



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Unify OpenScape Xpressions V7

Client Applications

Instruções de uso

11/2018

## Notices

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

## Trademarks

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

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Índice

<b>1 Unified Messaging com o OpenScape Xpressions</b>	<b>7</b>
1.1 Visão geral	7
1.2 Diferenças entre email, voicemail e fax	8
1.3 Manual de uso Aplicações Clientes	8
1.4 Configurações no seu telefone/na sua central privada	13
1.5 Dados específicos do usuário	13
1.5.1 Dados do PABX	13
1.5.2 Dados para acesso ao telefone através de Ergo	14
1.5.3 Dados para acesso ao telefone através de Evo	15
1.5.4 Dados para acesso ao telefone através de PhoneMail	15
1.5.5 Dados para acesso ao telefone através de VMS	16
1.5.6 Dados para o acesso ao PC	17
<b>2 Processamento da caixa postal no PC e serviço de email</b>	<b>19</b>
2.1 Microsoft Outlook no serviço Exchange	20
2.2 Microsoft Outlook em um servidor SMTP	21
2.3 Lotus Notes	22
2.4 Communications	22
2.5 Web Assistant	23
2.6 OpenScape Xpressions IP Phone Assistant	23
2.7 Netscape Communicator	24
2.7.1 Requisitos do sistema	24
2.7.2 Particularidades da operação IMAP com o Netscape	24
2.7.3 Configurar uma conta no Netscape	24
2.7.4 Receber mensagens com Netscape	25
2.7.5 Enviar mensagens com o Netscape	26
2.7.5.1 Mensagens para a lista de distribuição OpenScape Xpressions	26
2.7.5.2 Mensagem de fax	27
2.7.5.3 Mensagem curta para celular	27
2.8 Microsoft Outlook Express	28
2.8.1 Requisitos do sistema	28
2.8.2 Características na operação IMAP	28
2.8.3 Criação de uma conta	29
2.8.4 Receber mensagens	32
2.8.5 Enviar mensagens	33
2.8.5.1 Mensagens para a lista de distribuição OpenScape Xpressions	33
2.8.5.2 Mensagem de fax	33
2.8.5.3 Mensagem curta para celular (SMS)	33
2.9 Microsoft Outlook no serviço de correio da Internet	34
2.9.1 Requisitos do sistema	34
2.9.2 Características na operação IMAP	34
2.9.3 Criação de uma conta	34
2.9.3.1 Iniciar o Microsoft Outlook pela primeira vez	34
2.9.3.2 Configurar um perfil de Outlook adicional para o serviço IMAP	35
2.9.4 Receber mensagens	38
2.9.5 Enviar mensagens	38
2.9.5.1 Mensagens para a lista de distribuição OpenScape Xpressions	39

