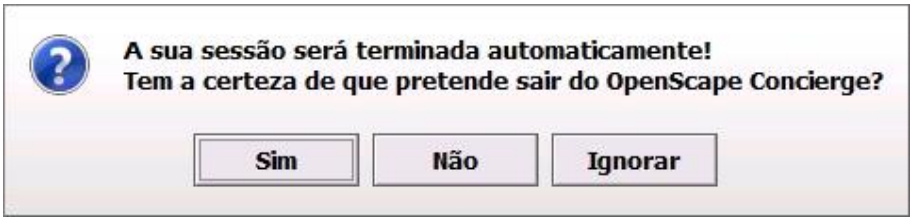


Clique em **Ok** para fazer logoff do OpenScape Concierge.

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



Se o usuário também não fizer logoff antes de sair do aplicativo, pressionando o botão **Fechar**, na barra de títulos do aplicativo, é exibida a seguinte mensagem:



Clique em **Sim** para fazer logoff do OpenScape Concierge. Se for o último agente ainda com logon, tem que confirmar novamente o processo para fechar o aplicativo.

Clicando em **Ignorar**, o aplicativo pode ser fechado sem previamente fazer logoff no OSCC.

NOTA:
OSV Instalações: ao fechar o aplicativo com **Ignorar**, o agente permanecerá logado no OSCC, bem como no Grupo Fall Back Hunt.

OS4K Instalações sem o OSCC não terão nenhum botão Ignorar

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

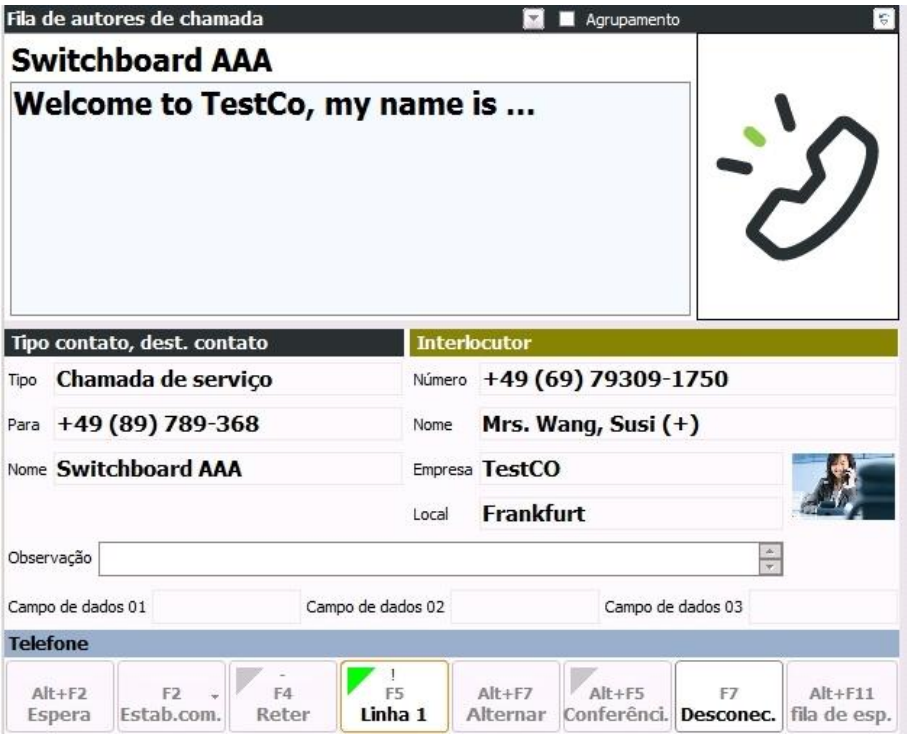
Em um ambiente de colaborador do console do operador todas as chamadas recebidas têm diversos tipos de solicitações. A primeira diferença está entre chamadas do colaborador do console do operador e chamadas pessoais.

- 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 das 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:



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. Campos de Dados Personalizados configurados opcionalmente oferecerão informações detalhadas sobre o autor da chamada (da lista telefônica ou baseado em Call Attached Data do OpenScape Contact Center).
4. Para atender a chamada, você pode usar a tecla ENTER do seu teclado ou clicar no botão piscante **Linha 1**:

5. Você está agora conectado ao autor da chamada.
6. 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:

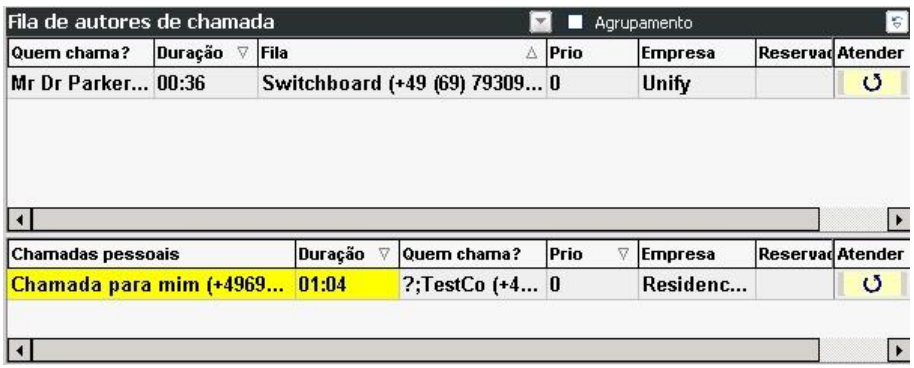
3.3 Fila de autores de chamada

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

---



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	Dependendo das informações que chegam com a chamada, a coluna exibe: Nenhum ANI: *** **Dica:** Dependendo do ambiente/configuração da central telefônica/operadora, a informação exibida como “***” pode diferir. O ANI é enviado, mas não há informação sobre o autor da chamada no banco de dados: +492217521007105 O ANI é enviado, o n] de telefone da empresa é armazenado no banco de dados, mas não o ramal: ?&Unify (+49 (30) 345-312) O ANI é enviado, o nome e o número do telefone são armazenados no banco de dados: Herr Heinrich, Andreas &Unify (+49 (30) 345-304) **Dica para administradores**: No Data Center, o (&) pode ser mudado para (;) se necessário.
Reservado por	Nome do usuário que reservou a chamada através de clique em **Atender**.
Prio	A prioridade depende da instalação: • Com OSCC: A caixa indica a prioridade que foi configurada em OSCC. • Sem OSCC: A caixa exibe a prioridade configurada no ***Data Center*** / ***Tabela DDI Lookup*** para o número de serviço correspondente.
Empresa	O nome da empresa da fila (número de telefone discado) ou para chamadas pessoais “Privado” é exibido.

Título da coluna	Significado
Recuperar	Use este botão para *recuperar* uma chamada da fila. (Instalações sem OSCC)
Reservar	Use este botão para reservar uma chamada da fila (Instalação com OSCC)

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 logon, 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.

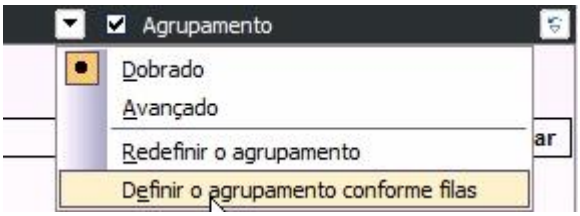
3.3.1.2 Agrupamento de chamadas para diferentes filas

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

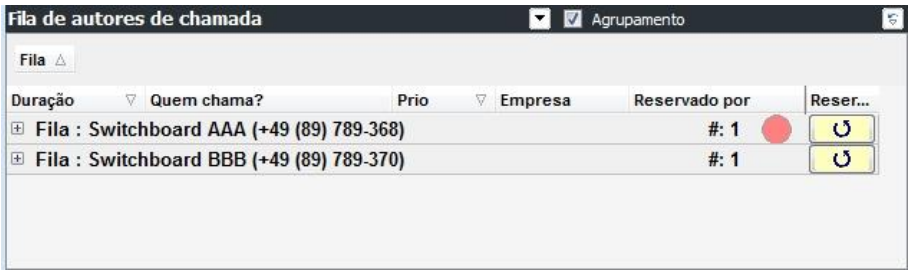
- O número de chamadas pendentes para cada grupo é exibido
- A codificação de cores das chamadas pendentes depende do tempo de espera (configurável no Concierge Data Center)
- O agrupamento pode ser configurado individualmente pelo usuário e será salvo para o próximo início do Concierge
- O agrupamento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



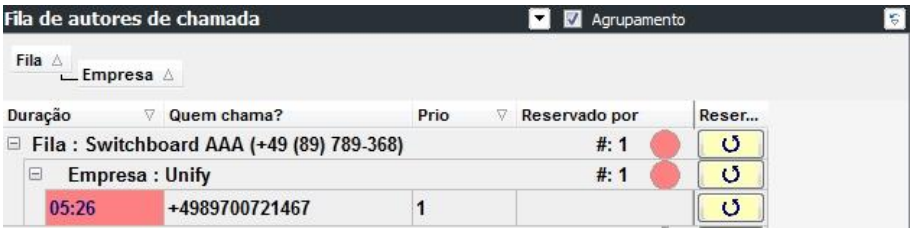
Você pode expandir as filas selecionando “Avançar” no menu suspenso.

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:



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

Vista geral dos consoles dos operadores

Outra ajuda visual, com a qual a situação das chamadas pendentes pode ser avaliada, é o painel **Vista geral dos consoles dos operadores**, que disponibiliza as informações sobre a situação atual da chamada:

- Chamadas pendentes
- Chamadas hoje
- Usuários logados (log on)
- Usuários livres

Os usuários visualizam as informações sobre chamadas pendentes e sobre os usuários atribuídos aos seus clientes. Além disso, na indicação Vista geral dos consoles dos operadores altera-se a cor do título, logo que uma chamada fica em espera.

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.

NOTA com OSCC:
A chamada é reservada com a mais alta prioridade do OSCC e será recebida quando o colaborador do console do operador se tornar disponível.

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

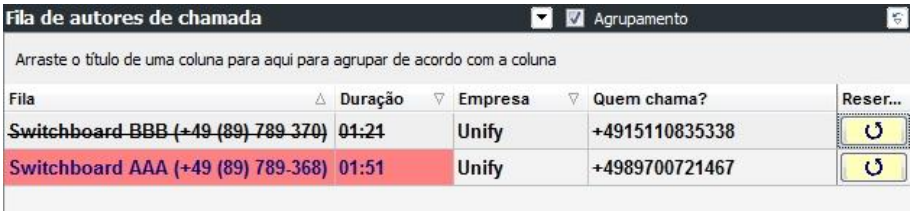
3.3.1.5 Reservar chamadas na fila de autores de chamada

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 colabores do console do operador são apresentadas como texto normal. Reservas de outros operadores do console do operador podem ser atendidas.

Somente possível sem OSCC: As próprias reservas do colaborador do console do operador podem ser retraídas fazendo-se a reserva novamente.



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
- Dados

4.1 Informações sobre uma entrada de conversa

4.1.1 Tipo de chamada, destino de contato

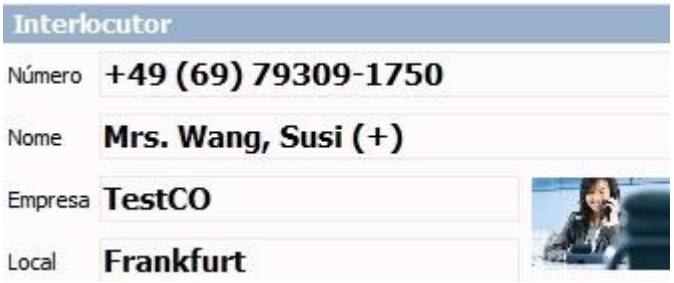
Este painel mostra as informações disponíveis para a chamada atual.

Tabela: Tipo de chamada, destino da chamada

Tipo	O tipo de chamada; existem os seguintes tipos de chamada: • Desconhecido • Serviço • Direto • Interceptação • Interceptação quando ocupado • Interceptação quando espera • Colocar em espera • Atender chamadas • Transferir • Conversa - efetuada • Ramal • Colaborador do console do operador • Chamada efetuada
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, local e uma foto do autor da chamada podem ser exibidos.



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.

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.

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/ Nº 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

---

4.1.5 Caixas de dados personalizados

As caixas de dados personalizados oferecem informações adicionais ao autor da chamada. Estas serão preenchidas com dados se o autor da chamada tiver sido encontrado na lista telefônica eletrônica ou se a informação for fornecida por meio de Call Attached Data pelo OpenScape

Contact Center.

As caixas de dados personalizados podem ser exibidas nas seguintes áreas:

- Área do autor da chamada, entre autor da chamada e destino
- Electronic Telephone Book (Lista telefônica eletrônica)
- Janela de dados de participantes

Área do autor da chamada

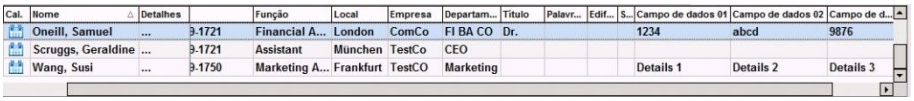
As caixas de dados personalizados podem ser posicionadas horizontalmente abaixo da caixa de comentários ou verticalmente ao lado das informações sobre o autor da chamada.

Vista:

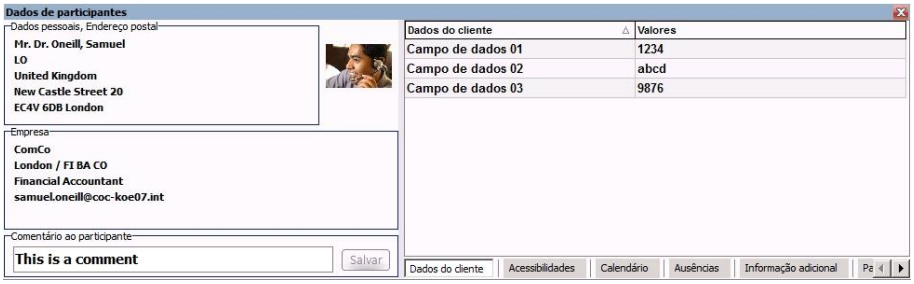
Vista vertical:

Dica:
As caixas de dados posicionadas verticalmente são a maneira preferida, se caixas múltiplas tiverem que ser exibidas.

Telephone Book (Lista telefônica)



Janela de dados de participantes



Dica para os administradores:
Cada registro na lista telefônica eletrônica pode ser melhorado com até 25 caixas personalizadas específicas adicionais. Estas caixas de dados podem ser etiquetadas para cada língua de produto disponível no OpenScape Concierge Data Center sob Dados de sistema/Configuração do cliente/CustomDataFields.

Os dados podem ser preenchidos por meio da Importação de dados ou manualmente no Data Center/Dados de participantes.

As caixas de dados personalizados podem opcionalmente ser marcadas como pesquisáveis.

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
- Execução chamada de pessoas
- Grupos especializados

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 ramais 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 ramais 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).

<table>
<tr><td>Status UC, Circuit ou Skype</td><td>
<u>Para instalações com integração com UC</u>
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>
<u>Para instalações com integração com Circuit</u>
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:
<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>
<u>Para instalações com integração com Skype</u>
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:
<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>
</td></tr>
<tr><td>Telefone</td><td>
<table>
<tr><th>Valor</th><th>Descrição</th></tr>
<tr><td></td><td>Espera: o ramal está livre.</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

	?	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
Proteção	A função *Não incomodar* está ligada.	
Pendente	Número de chamadas que já estão aguardando pelo participante.	
Dsv. ocupada	Desvio de chamada, logo que uma chamada é recebida/nenhuma indicação no caso de integrações UC, Circuit ou Skype	
Dsv. espera	Desvio de chamada após x sinalizações/nenhuma indicação no caso de integrações UC, Circuit ou Skype	
Dsv. ocupada	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:

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. Se, juntamente com o nº de telefone, também tiver sido salva uma fotografia da pessoa de contato, então esta fotografia é igualmente apresentada.

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.

2. 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

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

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:

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.Se, juntamente com o nº de telefone, também tiver sido salva uma fotografia da pessoa de contato, então esta fotografia é igualmente apresentada.