2.9.5.2 Mensagem de fax . . . . .	39
2.9.5.3 Mensagem curta para celular (SMS) . . . . .	39
<b>3 Clientes CTI para a utilização do telefone . . . . .</b>	<b>41</b>
3.1 Versões . . . . .	41
3.2 <i>OpenScape Xpressions optiClient 130</i> . . . . .	43
3.3 <i>OpenScape Web Client</i> . . . . .	45
<b>4 A extensão de conferência para o Microsoft Outlook e Lotus Notes . . . . .</b>	<b>47</b>
4.1 A extensão de conferência . . . . .	47
4.1.1 Generalidades . . . . .	47
4.1.2 Tipos de conferências . . . . .	48
<b>5 Serviço de correio de fax . . . . .</b>	<b>49</b>
5.1 Visão geral . . . . .	49
5.1.1 Requisitos para o envio de fax . . . . .	49
5.1.2 Requisitos para o recebimento de fax . . . . .	49
5.1.3 Papel de fax . . . . .	49
5.1.4 Apresentação de fax . . . . .	50
5.2 Enviar mensagem de fax . . . . .	51
5.2.1 Enviar mensagem de fax a partir do <i>Windows Explorer</i> . . . . .	51
5.2.2 Envio de fax com tarifas reduzidas . . . . .	52
5.2.3 Utilização dos serviços de fax sob demanda . . . . .	53
5.2.4 Envio de fax através do <i>Microsoft Outlook</i> . . . . .	53
<b>6 Serviço de mensagens curtas (SMS) . . . . .</b>	<b>55</b>
6.1 Visão geral . . . . .	55
6.1.1 Opções de aplicação . . . . .	55
6.1.2 SMS para caixas GSM . . . . .	55
6.1.3 SMS através de acoplamento direto de provedor . . . . .	57
6.1.4 Funções da caixa GSM e do acoplamento direto de provedor . . . . .	59
6.2 Enviar mensagens curtas . . . . .	60
6.3 Recebimento de SMS . . . . .	63
6.4 Conselhos práticos . . . . .	64
6.4.1 Enviar número para callback . . . . .	64
6.4.2 Enviar mensagens SMS a partir das páginas da Intranet . . . . .	64
<b>7 Os OpenScape Xpressions sistemas de voicemail . . . . .</b>	<b>67</b>
7.1 <i>Ergo</i> . . . . .	67
7.2 <i>Evo</i> . . . . .	68
7.2.1 Comando de voz . . . . .	69
7.2.2 Processamento da caixa postal pelo telefone com <i>EVO</i> . . . . .	69
7.2.3 A estrutura de menu do <i>Evo</i> . . . . .	70
7.3 <i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i> . . . . .	71
7.3.1 Processamento da caixa postal pelo telefone com <i>PhoneMail</i> . . . . .	71
7.4 <i>OpenScape Xpressions VMS</i> . . . . .	72
7.4.1 Processamento da caixa postal pelo telefone com <i>VMS</i> . . . . .	72
7.5 <i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i> e <i>OpenScape Xpressions VMS</i> . . . . .	74
7.5.1 Diferenças relativas a funções e comandos entre <i>PhoneMail</i> e <i>VMS</i> . . . . .	74
<b>8 CyViewer . . . . .</b>	<b>75</b>
8.1 Generalidades . . . . .	75
8.2 A quem se dirige este capítulo . . . . .	75
8.3 Requisitos do sistema . . . . .	76
8.4 Instalação . . . . .	76

8.5 Utilização	77
8.5.1 Instruções básicas para o trabalho com o CyViewer	77
8.5.2 Ver e editar mensagens de fax	78
8.5.2.1 Função de carimbo	81
8.5.3 Reproduzir e ampliar voicemails	83
8.5.3.1 Reproduzir um voicemail	83
8.5.3.2 Definição de um loop de reprodução	84
8.5.3.3 O diálogo Definições	85
8.5.3.4 As funções de gravação	85
8.5.4 As funções de menu	87
8.5.4.1 O menu Arquivo	87
8.5.4.2 O menu Opções	87
8.5.4.3 O menu Ajuda	88
<b>9 Conversation Recorder</b>	<b>89</b>
9.1 Utilização	89
<b>10 Caller Guide</b>	<b>91</b>
10.1 O que é o <i>Caller Guide</i> ?	91
10.2 Discagem por voz e teclado do telefone	91
10.2.1 Entradas de voz	92
10.2.2 Entrada através das teclas do telefone	92
10.3 Números de 'siga-me' e anúncios pessoais	93
10.4 Utilização	94
10.4.1 Base para a utilização do <i>Caller Guide</i>	94
10.4.2 Funções básicas	95
10.4.2.1 Repetir os anúncios do sistema	95
10.4.2.2 Solicitar ajuda	95
10.4.2.3 Terminar a conexão	96
10.4.3 Localizar um contato e selecionar	96
10.4.3.1 Localizar através da discagem por voz	96
10.4.3.2 Localizar com as teclas do telefone	97
10.4.4 Estabelecer uma conexão	100
10.5 Comandos	101
10.6 Esquema breve	102
10.6.1 Localizar o contato através do teclado do telefone	102
10.6.2 Localizar o contato através da discagem por voz	103
10.6.3 Estabelecer uma conexão através do teclado do telefone	103
10.6.4 Estabelecer uma conexão através da discagem por voz	103
10.6.5 Selecionar um resultado da lista no modo de discagem de nomes	104
10.6.6 Selecionar um resultado da lista no modo de discagem por voz	104
10.6.7 Repetição da conexão	104
10.6.8 Conectar com número de desvio	105
10.6.9 Transferência de fax	105
<b>11 Driver de impressora de fax MAPI</b>	<b>107</b>
<b>12 Provedor de serviços (MSP)</b>	<b>109</b>
12.1 A conexão do servidor OpenScape Xpressions com os clientes através do MSP	110
<b>13 Provedor de serviços MSP TAPI (MSPTSP)</b>	<b>115</b>
13.1 Instalação	116
13.2 Configuração	116
13.3 Registro para a procura de erros	122
13.4 Atualizar	122

## Índice

13.5	Desinstalação .....	123
13.6	MSPTSP via <i>Microsoft Outlook</i> .....	123
13.6.1	Configurações de MSPTSP no <i>Microsoft Outlook</i> .....	123
<b>14</b>	<b><i>Application Builder</i></b> .....	<b>125</b>
14.1	Recursos do <i>Application Builder</i> .....	125
14.2	Recursos de um aplicativo .....	127
	<b>Abreviaturas</b> .....	<b>129</b>
	<b>Índice remissivo</b> .....	<b>131</b>

# 1 Unified Messaging com o OpenScape Xpressions

## 1.1 Visão geral

OpenScape Xpressions é um servidor de correio para Unified Messaging. No OpenScape Xpressions estão integrados todos os serviços de correio para voicemail, fax, email e serviço de mensagens curtas (SMS). Para todos esses serviços há uma caixa postal independente para cada ramal. Isso significa que todas as mensagens são salvas numa caixa postal, independentemente do serviço com o qual elas foram enviadas. Para o recebimento de mensagens nesta caixa postal, podem ser atribuídos a cada usuário um endereço de email pessoal e um número de fax pessoal. O número de telefone do usuário é também um endereço válido que permite o recebimento de voicemails em sua caixa postal.

O acesso a esta caixa postal pode ser efetuado tanto através de um PC conectado à rede como de um telefone no ambiente de trabalho. Esta caixa postal pode ser também administrada através de um telefone ou de um PC com acesso à Internet. Todo usuário pode ser informado do recebimento de mensagens através de uma notificação. São possíveis as seguintes notificações

- no telefone no posto de trabalho, através do LED da caixa postal ou de um sinal acústico,
- em qualquer telefone externo,
- em um telefone celular por SMS, ou
- através de um Pager.

O servidor OpenScape Xpressions pode ser utilizado como servidor de caixa postal ou como servidor de gateway para outros sistemas de correio. Como servidor de gateway, permite conexões ao servidor Microsoft Exchange ou ao Lotus Notes. Se configuradas, todas as conversões necessárias dos diferentes formatos de documento serão efetuadas automaticamente no servidor OpenScape Xpressions. Isto significa que mensagens de entrada de um serviço podem ser enviadas para um outro serviço, se os respectivos formatos de dados permitirem. Assim, as seguintes conversões podem ser efetuadas, p. ex.:

- Texto para voz (Text-to-speech, TTS)
- Documentos do MS-Office (Word, Excel, Powerpoint) para fax
- Postscript para fax
- Fax para diferentes formatos gráficos (JPG, TIF, BMP, DCX)

É possível definir endereços ou números de telefone específicos de cada serviço para cada caixa postal.