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**.

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 seção4.3 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.

Seleção	Significado
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.

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.

4.2.3 Execução chamada de pessoas e estabelecer chamadas

Visão geral

Se um participante não estiver contatável por telefone em um dado momento, o colaborador do console do operador tem, para isso, duas possibilidades de entrar em contato com o participante:

- Somente mensagem de chamada de pessoas: O colaborador do console do operador pode deixar uma mensagem ao participante, que ele então ouve, caso ele tenha chamado o nº de telefone (número de telefone em espera) indicado.
- Inicie chamada de pessoas: Um autor de chamada pode ser estacionado na fila de edição e o participante ser informado sobre o cliente pendente e o seu pedido. Quando o participante obtém esta informação, ele pode ou ser conectado ao cliente pendente ou a um colaborador do console do operador ou ser estabelecida a chamada entre ele e o cliente pendente pelo colaborador do console do operador.

Chamada de paging descreve o mecanismo de suporte do Concierge, com o qual o participante é encontrado e informado sobre o pedido, sendo preparada a conexão com o cliente.

Conectar designa a possibilidade de estabelecer uma conversa ativa com uma conversa estacionada.

Logo que o participante obtenha as informações sobre o cliente pendente, ambos podem ser conectados entre si sem uma intervenção adicional do colaborador do console do operador. Este deverá ser o procedimento ideal.

Caso o participante necessite de mais informações sobre o cliente pendente ou de ajuda para ser conectado com o autor da chamada, pode entrar em contato com o colaborador do console do operador e este pode estabelecer a ligação entre ambos os contatos. Qualquer chamada ativa pode ser conectada a uma chamada em espera.

Se o pedido não tiver chegado ao participante ou o participante não consiga falar com o cliente, o colaborador do console do operador tem que se ocupar do cliente, ou seja, atender novamente a chamada após um intervalo de tempo adequado e informar respectivamente o cliente.

Em uma chamada de paging, devem ser transmitidas as seguintes informações a um participante:

- Número de telefone em espera (nº de telefone que o participante disca para se conectar com o cliente pendente) - através de anúncio do alto-falante ou de Pager:
- Informações sobre o pedido do cliente pendente - sobre uma declaração reproduzida quando o participante chama o número de telefone em espera:

Dois cenários típicos de chamada de paging são suportados pelo OpenScape Concierge:

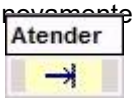
- Anúncio do alto-falante - a pessoa procurada (participante) pode ser contactada através de um anúncio do alto-falante (por ex. em um grande armazém).
- Entrar em contato por Pager - a pessoa procurada (participante) pode ser contatada através de um Pager (por ex. um médico em um hospital).

O equipamento necessário para utilização do mecanismo da chamada de paging (alto-falante ou sistema de Pager) não faz parte do OpenScape Concierge.

Procedimento

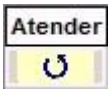
1. Em ambos os casos acima mencionados, o cliente, que pretende falar com o participante, é estacionado na fila de edição enquanto o participante é procurado. A posição de espera é identificada por um número de telefone em espera. Este número de telefone em espera deve ser transferido ao participante via alto-falante (consulte a seção 4.2.3.3 Anúncio de alto-falante) ou pager (consulte a seção 4.2.3.4 Chamada via rádio) por que o número em espera é o número de telefone que o participante precisa chamar para conectar o cliente pendente.

NOTA: Enquanto o autor da chamada estiver esperando na fila de espera para processamento, você pode falar com o autor da chamada novamente usando a opção “Falar com a chamada pendente”:



2. O processo de paging não será interrompido neste caso, e o número do telefone em espera permanece válido.

   Se você quiser falar novamente com o autor da chamada e interromper o processo de paging, use a opção Recuperar.



   Depois, você precisa iniciar o processo de paging novamente, se desejar.

3. O participante pode chamar o número de telefone em espera através de qualquer tipo de telefone.
4. Ouve então uma declaração a ser reproduzida. No caso desta declaração, trata-se ou de um fragmento de declaração padrão (ver seção 4.2.3.1 Anúncio padrão) ou de uma declaração gravada individualmente (ver seção 4.2.3.2 Gravar declaração Individual). Ela deverá informar o participante sobre o cliente pendente e sobre o motivo da sua chamada. Esta declaração foi selecionada ou gravada pelo colaborador do console do operador, antes dele ter estacionado o cliente na fila de edição.
5. Um diálogo interativo é reproduzido para o participante após a declaração. Por exemplo:

- “Para reproduzir a mensagem, disque 1,
- para conectar o autor de chamada pendente, disque 2,
- Para consultar o colaborador do console do operador da chamada, disque 3,
- para rejeitar a chamada, coloque o telefone no gancho.”

Dicas para os administradores:
Os ajustes de paging são configurados no Concierge DataCenter sob Dados de sistema/Clientes. Podem ser criados e atribuídos diálogos individuais.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

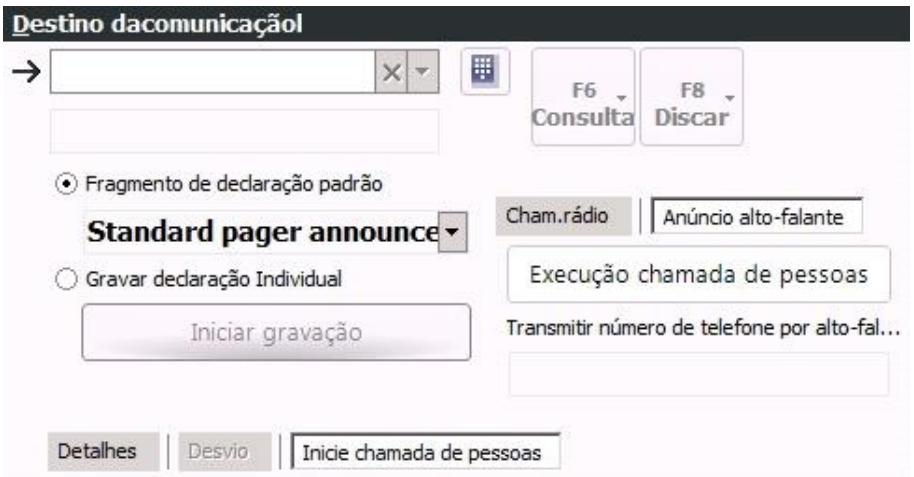
---

Dependendo da decisão do participante e do comportamento do cliente pendente, bem como do colaborador do console do operador, são possíveis vários cenários (ver seção 4.2.4 Cenários de chamadas de paging para a fila de edição).

4.2.3.1 Anúncio padrão

O Concierge permite-lhe definir vários **fragmentos de declaração padrão**. Estes são administrados no OS Concierge DataCenter – ver sobre isto o manual do administrador do OpenScape Concierge.

Em primeiro lugar, selecione o parâmetro **Fragmento de declaração padrão** e depois uma declaração na lista. Ela é salva automaticamente em conjunto com o número de telefone em espera na fila de edição.



Alguns exemplos para possíveis fragmentos de declaração padrão são:

- Um paciente deseja falar com o participante.
- O marido/a esposa deseja uma chamada de retorno.
- O almoço é fornecido.
- Um colaborador de vendas aguarda o participante

4.2.3.2 Gravar declaração Individual

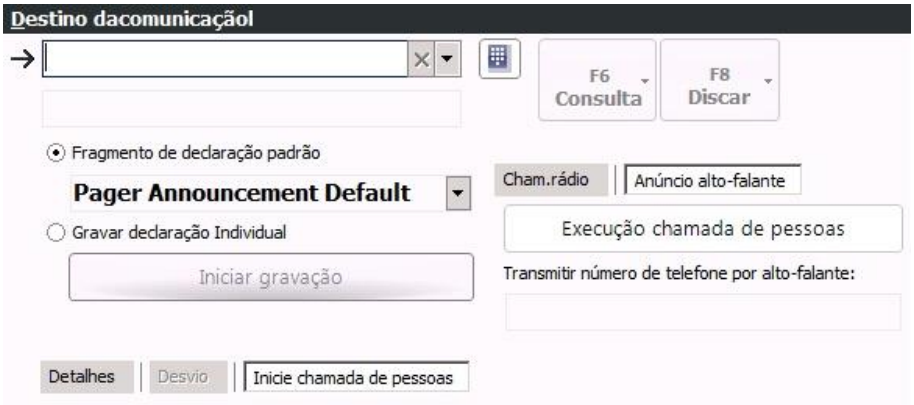
As declarações individuais são, por exemplo, necessárias para reproduzir o pedido do cliente com detalhes, de modo que o participante possa decidir se pretende falar ou não com o cliente.

As declarações individuais são gravadas no telefone (ou auscultadores) do colaborador do console do operador e salvas automaticamente em conjunto com o número de telefone em espera na fila de edição.

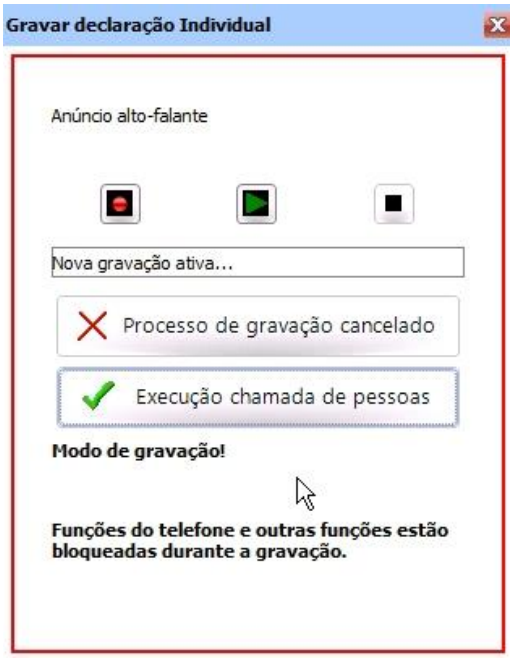
As declarações individuais podem ser produzidas ad-hoc conforme descrito em seguida:

Procedimento

- Selecione a opção **Gravar declaração individual**.



- Clique no botão **Iniciar gravação**. A janela a seguir aparece e a gravação inicia imediatamente:



- Grave sua declaração
- Clique, quando estiver pronto, no botão para parada .
  Você pode reproduzir ou gravar novamente a sua declaração com a ajuda dos botões de funções:

Caso você deseje cancelar a gravação, pressione o botão **Cancelar gravação**:

- Clique no botão **Execução chamada de pessoas** para iniciar a chamada de paging.

NOTA:
Durante a gravação de uma declaração individual, não está disponível outra funcionalidade do Concierge até a chamada de paging ser ativada ou o processo de gravação cancelado. Se a ligação ao servidor do Concierge for interrompida ou a chamada do cliente desligada, a gravação é automaticamente cancelada.

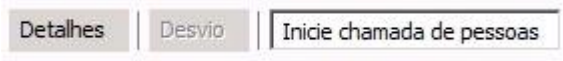
4.2.3.3 Anúncio de alto-falante

Em geral, há duas situações em que você deverá utilizar um anúncio do alto-falante:

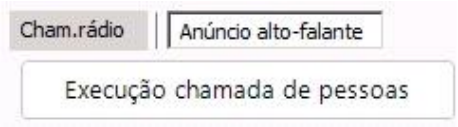
- Chamada de paging
  Ao colaborador do console do operador chega uma chamada de uma pessoa que gostaria de falar com um participante que se encontra no local, o qual atualmente não tem acesso direto a um telefone ou Pager conhecidos.
- Paging Message only
  O colaborador do console do operador pretende comunicar informações residenciais (por ex. visitante aguardando) a um participante que se encontra no local, sendo que esse participante atualmente não tem acesso direto a um telefone ou Pager conhecidos.

Procedimento

1. Inicie um anúncio de alto-falante via seu colaborador do console do operador do Concierge clicando na aba **Paging**:

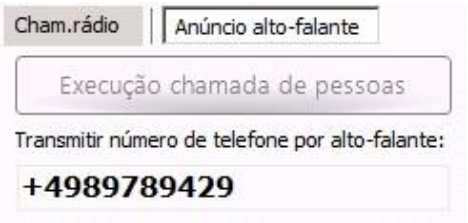


2. Decida se deseja utilizar um fragmento de declaração padrão ou gravar uma declaração individual.
   - Caso queira gravar uma declaração individual, proceda conforme descrito na seção 4.2.3.2 .
3. Se utilizar um fragmento de declaração padrão, em primeiro lugar, selecione o parâmetro **Fragmento de declaração padrão** e depois uma declaração na lista. Depois,clique no botão **Paging** (ver também a seção 4.2.3.1)



Após ter clicado em **Execução chamada de pessoas**, o Concierge move a declaração (predefinida ou individual), se necessário, em conjunto com a chamada pendente para a fila de edição.

4. Anuncie o número de telefone exibido (número de telefone em espera) via alto-falante.



Continue lendo a seção 4.2.4 Cenários de chamadas de paging para a fila de edição

4.2.3.4 Chamada via rádio

Em geral, há duas situações em que deverá utilizar a função de **chamada de paging**:

- Chamada de paging
  O colaborador do console do operador recebe uma chamada de uma pessoa que pretende falar com o participante que se encontra no local e que está equipado com um Pager.
- Paging Message only
  O colaborador do console do operador pretende comunicar informações residenciais (por ex. visitante aguardando) ao participante que se encontra no local e que está equipado com um Pager.

Procedimento

1. Inicie uma chamada de paging, clicando no painel da janela "Destino" na guia **Execução chamada de pessoas**.

2. Introduza o número de Pager na caixa correspondente.

3. Decida se deseja utilizar um fragmento de declaração padrão ou gravar uma declaração individual.
4. Se pretender gravar uma declaração, proceda como descrito na seção 4.2.3.2 Gravar declaração Individual.
5. Se utilizar um fragmento de declaração padrão, em primeiro lugar, selecione o parâmetro **Fragmento de declaração padrão** e depois uma declaração na lista. Clique então na guia **Chamada de paging** no botão **Execução chamada de pessoas**.

Após clicar no botão **Paging**, o participante será notificado pelo seu pager, incluindo o número do telefone em espera que ele precisa discar (são possíveis variações, dependendo da configuração). O Concierge move o seu anúncio (padrão ou individual) junto com a chamada pendente para a fila de espera para processamento. Continue agora na seção 4.2.4 Cenários de chamadas de paging para a fila de edição.

4.2.4 Cenários de chamadas de paging para a fila de edição

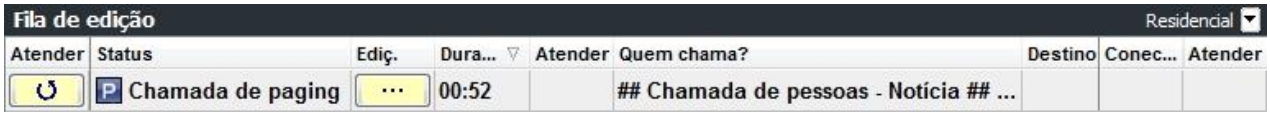
Para os cenários de exemplo, não importa se você usa um anúncio padrão ou grava um anúncio individual e também não há diferença se você informar ao participante via anúncio de alto-falante ou via pager.

As diferenças resultam do tipo de chamada de paging (Paging Message only ou Inicie chamada de pessoas), bem como do comportamento das pessoas contactadas por chamada de paging e do autor da chamada pendente.

4.2.4.1 Exemplo: Paging sem chamada ativa

Um paciente aguarda por informação e pretende falar com o Dr. Willis. Você pode iniciar uma chamada de pager sem ter uma chamada ativa

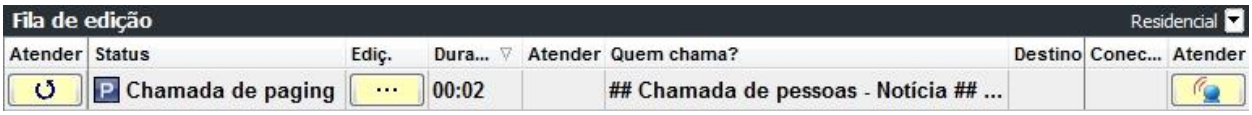
Você pode informar ao Dr. Willis usando o modo de alto-falante ou de paging com anúncio padrão ou individual.



O Dr. Willis chama o número em espera, escuta o seu anúncio e pode decidir (“diálogo curto” administrado no OS Concierge Data Center)

- desligar = a linha é excluída da fila de edição ou
- Falar com você (o console do colaborador do console do operador) para obter mais informações sobre o conteúdo do seu anúncio.

  Sua chamada é exibida na coluna **Atender** na grade da fila de espera para processamento.

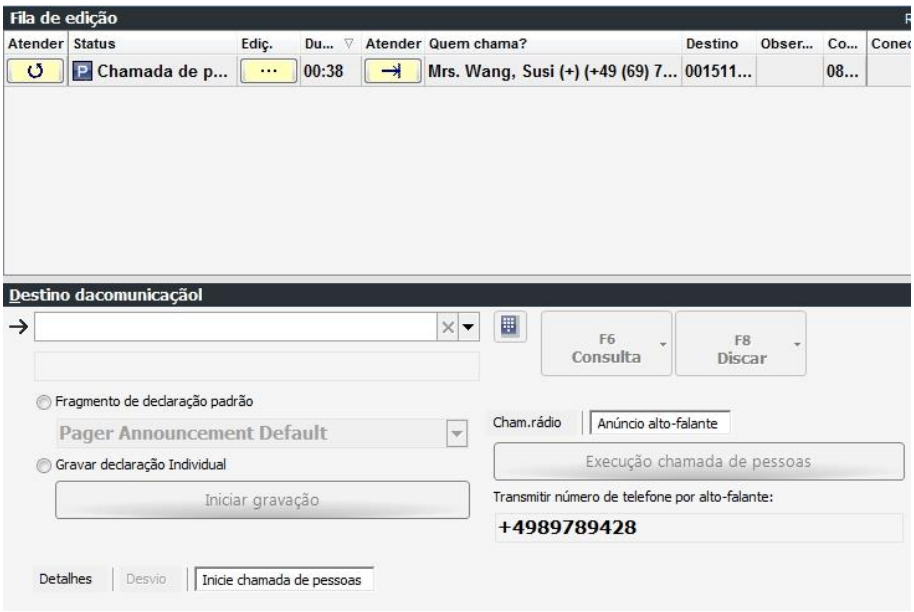


Você pode atender a chamada do Dr. Willis, clicando no símbolo Atender . A linha correspondente da fila de edição é ocultada e você é conectado com o Dr. Willis.

4.2.4.2 Exemplo: o autor da chamada aguarda na fila de espera para processamento pela pessoa chamada por pager

Uma vendedora (Sra. Wang) está chamando o console do colaborador e quer falar com o Dr. Willis.

Você pode informar ao Dr. Willis usando o modo de alto-falante ou de paging com anúncio padrão ou individual.



A vendedora, Sra. Wang aguarda na fila de espera para processamento pelo Dr. Willis.

O Dr. Willis chama o número do telefone em espera +49(89)789 428, ouve o seu anúncio e pode então decidir (“diálogo completo” administrado no OS Concierge Data Center):

- ser conectado ao autor da chamada => O Dr. Willis e a Sra. Wang são conectados ao telefone, a fila de espera para processamento desaparece

ou

- falar com você (o console do operador) => ver cenário A "ABAIXO. Uma pessoa chamada por pager decide falar com o colaborador do console do operador"

ou

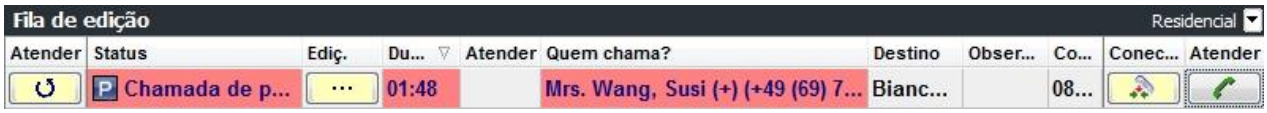
- desligar => veja abaixo o cenário B “Pessoa chamada por pager decide desligar“

É indicado na caixa de resposta com o ícone abaixo quando o Dr. Willis é conectado ao número de telefone em espera e escuta o diálogo.

Cenário A - A pessoa chamada por pager decide falar com você (console do colaborador)

O Dr. Willis liga para o número de telefone em espera e decide falar com você (o colaborador do console do operador), por exemplo, para informá-lo que está ocupado e que não gostaria de ser incomodado durante as próximas 2 horas. A sua chamada está chamando por você, na coluna **Answer** na grade da fila de espera para processamento.

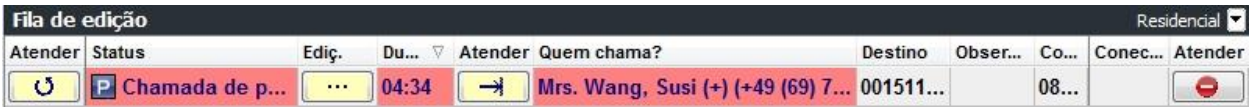
Você atende a chamada do Dr. Willis, clicando no símbolo para Respostas . O botão muda para este ícone para indicar que você está conectado a ele e também aparece o botão **Ingressar** . Pressione este botão para transferir o Dr. Willis à vendedora (Sra. Wang), se ele concordar.



NOTA:
Você pode responder à chamada do Dr. Willis, mesmo que se encontre em outra conversa. A outra conversa é automaticamente retida, logo que você clique no símbolo para "Respostas" . Após ter concluído a conversa com o Dr. Willis, você deve atender manualmente a chamada retida.

Cenário B - Participante decide desligar

Caso o Dr. Willis decida desligar durante ou após a escuta do anúncio, você será informado disso por um ícone .



NOTA importante:
Se este símbolo for exibido, o número de telefone em espera deixa de ser válido. Isto significa que o Dr. Willis não pode reproduzir a declaração mais uma vez.
Recupere a vendedora (Sra. Wang) da fila de espera para processamento, fale com ela e tome uma decisão quanto à situação.

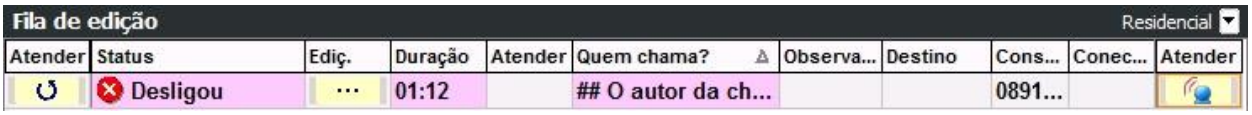
Cenário C – vendedora (chamada pendente) desliga a chamada

Caso a vendedora decida desligar, há as seguintes possibilidades:

- A vendedora desliga antes de o Dr. Willis chamar o número de telefone em espera ou antes de ele tomar uma decisão, após escutar o anúncio => O Dr. Willis ouvirá que a função não está disponível (mau funcionamento do diálogo administrado no OS Concierge Data Center) e

a chamada em espera desaparece da fila de espera para processamento.

- A vendedora desliga antes de o Dr. Willis decidir falar com você (console do colaborador)
  => A chamada em espera (Vendedora) é desligada, mas a fila de espera para processamento mostra que a vendedora desligou – ver figura:



4.2.4.3 Detalhes de paging da fila de espera para processamento

Uma informação de dica de ferramenta está disponível para cada linha de fila de espera para processamento ao mover-se o ponteiro do mouse sobre o ícone **Recuperar** correspondente.

NOTA:
Com a informação da dica de ferramenta, você pode encontrar o número de telefone em espera novamente, caso precise dele.

4.2.5 Grupos especializados

Na guia **Skills** você pode selecionar um grupo de usuários ou estabelecer comunicação com grupo de usuários. A guia é então exibida se os grupos especializados tiverem sido configurados.

Grupos especializados sem OSCC

Grupos especializados são números de telefone com nomes designados, que podem ser salvos no ***Concierge DataCenter*.** Assim, trata-se de grupos de busca ou de números de telefone de contatos.

Grupos especializados com OSCC

Nos números de assistência e respectivos agentes pode-se tratar igualmente de grupos especializados. Efetue os respectivos ajustes para os parâmetros Skillname, DialNumber e CallTypeId (números exclusivos para a fila).

A vantagem é que o número de agentes disponíveis dentro dos grupos especializados pode ser exibido.

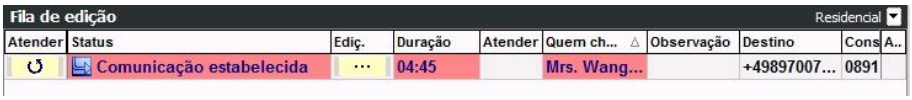
Procedimento

1. Clique na guia **Skills**
2. Selecione o grupo especializado, que pretende entrar em contato ou com o qual pretende que o autor da chamada estabeleça comunicação.
3. Clique em **Discar**.
   O grupo é selecionado, por ex. para uma consulta.
4. Clique em **Transferir**
   A chamada será transferida para o grupo.

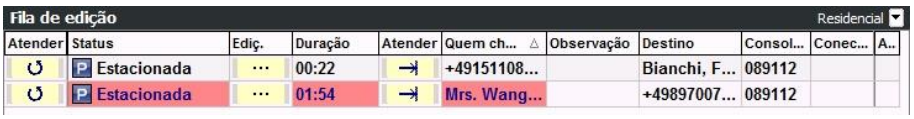
4.3 Fila de edição

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”.



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.



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.

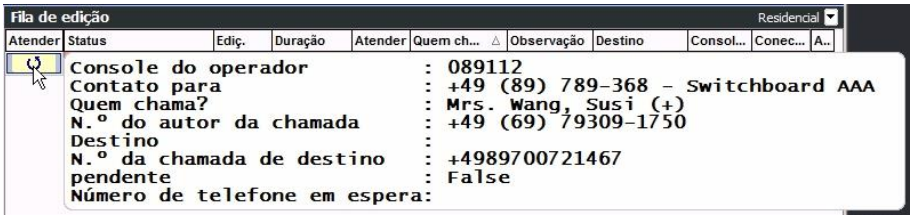
São exibidas as seguintes informações:

Caixa	Significado
Recuperar	Botão com o qual você atende a chamada de uma fila de edição para falar com o autor da chamada.
Status	• Estacionada • Pendente • Being xferredl • Ocupado • Não atendida • Desligou • Rejeitada • Chamada de pager • Cancelada
Editar	O destino pode ser editado – ver seção 4.3.2Editar chamada na fila de edição
Duração	Tempo em minutos: segundos que o autor da chamada já aguarda na fila de edição.

Caixa	Significado
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 conectada á pessoa desejada sem fazer chamada de pagina 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
Conectar	É usado principalmente para paging - ver a seção 4.2.3 Execução chamada de pessoas e estabelecer chamadas. Mas também pode ser usado para um cenário de exemplo em que um autor de chamada está aguardando um contato e o colaborador do console do operador tiver contatado um colega do contato, que está disposto a receber o autor da chamada em seu lugar.
Responder	Apenas para a chamada de paging. Ver seção 4.2.3 Execução chamada de pessoas e estabelecer chamadas

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

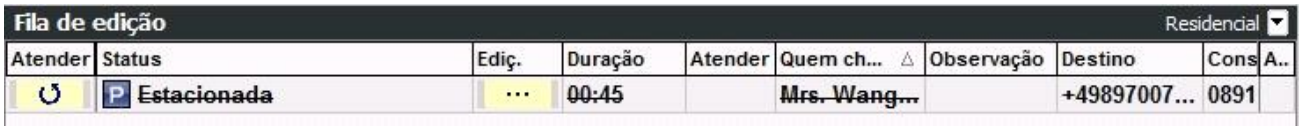
Clique na fila de edição em

(**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.



- 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.

- No caso de uma chamada com paging (status “chamada de pager”) você também recuperará a chamada novamente mas o processo de paging será interrompido. Para não interromper o processo de paging e falar brevemente com o autor da chamada, use a opção “Falar com a chamada pendente” (ver também a seção 4.2.4).

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 ···.

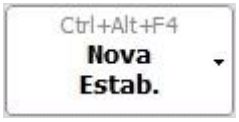
É exibido o seguinte painel da janela:

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 mercada 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

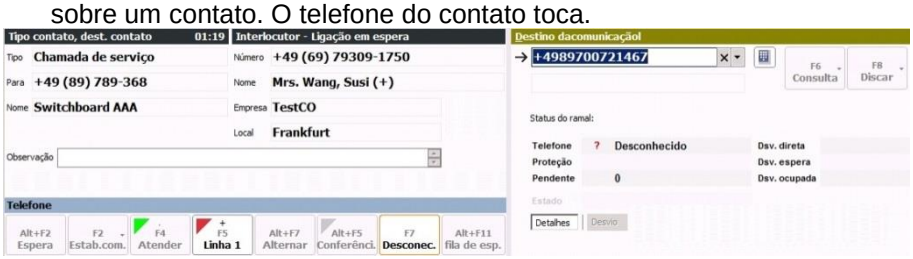
Azul cinza = conectado

Exemplos:

- Uma chamada está em status de toque

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

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



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 logon 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**.

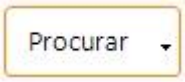
- Se você estiver em status de conversa e for introduzido um número de destino, você pode pressionar a tecla **ENTER** para iniciar uma transferência cega ou consultiva.
  (O tipo de transferência é configurável)

ou

- 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.



- Você pode atender uma chamada “Doutor” pressionando a tecla **ENTER**.

- 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 direta 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)

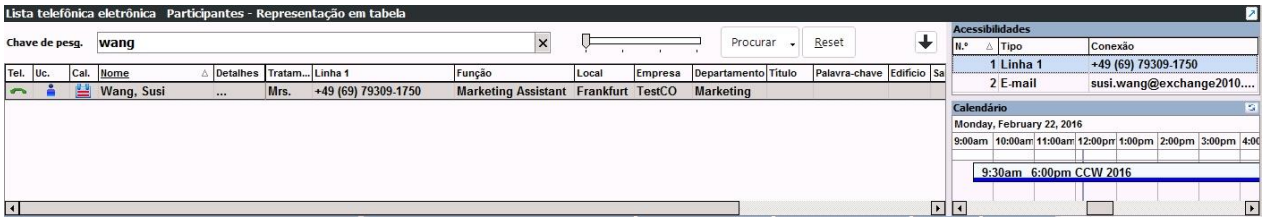
Uma área central na janela principal contém a agenda telefônica eletrônica (ATE).

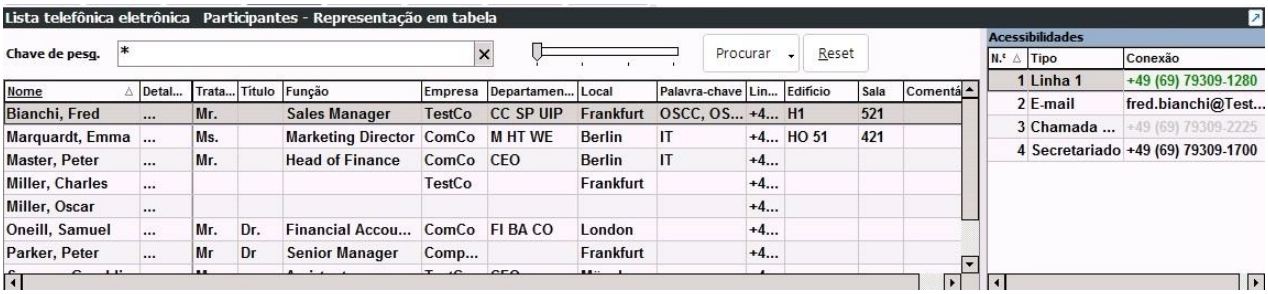
Devido à possibilidade de encontrar rápida e facilmente dados de contato no banco de dados, está assegurado um estabelecimento eficiente de chamadas.

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
- Caixas de dados adicionais
- Comentário

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





7.1 Funções da lista telefônica eletrônica

- Espaços reservados
- Pesquisa rápida
- Pesquisa fonética
- String de pesquisa
- Pesquisa avançada
- Contato – Representação em tabela
- Detalhes do contato
- Acessibilidades
- Vista de calendário
- Extras

As seções seguintes descrevem estas funções detalhadamente.