## 1.2 Diferenças entre email, voicemail e fax

Geralmente, todas as mensagens salvas no servidor OpenScape Xpressions são mensagens de email. Através do seu cliente de email, todas as mensagens são exibidas como tal. Todas os voicemails ou mensagens de fax podem ser acessados como anexo (Attachment) dentro do email. Através do acesso ao telefone da sua caixa postal é pretendida, contudo, uma diferenciação por serviços. As mensagens de email que contêm apenas um anexo de áudio são indicadas aqui como voicemail e as mensagens que têm apenas um anexo gráfico conhecido são indicadas como mensagem de fax. Em configurações especiais, é possível ampliar as funções padrão do *Microsoft Outlook* também para o *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* ou *Microsoft Outlook 2010*, através da instalação de formulários especiais (ver manual *Extensões do Microsoft Outlook*):

Através dos formulários é possível

- caracterizar voicemails e mensagens de fax nos diários do Outlook com ícones especiais
- efetuar o envio de fax, SMS e voicemails bem como solicitar mensagens de fax (Fax sob demanda)
- visualizar ou reproduzir fax e voicemails recebidos e editá-los.

## 1.3 Manual de uso Aplicações Clientes

Neste documento estão reunidas todas as aplicações clientes que permitem a utilização das funções de comunicação disponibilizadas pelo servidor OpenScape Xpressions. As aplicações clientes que não possuem um manual próprio, por apresentarem uma gama de funções relativamente pequena, serão explicadas com detalhes. Para todas as outras aplicações clientes, você encontra uma breve visão geral das funções e uma referência ao manual correspondente.

Este manual visa oferecer suporte para a utilização da sua caixa postal, caso você não aplique nenhum dos programas clientes padrão acima mencionados para o processamento da mesma OpenScape Xpressions. A utilização dos programas aplicados é explicada com base nos diálogos para a entrada de dados.

---

**NOTA:** Dependendo do sistema operacional (Windows XP Professional, Windows 2003, Windows Vista Business ou Windows Vista Enterprise, Windows 7), da resolução de tela e da configuração do PC, podem aparecer diferenças na apresentação.

---



Aqui, você obtém informações sobre:

- As configurações que deve efetuar no seu telefone/na sua central privada (ver [Parágrafo 1.4, "Configurações no seu telefone/na sua central privada", na pág 13](#)).
- Os clientes disponíveis para a utilização da sua caixa postal.
- Como editar mensagens recebidas.
  - no PC no seu ambiente de trabalho: ver [Parágrafo 2.7, "Netscape Communicator", na pág 24](#), [Parágrafo 2.8, "Microsoft Outlook Express", na pág 28](#), [Parágrafo 2.9, "Microsoft Outlook no serviço de correio da Internet", na pág 34](#). O manual *Extensões do Microsoft Outlook* está disponível para a utilização das extensões de *Microsoft Outlook*. O manual *Extensões do Lotus Notes* está disponível para a utilização das extensões de Lotus Notes no serviço com o Exchange.
  - em qualquer PC ligado em rede: ver [Parágrafo 2.7, "Netscape Communicator", na pág 24](#), [Parágrafo 2.8, "Microsoft Outlook Express", na pág 28](#), assim como [Parágrafo 2.9, "Microsoft Outlook no serviço de correio da Internet", na pág 34](#).
- Como enviar mensagens de email: Ver [Capítulo 2, "Processamento da caixa postal no PC e serviço de email"](#).
- quais os clientes CTI que estão disponíveis para a operação da telefonia. Ver [Capítulo 3, "Clientes CTI para a utilização do telefone"](#).
- como planejar, utilizar e controlar conferências de voz/web. Ver [Capítulo 4, "A extensão de conferência para o Microsoft Outlook e Lotus Notes"](#).
- Como enviar mensagens de fax: Ver [Capítulo 5, "Serviço de correio de fax"](#).
- Como enviar mensagens curtas (SMS): Ver [Capítulo 6, "Serviço de mensagens curtas \(SMS\)"](#).
- Quais as interfaces de usuário de telefone estão disponíveis para o processamento da sua caixa postal. Ver [Capítulo 7, "Os OpenScape Xpressions sistemas de voicemail"](#).
- como você pode visualizar e reproduzir mensagens de fax e voicemails com o cliente *CyViewer*: Ver [Capítulo 8, "CyViewer"](#).
- Como você pode gravar chamadas telefônicas, contanto que tenha o privilégio de usuário para tal: Ver [Capítulo 9, "Conversation Recorder"](#).
- Como utilizar o assistente de conexão Caller Guide estabelecer uma conexão interna através de comandos de voz ou digitados: Ver [Capítulo 10, "Caller Guide"](#).
- como você pode utilizar o driver de impressora de fax MAPI para a criação de mensagens de fax. Ver [Capítulo 11, "Driver de impressora de fax MAPI"](#).