7.1.1 Minimizar/maximizar lista "Acessibilidades"

	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.

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 contem três e não uma letra entre o "S" e os dois "t", e porque o fim do nome do departamento "EMI" consistem 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 vazios 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

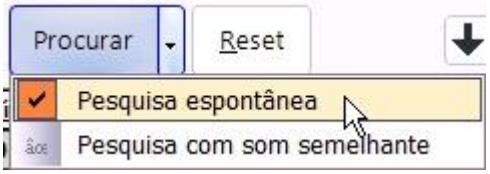
A pesquisa rápida se inicia automaticamente após o decurso de um tempo de retardo, enquanto o usuário ainda está introduzindo o termo de pesquisa na caixa de pesquisa.

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. O botão de Pesquisa está sempre disponível, independente de você ter aberto a pesquisa avançada ou não (ver também a seção 7.2.11).



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 Pesquisa fonética

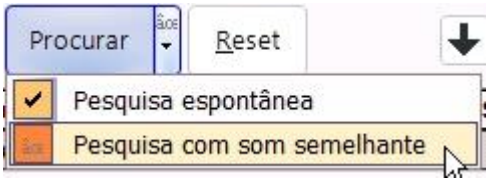
Esta função habilita uma pesquisa fonética para as caixas de **Primeiro** e/ou **Último Nome** . Na procura por semelhança sonora, esta é efetuada por nomes que sejam semelhantes ao termo de procura introduzido.

Pode ser combinada com a procura em todas as caixas de procura disponíveis.

O tempo de pesquisa para uma pesquisa fonética excede o tempo de pesquisa de uma pesquisa regular. O número de ocorrências em cada situação não chega a 100%.

Procedimento

1. Habilite a caixa de controle de Pesquisa fonética no menu suspenso do **Botão de pesquisa** para ligar a pesquisa fonética. O botão de Pesquisa está sempre disponível, independente de se você abriu a pesquisa avançada ou não (ver também a seção 7.2.11).



2. Introduza um nome na caixa geral **String de pesquisa** ou na caixa **Nome** da **Pesquisa avançada**.

NOTA:
De forma que a procura por semelhança sonora possa ter uma ocorrência como resultado, a primeira letra do termo de procura tem que ser corretamente introduzida.
A pesquisa fonética não suporta caracteres coringa ver a seção 7.2.1 Espaços reservados)

---

3. Clique em **Pesquisa** (somente quando a Pesquisa rápida não estiver ativada)

7.2.4 Filtro de localização

O filtro de localização permite que você reduza os resultados da pesquisa filtrados por localização única ou múltipla.

Os Filtros de localização podem ser usados em combinação com a pesquisa fonética ou a pesquisa dentro de uma função.

Os filtros de localização podem, adicionalmente, ser usados para pesquisa de números de destino.

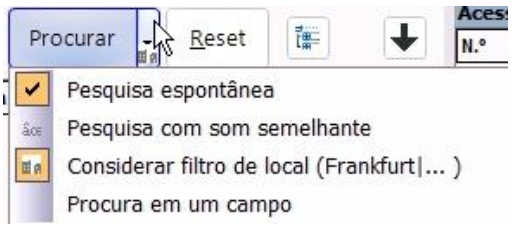
Procedimento

1. Mude para pesquisa avançada clicando no botão

2. Selecione/desselecione as localizações desejadas

3. Mude de volta para Pesquisa livre clicando no botão

4. Selecione o uso do filtro de localização na caixa suspensa do botão **Pesquisa**



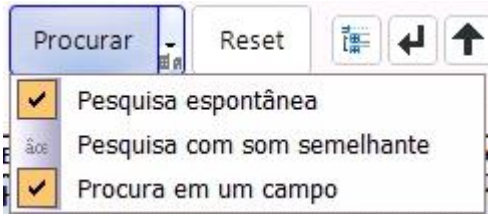
5. Introduza seus critérios de pesquisa - os resultados serão filtrados pela localização(ões) definida(s).

7.2.5 Pesquisa no interior

Esta função permite que você pesquise no interior de um termo de pesquisa sem usar caracteres coringa como “*” ou “?”

Procedimento

1. Habilite a caixa de controle da Opção de Pesquisa no interior no menu suspenso do **Botão de pesquisa** para ligar “pesquisar em um campo”



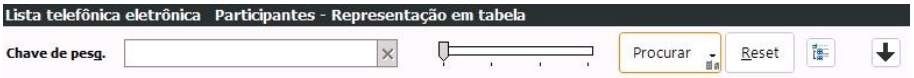
2. As caixas pesquisáveis são todas as caixas na sua lista telefônica
3. Exemplo: se você não sabe o nome completo de um departamento, você pode introduzir uma parte dele – sem caracteres coringa – e, no caso de uma correspondência, os resultados serão exibidos na grade

7.2.6 Apresentação hierárquica dos dados da lista telefônica

Os dados da lista telefônica podem ser organizados por estruturas hierárquicas e exibidos no Concierge Client.

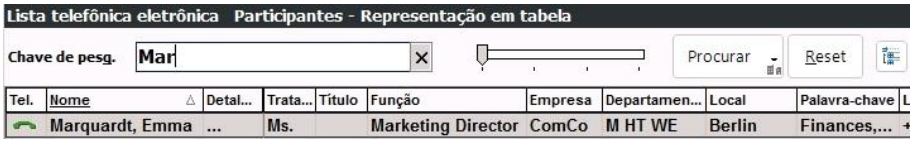
A relação entre os participantes com seu(s) gerente(s) deve ser atribuída no Concierge Data Center.

Se ativado, o ícone aparecerá entre o botão “Reset” e “Pesquisa avançada”.

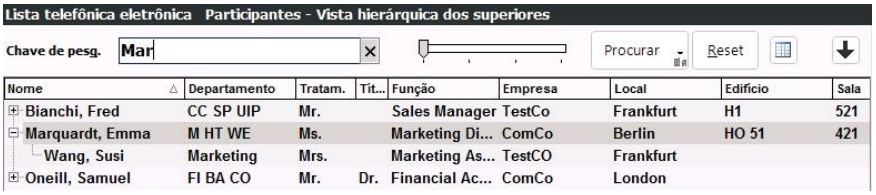


Procedimento:

1. Pesquisar por uma pessoa desejada. O resultado será exibido na grade de dados.



2. Clique no botão “Hierarquia”



3. A visualização da hierarquia mostra a pessoa desejada e a designação ao seu gerente/líder de equipe, etc.

Dica para os administradores:

Este recurso precisa ser ativado em Concierge Data Center/Dados de sistema/Ajustes avançados.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

7.2.7 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.

7.2.8 Pesquisa de texto livre

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

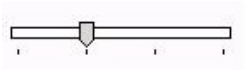
O string de pesquisa introduzido é regulado através de um controle deslizante (ver figura). A escala abrange desde uma pesquisa simples, somente por nome (sobrenome) até uma pesquisa por combinações de caixas de pesquisa.

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 3rd 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

7.2.9 Pesquisa direta via clique duplo no valor DB

Uma pesquisa direta para um valor de grade dedicado pode ser iniciada com um clique duplo em um valor de saída da grade de dados.

Procedimento (exemplo):

1. O colaborador do console do operador tem uma lista de resultados e precisa um extrato de informação

Tel.	Cal.	Nome	Detal...	Trata...	Título	Função	Empresa	Departamen...	Local	Palavra-chave	Lin...	Edifício	Sala	Patient ID	Station	Admissio...
	?	Bianchi, Fred	...	Mr.		Sales Mana...	TestCo	CC SP UIP	Frankfurt	Managing...	+4...	H1	521	234564	23b	05.12.15
	?	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
		Scruggs, Geraldi...	...	Mrs.		Assistant	TestCo	CEO	München		+4...			889756	78b	17.01.16
	?	Wang, Susi	...	Mrs.		Marketing A...	TestCO	Marketing	Frankfurt	MS Excel,...	+4...			485677	23b	12.05.15

2. Somente a infirmação de pacientes da "Estação 23b" é necessária
   -> Faça duplo clique em “Estacão 23b”

3. Uma pesquisa direta com estes critérios de pesquisa será efetuada

Dica:
A pesquisa com duplo clique deve ser ativada no Concierge Data Center sob Configuração do cliente/Ajustes locais.

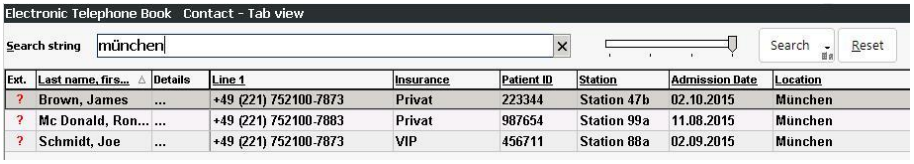
Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

7.2.10 Pesquisa com Arrastar e soltar

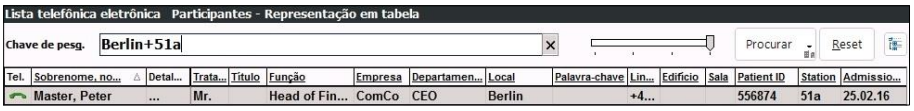
O string de pesquisa pode ser facilmente melhorado se um objeto listado da grade de pesquisa for arrastado e solto de volta para o string de pesquisa

Procedimento (exemplo):

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



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”

7.2.11 Pesquisa avançada

No painel de pesquisa avançada, a pesquisa pode ser expandida pelas seguintes caixas: **Extensão**, **Fax**, **Secretário**, **Prédio** e **Sala**. Além disso, aqui há funções especiais para função, departamento, local e palavras-chave disponíveis - ver seção 7.2.11.2 Departamento, localização, palavra-chave e pesquisa de dados do cliente.

Em todas as caixas alfanuméricas encontram-se maiúsculas/minúsculas irrelevantes para a procura. Todos os termos de pesquisa podem se introduzidos sem estarem completos.

Todas as caixas de introdução para a procura estão ligadas através de um *e* lógico, através do qual o número de resultados de procura emitidos é limitado. Se você desejar procurar por vários critérios, introduza um termo de procura em cada uma das respectivas caixas.

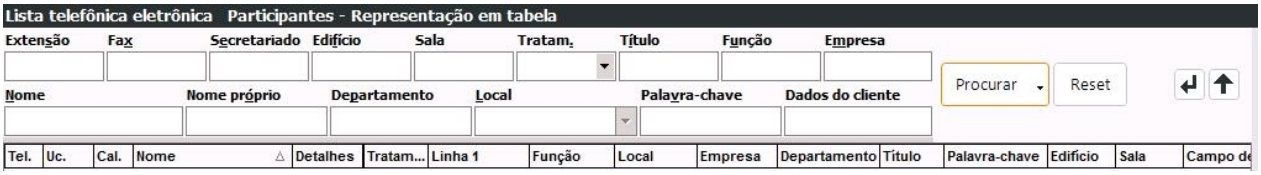
Deste modo, você pode conectar vários critérios de procura uns com os outros.

O resultado da procura é indicado no painel da janela **Contato – Representação em tabela**.

1. Exiba a guia **Procurar**.

2. cloque em
   As caixas de pesquisa avançada são exibidas.

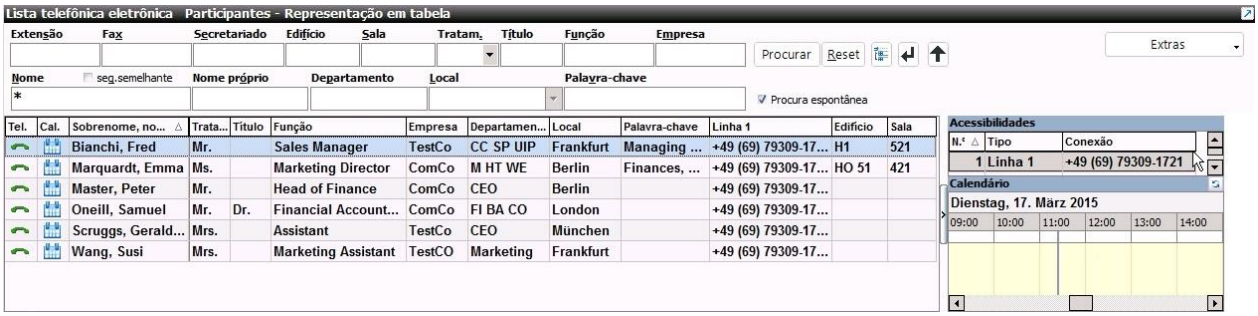
3. Clique em
   As caixas de pesquisa avançada são ocultadas.



7.2.11.1 Determinar valor da célula

Esta função deve suportar a introdução de critérios de procura adicionais. Como resultado de procura, conseguiu por ex. que vários contatos fossem emitidos e gostaria adicionalmente de efetuar uma procura pela empresa.

1. Simplesmente destaque um contato com a respectiva empresa:



2. Depois, clique duplo na caixa sobre a qual você quer focalizar mais (Empresa, neste caso)

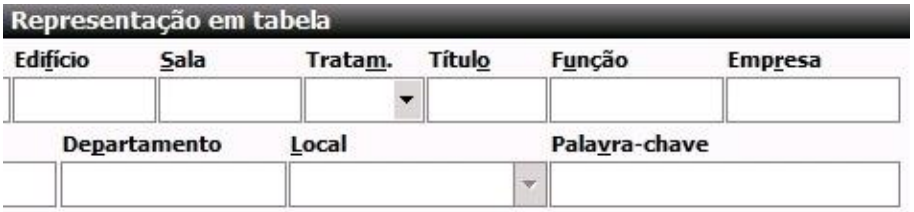
3. O conteúdo da caixa "Empresa", presente neste contato, é automaticamente introduzido na caixa de procura "Empresa". Desta forma, não é necessário que a caixa seja preenchida manualmente.

Dica:
O sucessor deste recurso é o novo mecanismo Arrastar e soltar.

7.2.11.2 Departamento, localização, palavra-chave e pesquisa de dados do cliente

As caixas de localização, departamento, função, palavras-chave e caixas de dados do cliente têm funções especiais.

Você pode utilizar estas caixas para pré-definir a sua procura, por ex. por departamentos.



Para este exemplo:

1. Use a hotkey Ctrl+Alt+T (ver subseção nesta seção)

   Um diálogo de seleção se abre, no qual os valores para **Departamento** do banco de dados são exibidos.

2. Selecione um dos departamentos da lista.
3. Clique em **Assumir** ou clique duas vezes no departamento selecionado. O resultado da procura é apresentado no painel da janela **Contato – Representação em tabela**, ou seja, são descritos por ex. todos os contatos do departamento selecionado. O nome do departamento é transferido para a caixa de procura **Departamento**.

Pesquisa por palavra-chave

Na caixa de introdução **Palavra-chave** você pode procurar por várias palavras-chave.

Se você

- quiser pesquisar por dois termos de pesquisa com um link *E* , separe os termos de pesquisa com um sinal de mais (+)
- Quiser pesquisar por dois termos de pesquisa com um link *OU*, separe os termos de pesquisa com um caractere pipe (**|**)

Exemplo: `DEL`*+ `.NE`* encontra contatos com as palavras-chave *DELPHI* e *.NET*.

Resultado da procura: Todas as palavras-chave que são introduzidas na caixa **Palavra-chave** estão ligadas. Se a caixa de introdução for muito pequena para exibir todos os critérios da procura, você pode passar por cima da caixa com o mouse. Uma caixa informativa mostra o texto total.

Procura por local

O parâmetro **Localização** pode ser pré-designado no ***DataCenter sob Dados de sistema/Configuração do cliente/Avançado/Opções ETB***.

Pode ser substituído a qualquer momento na interface do usuário quando a procura se refere a outros locais.