- que função tem o Provedor de serviços (MSP). Ver [Capítulo 12, "Provedor de serviços \(MSP\)"](#).
- que função tem o Provedor de serviços MSP TAPI (MSPTSP). Ver [Capítulo 13, "Provedor de serviços MSP TAPI \(MSPTSP\)"](#).

As seguintes aplicações clientes estão disponíveis para a utilização do servidor OpenScape Xpressions:

<b>Cliente OpenScape Xpressions</b>	<b>Referência ao manual</b>
<i>Formulários de Outlook para o envio de fax, SMS, voicemails bem como de Fax sob demanda e a edição de fax e voicemails recebidos.</i>	Ver <a href="#">Parágrafo 2.1, "Microsoft Outlook no serviço Exchange"</a> , na <a href="#">pág 20</a> . A utilização está descrita no manual <i>Extensões do Microsoft Outlook</i> .
<i>optiClient 130</i>	Ver <a href="#">Parágrafo 3.2, "OpenScape Xpressions optiClient 130"</a> , na <a href="#">pág 43</a> . O manual <i>optiClient 130</i> contém as instruções de utilização.
<i>OpenScape Web Client</i>	Ver <a href="#">Parágrafo 3.3, "OpenScape Web Client"</a> , na <a href="#">pág 45</a> . A utilização está descrita no manual <i>OpenScape Web Client</i> .
<i>Extensão de conferência para o Microsoft Outlook e Lotus Notes</i>	Ver <a href="#">Parágrafo 4.1, "A extensão de conferência"</a> , na <a href="#">pág 47</a> . A utilização está descrita nos manuais <i>Extensões do Microsoft Outlook</i> ou <i>Extensões do Lotus Notes</i> .
<i>Formulários Outlook na conexão a um servidor SMTP</i>	Ver <a href="#">Parágrafo 2.2, "Microsoft Outlook em um servidor SMTP"</a> , na <a href="#">pág 21</a> . A utilização está descrita no manual <i>Extensões do Microsoft Outlook</i> .
<i>Extensões de Lotus Notes</i>	Ver <a href="#">Parágrafo 2.3, "Lotus Notes"</a> , na <a href="#">pág 22</a> . A utilização está descrita no manual <i>Extensões do Lotus Notes</i> .
<i>Communications</i>	Ver <a href="#">Parágrafo 2.4, "Communications"</a> , na <a href="#">pág 22</a> . A utilização está descrita no manual <i>Communications</i> .
<i>Web Assistant</i>	Ver <a href="#">Parágrafo 2.5, "Web Assistant"</a> , na <a href="#">pág 23</a> . A utilização está descrita no manual <i>Web Assistant</i> .
<i>IP Phone Assistant</i>	Ver <a href="#">Parágrafo 2.6, "OpenScape Xpressions IP Phone Assistant"</a> , na <a href="#">pág 23</a> . A utilização está descrita no manual <i>IP Phone Assistant</i> .
<i>Ergo</i>	Ver <a href="#">Parágrafo 7.1, "Ergo"</a> , na <a href="#">pág 67</a> . A utilização está descrita no manual <i>Ergo</i> .
<i>Evo</i>	Ver <a href="#">Parágrafo 7.2, "Evo"</a> , na <a href="#">pág 68</a> . A utilização está descrita no manual <i>EVO</i> .
<i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i>	Ver <a href="#">Parágrafo 7.3, "OpenScape Xpressions PhoneMail"</a> , na <a href="#">pág 71</a> . A utilização está descrita no manual <i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i> .
<i>OpenScape Xpressions VMS</i>	Ver <a href="#">Parágrafo 7.4, "OpenScape Xpressions VMS"</a> , na <a href="#">pág 72</a> . A utilização está descrita no manual <i>OpenScape Xpressions VMS</i> .
<i>Netscape Communicator</i>	Ver <a href="#">Parágrafo 2.7, "Netscape Communicator"</a> , na <a href="#">pág 24</a> .
<i>Microsoft Outlook Express</i>	Ver <a href="#">Parágrafo 2.8, "Microsoft Outlook Express"</a> , na <a href="#">pág 28</a> .
<i>Microsoft Outlook</i>	Ver <a href="#">Parágrafo 2.9, "Microsoft Outlook no serviço de correio da Internet"</a> , na <a href="#">pág 34</a> .
<i>CyViewer</i>	Ver <a href="#">Capítulo 8, "CyViewer"</a> .
<i>Conversation Recorder</i>	Ver <a href="#">Capítulo 9, "Conversation Recorder"</a> .

## Unified Messaging com o OpenScape Xpressions

### Manual de uso Aplicações Clientes

Cliente OpenScape Xpressions	Referência ao manual
<i>Caller Guide</i>	Ver Capítulo 10, "Caller Guide".
<i>Driver de impressora de fax MAPI</i>	Ver Capítulo 11, "Driver de impressora de fax MAPI".
<i>Provedor de serviços</i>	Ver Capítulo 12, "Provedor de serviços (MSP)".
<i>TAPI Service Provider</i>	Ver Capítulo 13, "Provedor de serviços MSP TAPI (MSPTSP)".
<i>Application Builder</i>	Ver Capítulo 14, "Application Builder". A utilização está descrita no manual <i>Application Builder</i> .

## 1.4 Configurações no seu telefone/na sua central privada

Para utilizar ao máximo a sua caixa postal, você deve configurar de preferência o desvio ou transferência de chamadas para os serviços de voicemail e fax do seu número de telefone para a sua caixa postal OpenScape Xpressions. Para configurar essas funções, favor consultar o manual de instruções do seu telefone ou da sua central privada. O administrador do sistema comunica-lhe o número que deve ser configurado como destino para o desvio.

## 1.5 Dados específicos do usuário

Aqui, você encontra uma visão geral de todos os dados importantes específicos do usuário ou da central privada. Se anotar aqui todos os dados relevantes, terá sempre à sua disposição uma visão geral de todas as configurações necessárias. O administrador do sistema informa sobre todos os valores.

### 1.5.1 Dados do PABX

Número para o desvio de chamada,  
serviço de voicemail  
= Número de acesso ao serviço  
Forward Access

Número para o desvio de chamada,  
serviço Fax

## **1.5.2 Dados para acesso ao telefone através de Ergo**

Discar a própria caixa postal  
= Números de acesso ao serviço para  
o modo de controle (Direct Access)

Discar a caixa postal externa  
= Números de acesso ao serviço para  
o modo de secretária eletrônica  
(Guest Access) só com gravação de  
uma mensagem.

Discar a caixa postal externa  
= Números de acesso ao serviço para  
o modo de secretária eletrônica  
(Guest Access) só com o assistente  
de mensagens.

Números de acesso ao serviço para o  
modo Express

### 1.5.3 Dados para acesso ao telefone através de Evo

Discar a própria caixa postal  
= Números de acesso ao serviço para  
o modo de controle (Direct Access)

Discar a caixa postal externa  
= Números de acesso ao serviço para  
o modo de secretária eletrônica  
(Guest Access) só com gravação de  
uma mensagem.

Discar a caixa postal externa  
= Números de acesso ao serviço para  
o modo de secretária eletrônica  
(Guest Access) só com o assistente  
de mensagens.

### 1.5.4 Dados para acesso ao telefone através de PhoneMail

Discar a própria caixa postal  
= Número de acesso ao serviço Direct  
Access

Discar a caixa postal externa  
= Número de acesso ao serviço Guest  
Access

Número de acesso ao serviço  
Callback Access

Número de acesso ao serviço  
Universal Access

## **1.5.5 Dados para acesso ao telefone através de VMS**

Discar a própria caixa postal  
= Número de acesso ao serviço Direct  
Access

Discar a caixa postal externa  
= Número de acesso ao serviço Guest  
Access

Número de acesso ao serviço  
Callback Access

Número de acesso ao serviço  
Universal Access

Naturalmente, a sua senha para o acesso ao telefone continua variável e não deve ser anotada para o seu próprio interesse.