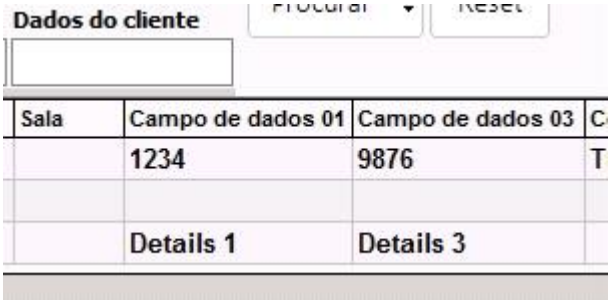
Procura com a ajuda de combinações de teclas

A procura por departamento, local e palavra-chave é suportada por combinações de teclas (Hotkeys) ativadas por voz, que podem ser utilizadas em vez de clicar duas vezes na caixa de procura.

Caixa de pesquisa	Hotkey
Departamento	Ctrl+Alt+P
Localização	Ctrl+Alt+L
Palavra-chave	Ctrl+Alt+V

Pesquisa de dados do cliente

Para as entadas da ETP, até 25 caixas de dados adicionais são possíveis. Aqui está um exemplo com três caixas de dados do cliente.



Os critérios de pesquisa introduzidos na caixa **Dados do cliente** iniciarão uma pesquisa com todas as caixas de dados; no exemplo acima.

Dica para os administradores:
As caixas de Dados do cliente são configuradas no Concierge Data Center sob Dados de sistema – Configuração do cliente – Dados do membro específico do cliente. Você pode editar estas caixas de dados para cada entrada de ETB sob Dados de contato – Contato.

7.2.12 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.

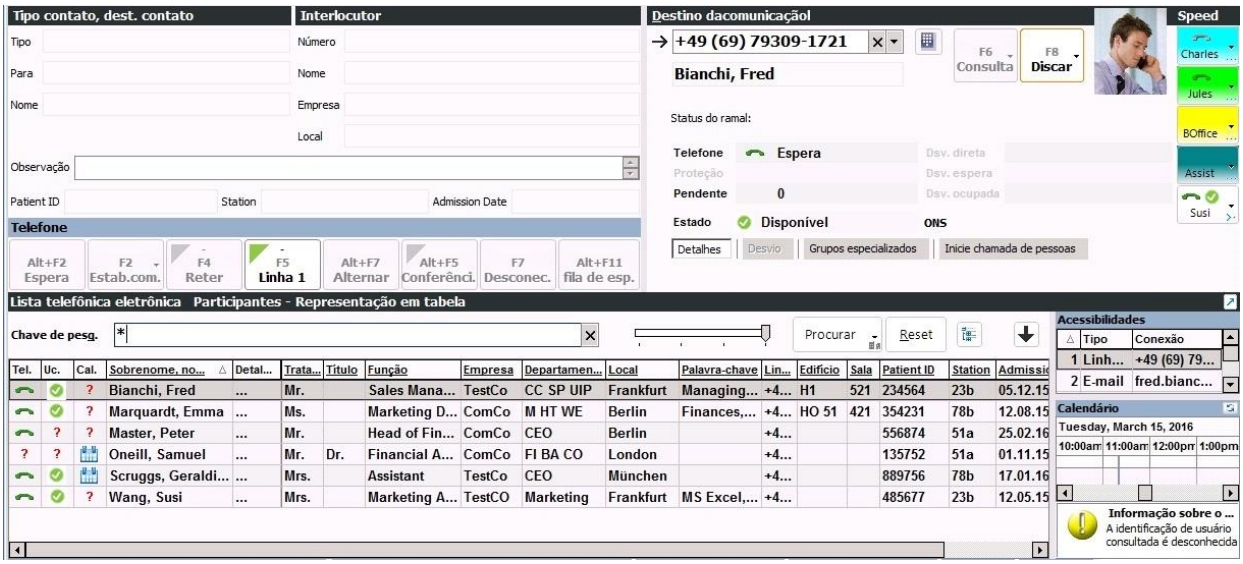
Se para a procura apenas é introduzido o número de ramal na caixa destinada ao número de destino (aqui: 4711), então todas as entradas da lista telefônica são apresentadas juntamente com este número de ramal.

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
- Calendário
- Destino com ramal e opcionalmente status UC, Circuit ou Skype



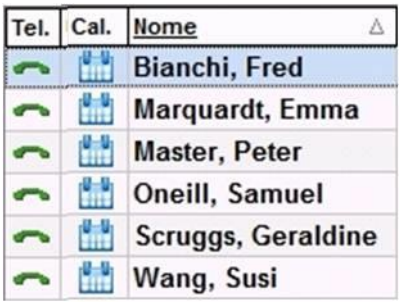
7.3.1 Representação em tabela

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

As informações seguintes são apresentadas com relação a cada contato que preencha os critérios de procura: status do ramal, opcionalmente também o status UC, Circuit ou Skype, bem como o status de calendário, o nome e parâmetros adicionais.

Com status UC, Circuit ou Skype:

Sem status UC, Circuit ou Skype:



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.
	Indicação do status do calendário Mostra se o contato atual está presente/ausente. Esta indicação baseia-se nas informações que estão salvas no calendário Concierge. As ausências são indicadas por uma barra vermelha. A duração da ausência indicada pode ser configurada. Como valor por defeito estão predefinidos +/- 15 minutos para a hora atual. Exemplo: se um contato estiver ausente às 10:33 horas, a marca vermelha vai desde as 10:18 à 10:48 horas. **NOTA:** Quando acoplado com um calendário externo, as entradas do calendário são exibidas para todos os contatos visíveis desde o contato marcado na visualização padrão. O número de contatos que deve ser indicado para as entradas de calendário pode ser configurado.

Símbolos Tel. e Cal.	Status
Status UC, Circuit, Skype	**<u>Para instalações com integração com UC</u>** 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 Disponível **<u>Para instalações com integração com Circuit</u>** 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 **<u>Para instalações com integração com Skype</u>** 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

Ao selecionar um contato da lista de resultados, o status também é exibido no painel de destino.

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 Details ... 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.

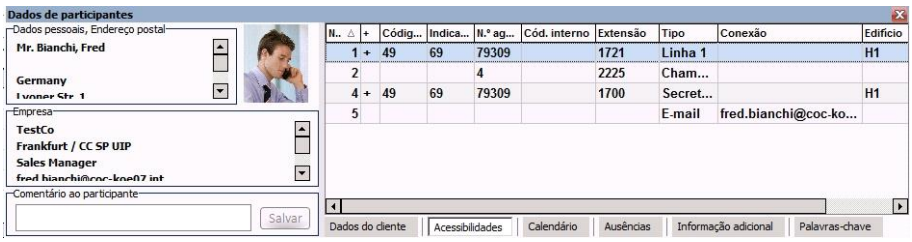
O recurso pode ser definido no Data Center/Dados de sistema/Configuração do cliente/Ajustes locais.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

---

Aqui são apresentadas informações detalhadas sobre o contato:

- Dados de contato
- Dados do cliente
- Contatos
- Calendário
- Não disponível (ausências)
- Informação adicional
- Palavras-chave

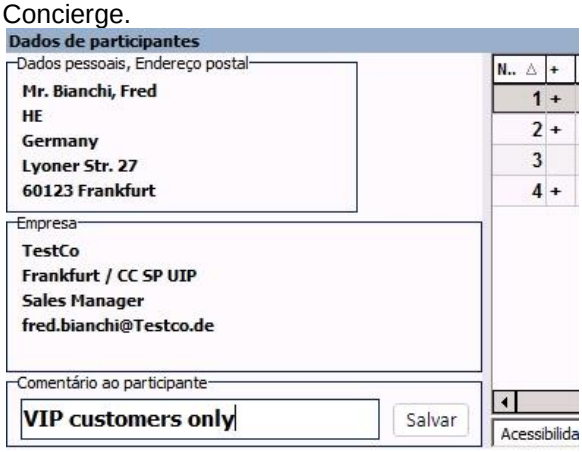


No lado esquerdo, a janela de dados pessoais, endereço postal e informações da empresa é exibida.

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.

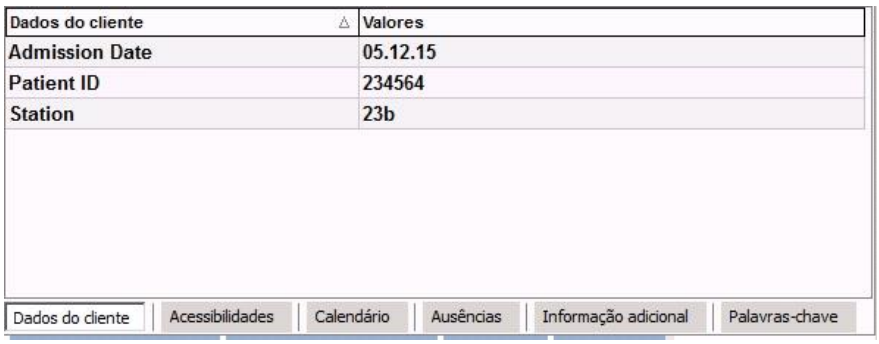


Os comentários podem ser inseridos/atualizados via teclado ou com Arrastar e soltar

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

7.3.2.2 Dados do cliente

Os dados do cliente para a entrada da lista telefônica selecionada são exibidos aqui, dependendo da configuração ver também o capítulo 7.2.11.2).



7.3.2.3 Contatos

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

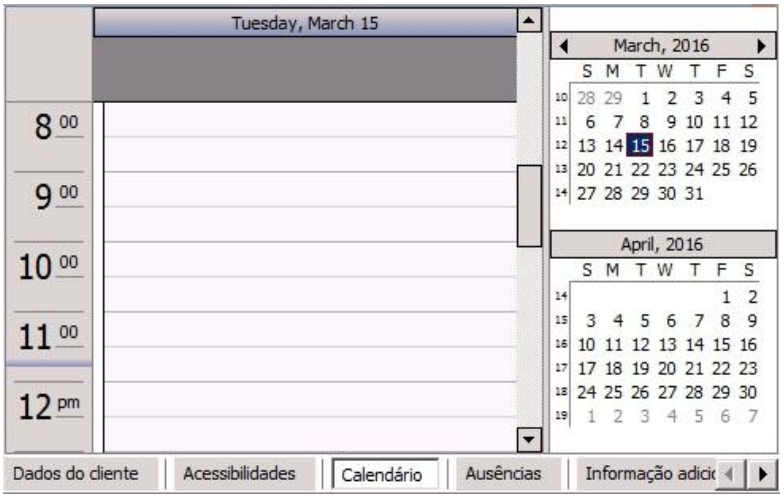
N..	+	Códig...	Indica...	N.º ag...	Cód. interno	Extensão	Tipo	Conexão
1	+	49	69	79309		1721	Linha 1	
2	+	49	69	79309		2225	Cham...	
3							E-mail	fred.bianchi@exchang
4	+	49	69	79309		1700	Secret...	

7.3.2.4 Calendário

O calendário é fornecido com os dados introduzidos por colaboradores do console do operador no calendário do Concierge, mas é possível integrar um calendário externo também, deste modo, as informações adicionais podem vir de entradas no calendário dos contatos.

As entradas do calendário são exibidas:

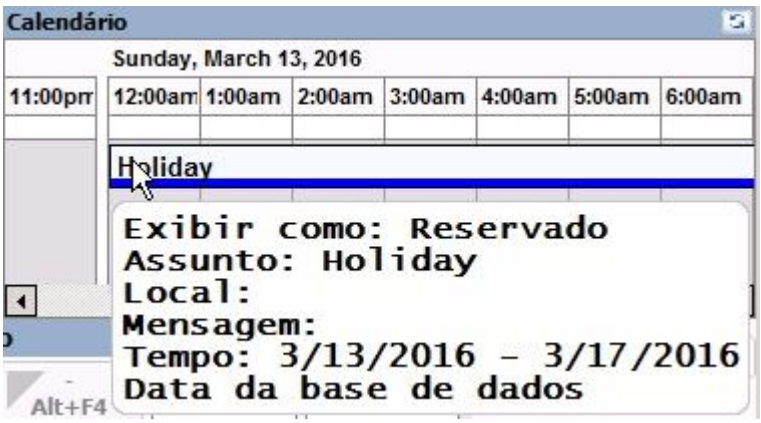
- Na vista de calendário Concierge, em "Detalhes"



- No painel da janela destinado ao status de ramal (para todos os colaboradores do console do operador do cliente) na máscara de procura para o contato selecionado

ou

- no painel da janela "Calendário" da lista telefônica eletrônica



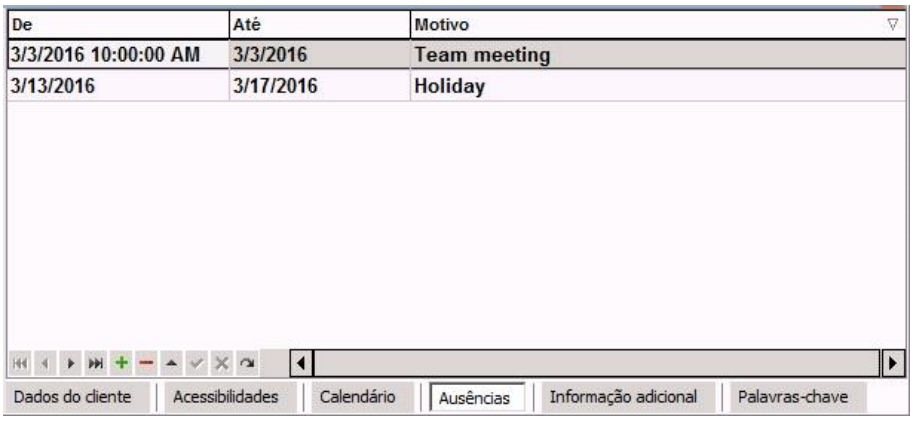
NOTA:
Em uma ligação a um calendário externo, as entradas de calendário são apresentadas nos detalhes do contato selecionado, desde que o contato possa ser identificado com clareza através do endereço de e-mail.

Dependendo das definições no Exchange Server, na entrada de calendário são apresentadas apenas informações como "Disponível"/"Livre" e "Conversando" ou detalhes adicionais. Outras informações sobre o mesmo assunto podem ser consultadas no seu Exchange Administrator.

A procura de contatos mostra as entradas de calendário para os primeiros cinco contatos (a partir do contato selecionado).

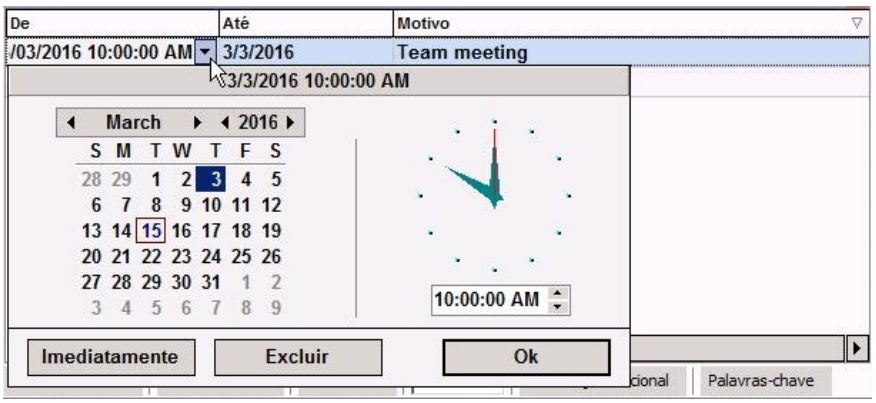
7.3.2.5 Indisponível (Ausências)

O colaborador do console do operador pode introduzir as ausências de um contato no calendário Concierge. Elas ficam imediatamente visíveis para todos os outros colaboradores do console do operador deste cliente.



Procedimento

1. Acesse e guia **Indisponível**.
2. Clique em + (na margem inferior da guia **Indisponível**).



3. Introduza o início e fim dos tempos de ausência com data e hora:
   Selecione a data e hora (função de calendário e lista de seleção) e confirme com **OK**.
   Ou:
   Introduza a data e hora diretamente nas caixas **De** e **Até**.
4. Na caixa **Motivo** introduza o motivo para a ausência.