## 1.5.6 Dados para o acesso ao PC

Nome do usuário do ramal XPR	<input type="text"/>
Endereço de email para a caixa postal XPR	<input type="text"/>
Nome do servidor XPR	<input type="text"/>
Endereço IP do servidor XPR	<input type="text"/>
Endereço do domínio do servidor XPR	<input type="text"/>
Nome do servidor para o correio de entrada (pode ser idêntico ao endereço do domínio)	<input type="text"/>
Nome do servidor para caixa de saída (pode ser idêntico ao correio de entrada)	<input type="text"/>
URL do <i>Web Assistant</i>	<input type="text"/>
URL do livro de endereços XPR para a importação para os clientes de correio	<input type="text"/>

Além disso, você precisa de sua senha para o acesso por PC. O administrador do sistema lhe informa a senha para o primeiro login. Depois deste primeiro login, você deve mudar a senha imediatamente, para que só você possa fazer o login no sistema. Observar as diretrizes definidas para senhas pela administração do sistema.

---

**IMPORTANTE:** Em função do seu próprio interesse você não deve jamais anotar a sua senha.

---



## 2 Processamento da caixa postal no PC e serviço de email

Este capítulo descreve o acesso à sua caixa postal OpenScape Xpressions através do PC. O OpenScape Xpressions oferece um acesso comum às suas mensagens de fax, voicemails e emails.

Em geral, podem ser utilizados todos os clientes de email que suportam o acesso IMAP. Embora o OpenScape Xpressions suporte também o acesso POP 3, este não é recomendável, porque não oferece nenhuma sincronização de caixa postal na conexão com Lotus Domino ou servidor Microsoft Exchange. O acesso do PC é descrito com base nos seguintes clientes de email:

- *Netscape Messenger* (ver [Parágrafo 2.7, "Netscape Communicator", na pág 24](#) )
- *Microsoft Outlook Express* (ver [Parágrafo 2.8, "Microsoft Outlook Express", na pág 28](#))
- *Microsoft Outlook* no serviço de correio da Internet (ver [Parágrafo 2.9, "Microsoft Outlook no serviço de correio da Internet", na pág 34](#))

Além disso, o processamento da caixa postal do OpenScape Xpressions também é possível através das seguintes aplicações clientes:

- *Microsoft Outlook 2003, Microsoft Outlook 2007 e Microsoft Outlook 2010* quando conectado ao servidor Microsoft Exchange (ver o manual *Extensões do Microsoft Outlook*)
- *Microsoft Outlook 2003, Microsoft Outlook 2007 e Microsoft Outlook 2010* quando conectado ao servidor SMTP (ver o manual *Extensões do Microsoft Outlook*)
- *Lotus Notes* (ver o manual *Extensões do Lotus Notes*).
- *Communications* (ver o manual do usuário *Communications*)
- *Web Assistant* (ver o manual *Web Assistant*)

---

**NOTA:** O administrador do sistema comunica-lhe os dados de usuário pessoais do OpenScape Xpressions, que necessita para o processamento da sua caixa postal no PC.

---

## 2.1 Microsoft Outlook no serviço Exchange

Para o *Microsoft Outlook* no serviço Exchange é possível instalar extensões do *OpenScape Xpressions Outlook*. As seguintes extensões do *Microsoft Outlook* estão disponíveis:

- Os formulários de ícone

Os formulários de ícone, armazenados no servidor Exchange, permitem indicar nos diários de mensagens do Outlook ícones especiais para cada tipo de mensagem (fax, voicemail etc.), em vez do ícone padrão (envelope).