7.3.2.6 Informações adicionais

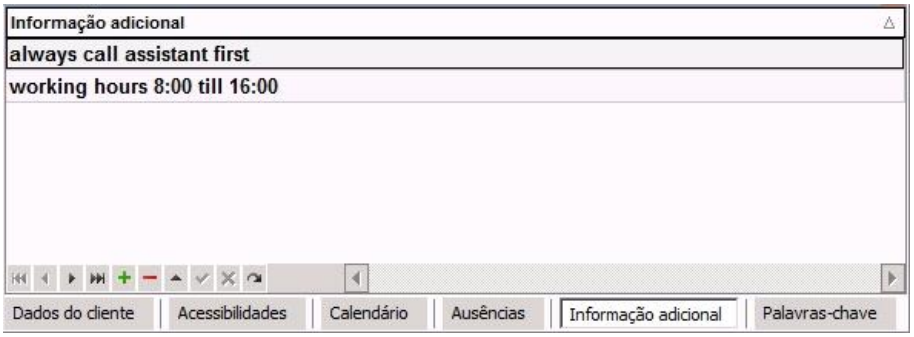
As informações adicionais são uma possibilidade de ter informações específicas sobre uma pessoa antes de transferir uma chamada.

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 pelos supervisores usando o Concierge Data Center ou diretamente no Concierge GUI.



7.3.2.7 Palavras-chave

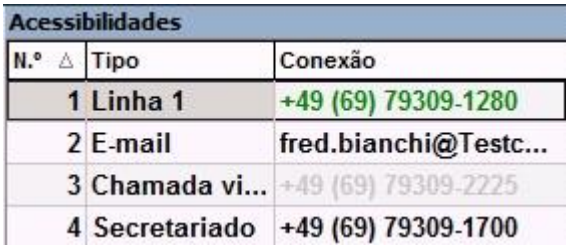
As palavras-chave podem ser úteis ao pesquisar por áreas de responsabilidade – por exemplo, para encontrar uma pessoa de contato para um determinado produto.

As palavras-chave podem ser introduzidas diretamente na interface do Concierge ou via Concierge Data Center ou importadas para a Lista telefônica.

A procura por palavras-chave é efetuada como descrito na seção 7.2.11.2 Departamento, localização, palavra-chave e pesquisa de dados do cliente.

7.3.3 Acessibilidades

Não é necessário clicar duas vezes sobre o respectivo contato para apresentar todas as acessibilidades. Ele é exibido no lado direto, 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.



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

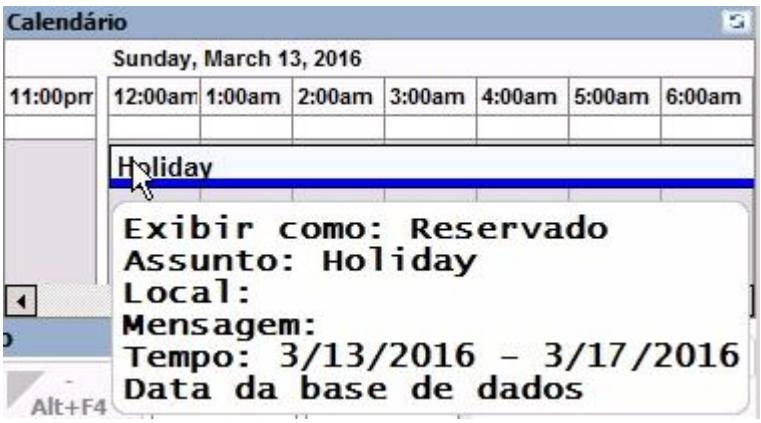
Os números ou endereços de contato podem, se necessário, ser indicados com cores diferentes, por ex.:

- 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.

7.3.4 Vista do calendário

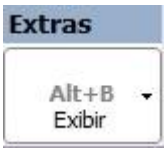
Não é necessário clicar duas vezes sobre o respectivo contato para apresentar o seu calendário. Ele é exibido no lado direito, perto da tabela de resultados da pesquisa na janela principal também – ver também a seção 7.3.2.4 Calendário


Calendário
Sunday, March 13, 2016
11:00pm
12:00am
1:00am
2:00am
3:00am
4:00am
5:00am
6:00am
Holiday
Exibir como: Reservado
Assunto: Holiday
Local:
Mensagem:
Tempo: 3/13/2016 - 3/17/2016
Data da base de dados
Alt+F4

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):

- Internet
- Histórico de chamadas
- Quadro de avisos
- Dados de referência
- Colaboradores do console do operador logados
- Filas
- Codificação wrap-up
- Bloco de notas
- Mensagem
- SMS
- 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 signfiica que você pode alterar sua posição usando arrastar e soltar.

Procedimento

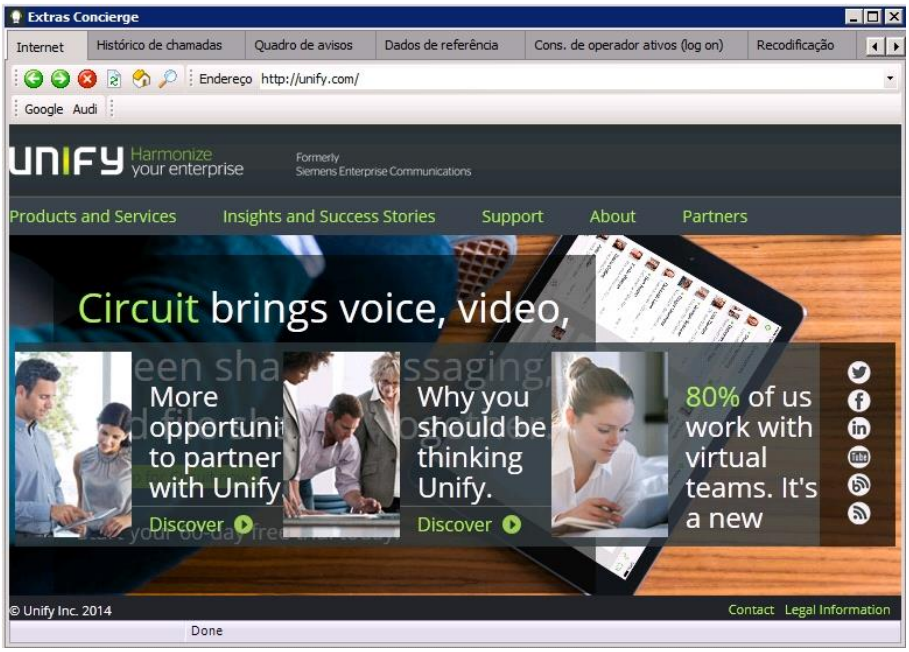
1. Clique em uma guia qualquer.

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 Internet

Ao clicar na guia **Internet**, abre o Browser dentro da guia. Desta forma, você pode fazer uma procura pela Intranet ou Internet.

São eventualmente indicados botões de atalho configuráveis. Estes botões de atalho podem ser adicionalmente utilizados para a linha de introdução, desde que esta não tenha sido bloqueada para impedir a introdução de endereços. Até 12 URLs podem ser armazenados.



Dica para os administradores:
A configuração da guia Internet pode ser feita no Concierge DataCenter sob Dados de sistema/Configuração do cliente/navegador.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

8.1.1 Transferir parâmetros

Para as conexões à internet podem ser transferidos os valores das seguintes caixas, da guia **Procurar** para a guia **Internet**: **Nome**, **Departamento**, **Função** e **Empresa**. Durante uma procura, os valores nestas caixas são utilizados como termos de procura para uma procura na Internet. Dessa forma, configura-se uma procura na Internet com maior rapidez e simplicidade.

Parâmetros para a seleção de uma página da Internet:

- `ct_name`
  Sobrenome do contato que foi selecionado na tabela juntamente com os resultados da procura. Se não houver quaisquer resultados da procura, é utilizada a entrada na caixa de procura **Nome**.

- `ct_department`
  Nome do departamento do contato que foi selecionado na tabela juntamente com os resultados da procura. Se nada foi introduzido ou não existirem quaisquer resultados da procura, é utilizada a entrada na caixa de procura **Departamento**.
- `ct_function`
  Nome da função do contato que foi selecionado na tabela juntamente com os resultados da procura. Se nada foi introduzido ou não existirem quaisquer resultados da procura, é utilizada a entrada na caixa de procura **Função**.
- `ct_company`
  Nome da empresa do contato que foi selecionado na tabela juntamente com os resultados da procura. Se nada foi introduzido ou não existirem quaisquer resultados da procura, é utilizada a entrada na caixa de procura **Empresa**.
- `ct_ani`
  O número do telefone do autor da chamada pode ser transmitido.

Exemplo

Quando os contatos nem sempre chegam ao seu posto de trabalho e quando tem diferentes horários de trabalho, o usuário, por ex. no OpenScape Concierge, pode introduzir o nome do contato na guia **Procurar**.

Se a respectiva entrada for encontrada na lista telefônica, você pode acessar o plano de trabalho do contato, clicando na guia **Internet**. O acesso ao contato ou a um representante indicado pode ser então diretamente estabelecido.

8.1.2 Função "Click-and-Dial"

Quando um nº de telefone é indicado em uma página HTML, este número pode ser selecionado através da função "Click-and-Dial" no OpenScape Concierge. Pré-requisito para isso é que os parâmetros http correspondentes tenham sido configurados e que a página HTML suporte a função "Click-and-Dial".

8.1.3 Acesso limitado à Internet

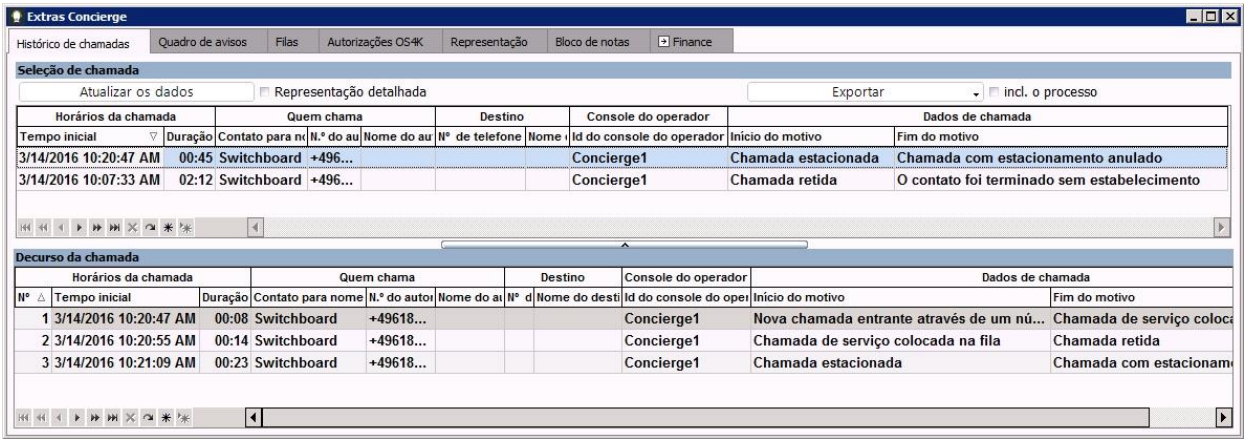
O acesso à Internet pode ser limitado no aplicativo OpenScape Concierge. A abertura de uma nova janela do navegador na guia Internet, bem como a entrada de um endereço pode ser prevenida.

8.2 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 se configurado pode ser configurado na guia Histórico de chamadas.



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 parte inferior é dividida na guia **Histórico de chamadas** e **Histórico de e-mails**.

8.2.1 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.

8.2.2 Detalhes de chamadas – Histórico de e-mails

Se você marcar uma chamada na seção superior, você pode ver as transações de e-mail associadas na guia **Histórico de e-mails**.

As opções a seguir na guia Histórico de e-mails especificam os resultados:

Botão	Função
Chamada selecionada	Exibir todos os e-mails enviados que se relacionam à chamada selecionada
Chamada selecionada – número chamado	Exibe todos os e-mails enviados que se relacionam ao número das partes na chamada
Número de chamada - número de destino selecionado	Exibe todos os e-mails enviados que se relacionam a um número de destino selecionado
Todos os e-mails no período	Exibe todos os e-mails enviados dentro de um período de tempo

8.2.3 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.**

8.2.4 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**.

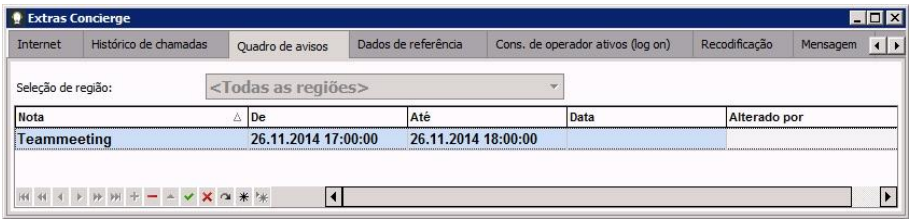
O arquivo tem o nome “Callhistory_*yyyymmdd_hhmmss*_Main.csv”, por exemplo, “Callhistory_20150729_100519_Main.csv”. Se você selecionar incl. history perto do botão Exportar, então será criado um segundo arquivo .csv se você clicar em **Exportar**. Este segundo arquivo inclui as transações detalhadas 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”.

NOTA:
O Histórico de e-mails não está incluído nos arquivos exportados.

8.3 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.

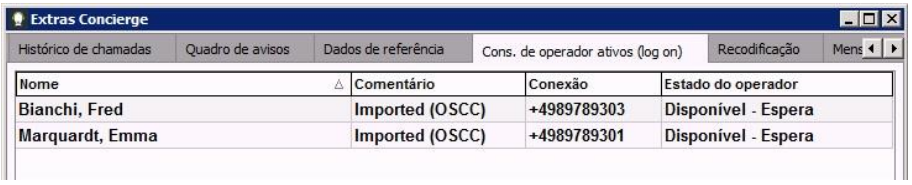
As funções do banco de dados podem ser selecionadas através dos botões de funções a seguir ilustrados, destinando-se estes a procurar entradas, bem como a editá-las, criá-las e excluí-las.

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

8.4 Colaboradores do console do operador logados

A guia **Colaboradores do console do operador logados** exibe o status dos colaboradores do console do operador em tempo real. Cada usuário introduz o seu status com a ajuda dos botões de status. Clique duas vezes simplesmente sobre uma entrada para criar uma ligação ao usuário.
O número da ligação é transferido para a caixa que serve para o número de destino.



O visor exibe todos os colaboradores do console do operador designados ao cliente para o qual o usuário se logou conforme configurado no OpenScape Concierge DataCenter.

NOTA:
Esta guia somente exibe os usuários que estão configurados como usuários do Concierge no Concierge Data Center.

8.5 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.

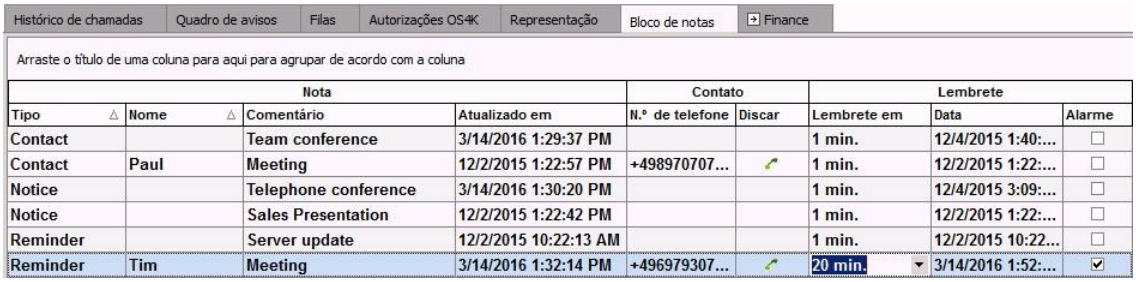
- A coluna **Nota** destina-se a salvar informações.
- A coluna **Contato** suporta opções de armazenamento para dados de participantes residenciais. Quando uma nota é salva como **Contato** e para este contato é salvo um número de telefone, você pode selecionar este número diretamente, a partir da coluna "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, clocar 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.



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:...	☐
Contact	Paul	Meeting	12/2/2015 1:22:57 PM	+498970707...		1 min.	12/2/2015 1:22:...	☐
Notice		Telephone conference	3/14/2016 1:30:20 PM			1 min.	12/4/2015 3:09:...	☐
Notice		Sales Presentation	12/2/2015 1:22:42 PM			1 min.	12/2/2015 1:22:...	☐
Reminder		Server update	12/2/2015 10:22:13 AM			1 min.	12/2/2015 10:22...	☐
Reminder	Tim	Meeting	3/14/2016 1:32:14 PM	+496979307...		20 min.	3/14/2016 1:52:...	☑

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.

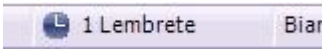
NOTA:
O conteúdo do bloco de notas é salvo no perfil pessoal do usuário Windows que fez logon. Por padrão, o arquivo "OSConcierge_Notepad.xml" é salvo sob C:\Usuários\Administrador\AppData\Roaming\Unify\OpenScape Concierge\OSConcierge.

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

8.5.1 Lembrete

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



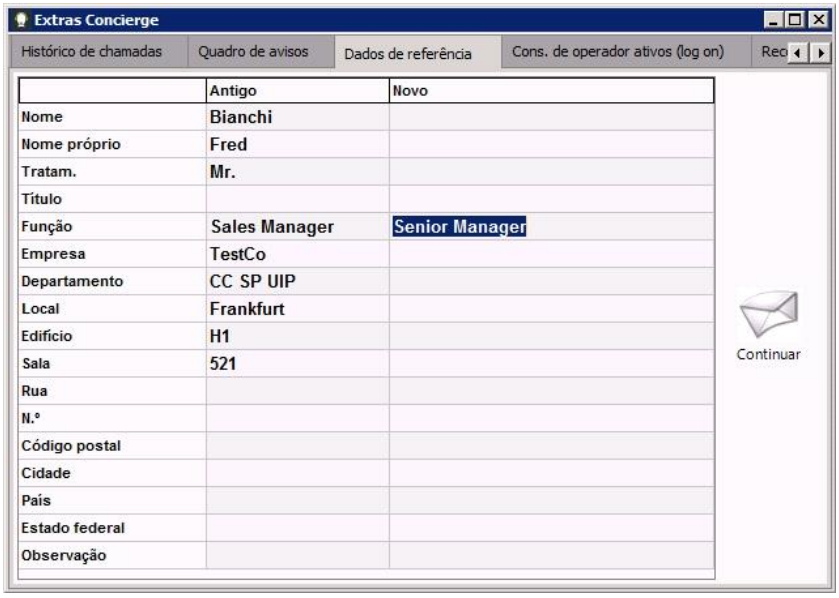
Quando você clica na mensagem de lembrete, são apresentados detalhes adicionais. Clicando na seta abre um menu de seleção, o qual você por ex. pode percorrer para baixo, caso existam vários lembretes... .

Clicando na vermelha, a mensagem do lembrete é excluída.

8.6 Dados de referência

Quando os dados mestre de um contato (por exemplo, *Número de telefone, Departamento* ou *Localização*) tiverem mudado, o usuário do OpenScape Concierge pode informar a uma autoridade competente sobre a mudança.

Um formulário de entrada que exibe os dados atuais sob **Antigos** pode ser usado para registrar as mudanças nos dados mestre e enviar um e-mail a um endereço dedicado para atualizar as mudanças no banco de dados.

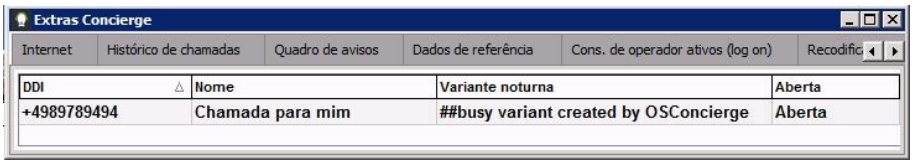


8.7 Filas

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

Com OSCC

Com OSCC é apresentada nesta guia apenas a sua fila pessoal e você pode também editar apenas a sua fila pessoal.

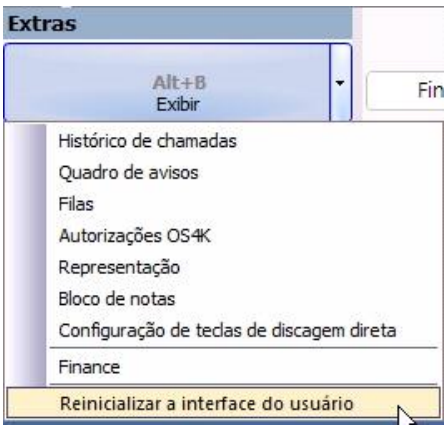


Sem OSCC

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.

8.8 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**.



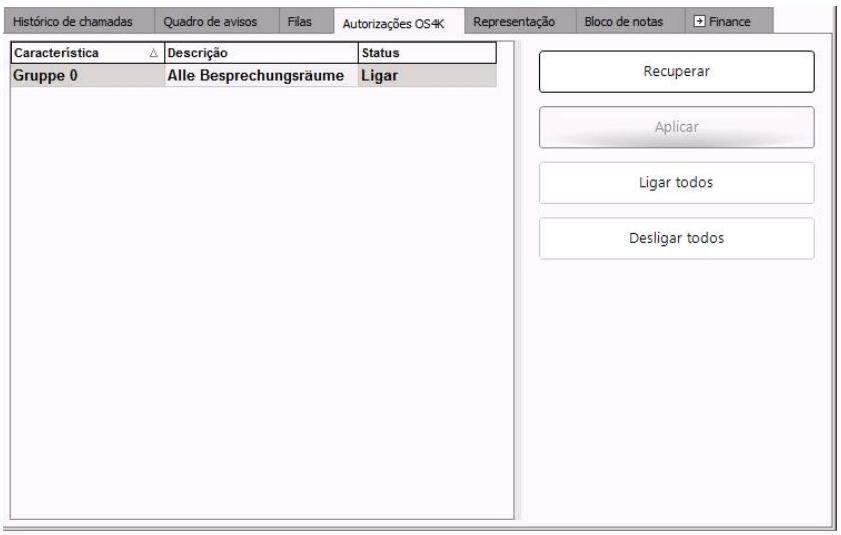
8.9 Classe de serviços OS4K

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 statos mais recente no OS4K pode ser recuperado manualmente.

4. **TODOS** os grupos podem ser **LIGADOS** ou **DESLIGADOS** clocando-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

---

8.10 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.

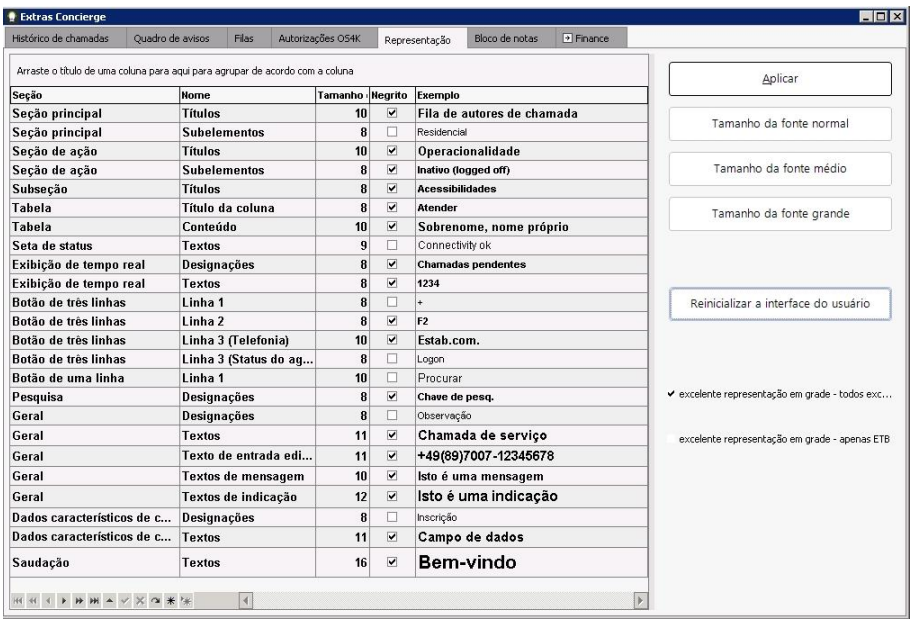
- Normal
- Médio
- Grande

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.



3. 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.
4. Selecione o elemento desejado, mude o valor e clique em “Aceitar”
5. As mudanças estarão ativas imediatamente!
6. Do contrário, selecione um Conjunto de fontes pré-definido selecionando tamanho de fonte “Normal”, “Médio” ou “Grande”.
7. 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.
8. Reiniciar a interface do usuário é a mesma função que aquela descrita na seção 8.8 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.

1. Permita à Configuração do usuário a permissão de mudar o Tamanho da fonte

2.Ajuste a configuração conforme desejado, no Concierge GUI

3. Transfira os ajustes no Data Center/Configuração do cliente/Layout

4. 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

8.11 Remarcação (apenas com OSCC)

Esta seção apenas é válida para instalações com OpenScape Contact Center.

O OSCC suporta a função **Remarcação**. Esta função é utilizada para avaliar estatisticamente as atividades relacionadas com uma chamada. Para garantir que os usuários possam desempenhar esta tarefa sem ser perturbados, nenhuma outra chamada é passada para eles durante o pós-processamento.

Todos os ajustes da configuração, que se referem a esta função, têm que ser efetuados no OpenScape Contact Center. Estes são por ex.:

- Ligar/desligar a função
- Definição dos motivos para o pós-processamento, que são colocados ao dispor para a seleção
- Intervalo de tempo que está disponível para o pós-processamento após uma chamada

NOTA importante:
O início do status de remarcação e o intervalo de tempo são diferentes das versões OSCC-E anteriores. Agora, o status de pós-processamento e o tempo se iniciam assim que uma chamada é recebida pelo Concierge Provider Service – por exemplo, assim que uma chamada de consulta for iniciada.

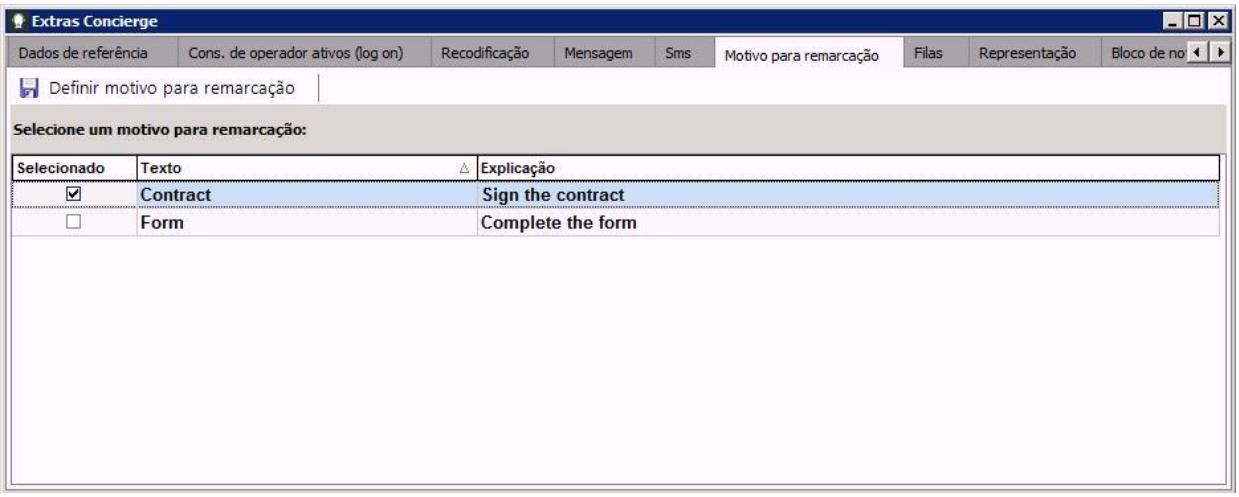
8.11.1 Definir o pós-processamento

O pós-processamento pode ser ligado durante uma chamada ou diretamente após uma chamada. O intervalo de tempo para o pós-processamento pode ser definido no OpenScape Contact Center Manager.

Procedimento

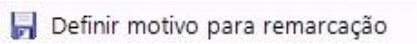
1. Clique na barra de controle do telefone em **Definição**.
   As etiquetas dos botões na barra de controle do telefone mudam para amarelo e a guia **Motivo para pós-processamento** se abre na janela **Extras** da Lista telefônica eletrônica. A guia está dinâmica, por isso, apenas é exibida se o pós-processamento tiver sido ligado através do botão **Definição**.

2. Selecione na lista de seleção um motivo para o pós-processamento. Os motivos à escolha definidos para o pós-processamento podem ser configurados no OpenScape Contact Center Manager e recarregados a cada chamada.



3. Clique em “Salvar” **Definir motivo para o pós-processamento**
4. O motivo para pós-processamento selecionado é armazenado e marcado na coluna **Selecionado** com a marca de verificação.

Dica: Selecionar o motivo para pós-processamento clicando na Caixa de controle é selecionar automaticamente o motivo para o pós-processamento no OSCC.

Não é obrigatório clicar sobre o ícone 

8.11.2 Finalizar o pós-processamento

Desde que o usuário não tenha concluído o pós-processamento, as chamadas podem ser encaminhadas para ele.

Um elemento intermitente no canto superior esquerdo do botão **Remarcação - Parada** lembra-o de concluir o pós-processamento.

Durante uma chamada, se um motivo para o pós-processamento tiver sido ajustado manualmente, significa que o intervalo de tempo para o pós-processamento não está limitado. O pós-processamento tem que ser concluído pelo usuário. O **motivo para pós-processamento** pode ser modificado novamente via botão **Ajustar**.

Durante uma chamada, se um motivo para o pós-processamento tiver sido ajustado manualmente, o intervalo de tempo para o pós-processamento termina automaticamente. O usuário também pode concluir o pós-processamento a qualquer momento em um evento anterior.

Procedimento

Clique na barra de controle do telefone em **Parada**.
O pós-processamento é parado.

8.12 Recodificação

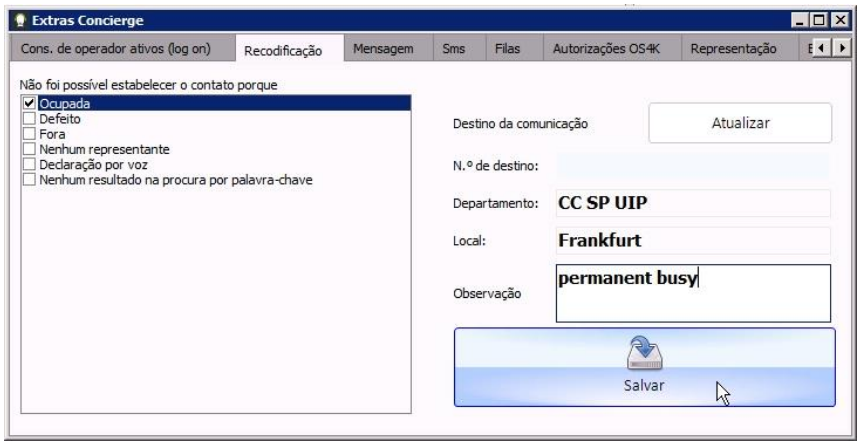
Se as chamadas tiverem que ser classificadas como “Transferência sem sucesso”, etc., este tipo de chamadas pode ser marcado por um Código de wrap-up. A informação de código selecionada é armazenada com os dados de autores de chamada no banco de dados do OpenScape Concierge.

Sem OSCC

Os motivos selecionáveis são fornecidos no Concierge Language File.

Procedimento

Por exemplo, no caso de não poder completar uma transferência, clique no Motivo, seguido pelo botão **Salvar**.



Com OSCC

O motivo da classificação da chamada desde o OSCC é exibido. Isto serve para fins estatísticos. A informação é salva no banco de dados do OpenScape Concierge, juntamente com os dados do autor da chamada.

Procedimento

Escolha um motivo para classificação de chamada e salve sua escolha com “Salvar”; você também pode clicar em ”Disponível depois de salvar”, se necessário.

NOTA
O wrap-up obrigatório não é suportado pelo Concierge. Ao configurar, isto somente resulta em um popup da guia de condição de codificação wrap-up.

8.13 E-mail e SMS

Se um autor da chamada pretender deixar uma mensagem para um contato, o colaborador do console pode enviar um e-mail ou um SMS ao contato que não está acessível.

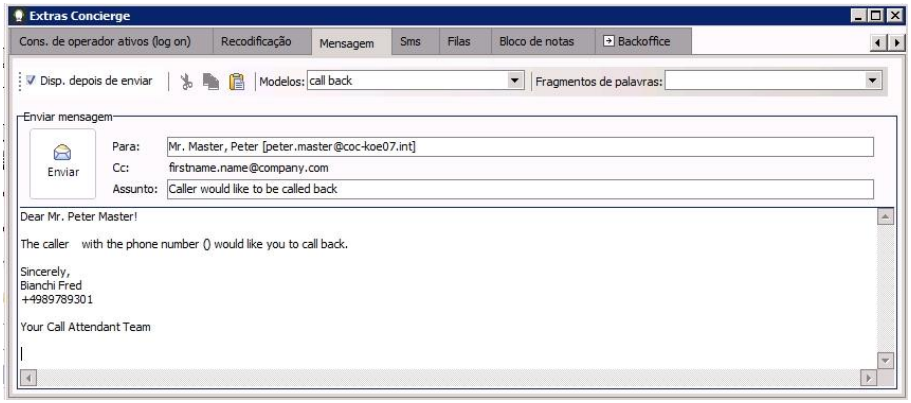
Você pode entrar nesta seção clicando no botão E-mail ou SMS do aplicativo principal do Concierge:

ou usar a respectiva guia sob Concierge Tools, aberto com o botão **Exibir** (seção **Extras)**.

Dica:
Se você tiver selecionado erroneamente a pessoa de contato errada, você pode facilmente recarregar os dados do modelo selecionado a pessoa de contato adequada e clicando novamente no botão E-Mail.

Mudar da janela de Modelo para a janela principal e retornar novamente manterá os dados do modelo.

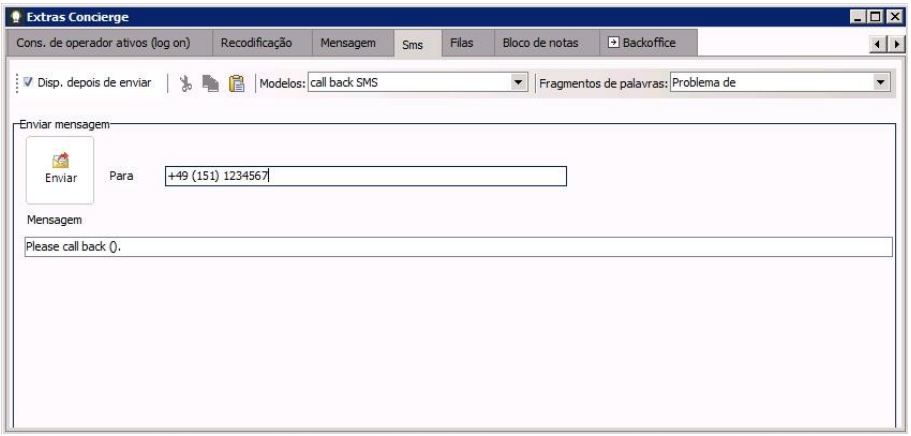
Mensagem



Os modelos preparados estão disponíveis para enviar e-mails com conforto.

Devem ser cumpridos os pré-requisitos de envio de e-mails.

SMS



Para um envio confortável de mensagens de SMS existem modelos disponíveis.

NOTA para os administradores:
O envio de um SMS é implementado via a interface de correio que se conecta com a Xpressions. A Xpressions suporta a interface atual para o provedor de SMS. A Xpressions é necessária para o uso de SMS.

8.13.1 Enviar mensagem (E-mail e SMS)

Utilizar modelos

Os modelos são definidos no arquivo ***OSConcierge_Templates.txt***. Este arquivo está disponível nos idiomas alemão, inglês, francês, espanhol e Português do Brasil.

Procedimento

1. Acesse a guia **Mensagem** ou a guia **SMS**.
2. Selecione na lista de seleção **Modelos** um modelo.
   A mensagem é preenchida com dados de um modelo selecionável. Existem diferentes parâmetros à disposição que podem ser assumidos, assim por ex. nº de telefone e nome do autor da chamada, bem como endereço de e-mail do contato selecionado, desde que estejam salvos na lista de acessibilidades.
   Se configurados, o nome e o nº de telefone do colaborador do console são adicionados ao e-mail.
3. Opcionalmente, você também pode adicionar à mensagem blocos de texto selecionáveis. Selecione na lista de seleção **Blocos de palavras** um bloco de texto.
4. Além disso, você pode adicionar um texto pessoal à mensagem.
5. Clique em **Enviar** para enviar a mensagem.

NOTA:
Se, durante a elaboração do e-mail, você mudar para outra guia, o texto já redigido não é reposto (ou seja, as alterações efetuadas não excluídas).
Se, durante a elaboração de um e-mail, for selecionado um novo participante, altera-se, por isso, o destinatário, logo que a guia **Mensagem** é novamente exibida.
Se, durante a elaboração de um e-mail, você atender uma chamada (ou seja, uma chamada direta), deverá enviar o e-mail antes de mudar para outra guia. Caso contrário, todas as alterações efetuadas no e-mail serão perdidas.

8.14 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, o número de telefone armazenado pode ser discado ou pode-se enviar um e-mail para um endereço de e-mail configurado.

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 **não** 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

<u>Para instalações com integração com UC</u>
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

8.14.1 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.

8.14.2 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.
- Com a opção "E-mail", o endereço de e-mail do contato é transferido para a guia "Mensagem". Pré-requisito para isso é que, com esta tecla de discagem direta ou esta tecla de seleção rápida para este contato tenha sido configurado um endereço de e-mail.
- Com a opção "Atender chamadas" a chamada pode ser atendida pelo contato.

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.

8.14.3 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 Braile 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
F8 Discar	Inicia uma chamada efetuada e oferece a opção de anular para DND e CDW
F6 Consulta	A transferência de consulta é usada se você quiser falar com o contato antes de transferir o autor da chamada para este contato. Além disso, oferece a opção de anular o DND e o CFW **NOTA:** A consulta somente funciona com o console do operador do Concierge. NÃO UTILIZAR no telefone do seu agente!

9.2 Funções de chamadas

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

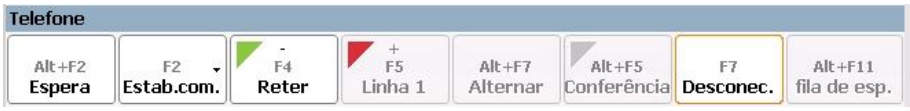


Tabela: Funções de chamada

Botão	Função
Alt+F2 Espera	Através do botão **Colocar em espera** 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
	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. 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. Quando o contato não atende a chamada, são possíveis vários cenários: 1. Atender a chamada da fila de edição e achar uma alternativa para editar essa chamada. 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. Para obter informações detalhadas, ver seção 4.3 Fila de edição **NOTA:** O estabelecimento da comunicação funciona apenas no console do operador do Concierge. NÃO UTILIZAR no telefone do seu agente!
	Recurso opcional selecionável no menu suspenso **Anular DND e CFW** Se o contato desejado tiver um recurso CFW ou DND ativado, é possível anular este ajuste. **Obter uma linha externa e transferir** Para obter informações detalhadas, veja a seção 4.2.2.2 Novo processo de transferência.
 	A conversa ativa é **retida**. O autor da chamada ouve música. O botão muda para "Atender" para atender novamente o autor da chamada. **NOTA:** A retenção de conversas funciona apenas no console do operador do Concierge. NÃO UTILIZAR no telefone do seu agente!

Botão	Função
! F5 Linha 1 + F5 Linha 1	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.
Alt+F7 Alternar	Mudar da linha um para a consulta = alternar.
Alt+F5 Conferênc.	Permite uma conferência com 3 participantes. Um novo participante é selecionado e depois conectado a uma ligação existente através do botão "Conferência".
F7 Desconec.	Desliga a chamada ativa.
Alt+F11 fila de esp.	**Somente sem OSCC:** Move a chamada, que é sinalizada no console do operador do Concierge, novamente para a fila de autores de chamada.

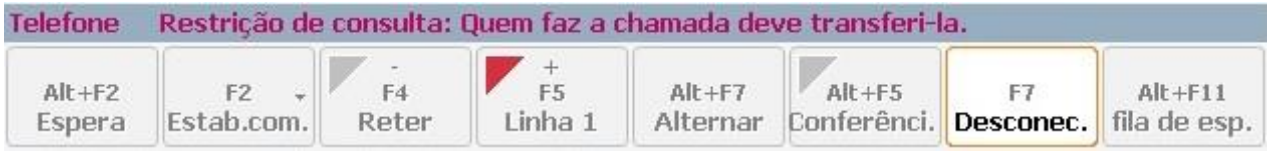
NOTA IMPORTANTE:
Consulta, Retenção e Transferir somente funcionarão com o console do operador do Concierge. NÃO UTILIZAR no telefone do seu agente!

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.

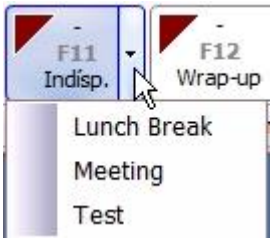


9.3 Status de roteamento

As funções do status de roteamento com as descrições estão listadas aqui.

Tabela: Status

Botão	Função
 	O usuário faz logon no OpenScape Concierge através do botão **Logon**. O status atual é exibido no botão. O botão **Logoff** destina-se a fazer logoff antes de fechar o aplicativo OpenScape Concierge. A possibilidade de chamadas diretas depende do status O usuário deve estar registrado para visualizar as chamadas atuais na fila de autores de chamada.
 	Clicando no botão **Disponível** (LED vermelho), o status do usuário muda para "Disponível". O botão muda de Vermelho para Verde. LED verde = Status *Disponível* O status atual é indicado nos botões. Quando outro botão de status é ativado ("Indisponível" ou "Wrap-up"), o LED do botão muda para Vermelho. **NOTA**: O agente somente recebe chamadas via distribuição de chamadas automática, se o agentes estiver no status *Disponível*.

Botão	Função
 	Clicando no botão **Indisponível** (LED vermelho), o status do usuário muda para *Indisponível*. O botão muda de Vermelho para Verde. LED verde = estado *Indisponível* O status atual é exibido nos botões. Quando outro botão de status é ativado ("Disponível" ou "Wrap-up"), o LED do botão muda para Vermelho. **Indisponível com código de motivo** Se os Motivos de indisponibilidade forem configurados no OpenScape Contact Center, eles podem ser selecionados no menu Arrastar e soltar do botão **Indisponível**.  O motivo selecionado será exibido no painel acima.

Botão	Função
 	Clicando no botão **Wrap-up** (LED vermelho), o status do usuário muda para *Wrap-up*. O botão muda de Vermelho para Verde. LED verde = estado *Wrap-up* O status atual é exibido nos botões. Quando outro botão de status é ativado ("Disponível" ou "Indisponível"), o LED do botão muda para Vermelho. **Status de trabalho com código de motivo** Se os motivos de trabalho forem configurados no OpenScape Contact Center, eles podem ser selecionados no menu suspenso do botão **Trabalho**. O motivo selecionado será exibido no painel acima.

Dica para os administradores:
O uso de Indisponível e/ou motivos para o trabalho deve ser configurado no Data Center/Configuração do cliente.

Para ver detalhes, veja OpenScape Concierge, Documentação do administrador

9.4 E-mail e SMS

Se um autor da chamada pretender deixar uma mensagem para um contato, o colaborador do console pode enviar um e-mail ou um SMS ao contato que não está acessível.

Tabela: Mensagens

	Função
E-mail	O botão **Mensagem** é indicado no status *E-mail*. Os modelos preparados estão disponíveis para enviar e-mails com conforto. Devem ser cumpridos os pré-requisitos de envio de e-mails.
SMS	O botão **SMS** é apresentado no status *SMS*. Para um envio confortável de mensagens de SMS existem modelos disponíveis. **NOTA:** O envio de mensagens de SMS é implementado por uma interface, que cria uma conexão à Xpressions. A Xpressions suporta a interface atual para o provedor de SMS. A Xpressions é necessária para o uso de SMS.

Informações adicionais sobre e-mail e SMS podem ser consultadas na seção 8.13 E-mail e SMS.

9.5 Botão de alarme

O botão de alarme do Concierge é fornecido para situações de emergência.

Botão	Função
	O botão **Alarme F1** serve para comunicar chamadas ameaçadoras. Se o usuário pressionar o botão **Alarme F1** durante uma chamada, é gerado um e-mail com os dados da chamada e o usuário é gerado e enviado para o endereço de e-mail configurado no Concierge DataCenter sob Dados de sistema/configuração do cliente/Padrão/ E-mail de alarme par escalonar a situação de emergência.

9.6 Capturar (Identificação de chamadas maliciosas)

O botão Capturar é usado em situações de chamadas maliciosas.

Botão	Função
	Ao pressionar o botão **Capturar**, o interruptor OS4K coletará e armazenará as informações dos dados da chamada para investigações subsequente.

Dica:

A função Capturar somente é suportada nos ambientes de interruptor Openscape 4000 (>= 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
OSCC	**Apenas para OSCC:** OSCC (Config. + conex.)
Nó PABX	Servidor PABXLink
RT	Real Time Server
ECS	External Calendar Server (config. + conex.)
UC, Circuit ou Skype	Nó UC, Circuit ou Skype (config. + conex.)
CPS	Serviço Concierge Provider (config. + conex.)

DB	Banco de dados
CPS Worker	Serviço Concierge Provider (funções adicionais)

Tabela: Indicações de status

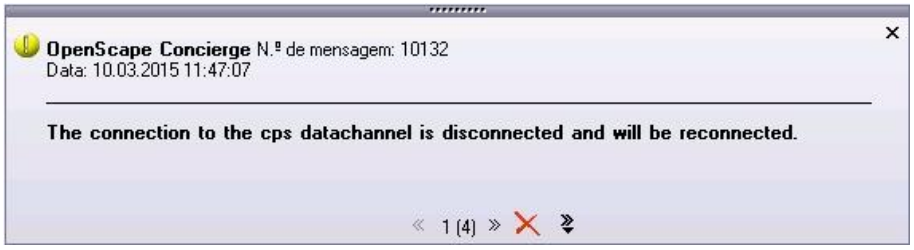
	Ok – Conexão e configuração
	Erro – Conexão e/ou configuração

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:

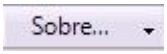


Clicando no vermelho, você pode excluir a mensagem de erro.

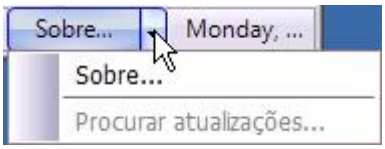
Clicando nas setas você pode fechar a mensagem ou - quando existirem várias mensagens de erro, passar para a próxima mensagem ou excluir todas as mensagens existentes.

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”

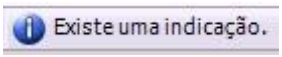


“Sobre” fornece informações sobre o Programa e a versão do Arquivo.

“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.

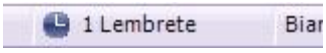
A mensagem pode ser apresentada durante um tempo diferente e depois ser automaticamente fechada, dependendo da categoria da mensagem. As mensagens estão adicionalmente disponíveis até serem excluídas ou o Concierge fechado.

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 8.5 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
- Alarme
- 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"

- Acionamento do botão "E-mail"
- Acionamento do botão "SMS"
- 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

Descrição	Hotkey	Parâmetro
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

Descrição	Hotkey	Parâmetro
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	PanelETBSearchDetailsAvailibilitiesHotKey
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	CheckListBoxETBAfterwork
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 logo 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`

© 2024 Mitel Networks Corporation. All Rights Reserved. Mitel and the Mitel logo are trademark(s) of Mitel Networks Corporation. Unify and associated marks are trademarks of Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. All other trademarks herein are the property of their respective owners.