- Os formulários de mensagem

Os formulários de mensagem permitem a visualização ou a reprodução das mensagens de fax e voicemail e a sua edição posterior. Outros formulários servem para o envio de mensagens de fax, voicemails e SMS bem como de fax sob demanda. Com os formulários de mensagem você pode utilizar as seguintes funções:

- Reprodução de voicemails no telefone
- Reprodução de voicemails através do sistema de áudio do PC
- Visualização e edição das mensagens de fax
- Enviar voicemails a um usuário
- Enviar voicemails através de um registro de contatos
- Responder uma mensagem com comentário de voz
- Enviar voicemails através da lista de endereços do Exchange
- Responder/encaminhar mensagens com comentário de voz
- Enviar SMS a um usuário
- Enviar SMS a um contato
- Enviar SMS ao remetente de uma mensagem
- Enviar SMS a um celular a partir da lista de endereços do Exchange
- Fax sob demanda
- Enviar mensagem de fax a um usuário
- Enviar mensagem de fax a um contato
- Enviar mensagem de fax ao remetente de uma mensagem
- Enviar mensagem de fax a partir da lista de endereços do Exchange
- Enviar mensagem de fax a partir das aplicações do Microsoft Office
- Enviar mensagem de fax a partir do Explorer

- Responder/encaminhar uma mensagem de fax com anotação
- Iniciar o Web Assistant
- A extensão de conferência que, através da função do Outlook **Solicitação de reunião**, oferece as seguintes possibilidades:
  - Planejamento e iniciação de conferências por telefone
  - Planejamento e iniciação de conferências na web
  - Planejamento e iniciação de conferências combinadas; telefone e na web
- OpenScape Xpressions optiClient 130

O cliente CTI pode ser acessado diretamente do Outlook e disponibiliza as seguintes funções:

  - Telefonar, realizar conferência, desviar, etc.
  - Registrar chamadas
  - Telefonar através dos registros do Outlook
  - Efetuar chamadas através dos registros de contato
  - Identificar a pessoa que chama
  - Planejamento de chamadas

Para mais informações sobre como utilizar as extensões do Outlook, consultar o manual do usuário *Extensões do Microsoft Outlook*. Para OpenScape Xpressions optiClient 130, ver [Parágrafo 3.2, "OpenScape Xpressions optiClient 130"](#), na [pág 43](#).

## 2.2 Microsoft Outlook em um servidor SMTP

Para esse tipo de operação, existem também formulários de notícias, a extensão de conferências e o OpenScape Xpressions optiClient 130.

## 2.3 Lotus Notes

As extensões de OpenScape Xpressions também podem ser instaladas para *Lotus Notes*. As extensões de correio do *Lotus Notes* são disponibilizadas com o cliente de email do *Lotus Notes*. Abrindo o cliente de email, você pode selecionar a extensão de correio desejada:

- Fax (extensão de correio para enviar mensagens de fax)
- Fax sob demanda (extensão de correio para efetuar o pedido de mensagens de fax)
- SMS (extensão de correio para enviar mensagens de SMS)
- Voz (extensão de correio para enviar voicemails)
- Anotação de voicemail (extensão de correio para responder/encaminhar uma mensagem com um comentário de voz)

Para mais informações sobre como utilizar as extensões do *Lotus Notes*, consultar o manual do usuário *Extensões do Lotus Notes*.

## 2.4 Communications

*Communications* é o programa central de comunicação e administração do servidor OpenScape Xpressions. Todas as ações de comunicação que o usuário inicia são executadas e supervisionadas através do *Communications*.

Esse programa cliente permite ao usuário enviar e receber informações a partir do seu PC, utilizando diversos serviços – não importa se são mensagens de SMS, fax, email ou voicemails. Ele pode ainda oferecer funções de telefonia para a utilização e supervisão do telefone, desde que estejam configuradas.

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

Você encontra a descrição relativa a *Communications* no manual de uso do *Communications*.

## 2.5 Web Assistant

O *Assistente da Web* (Web Assistant) é uma aplicação confortável baseada em navegador, que pode ser aplicada tanto na utilização quanto na administração e configuração do sistema OpenScape Xpressions.

Através das páginas HTML de disposição clara, todos os usuários do sistema OpenScape Xpressions podem criar e administrar mensagens de diversos tipos (mensagens de e-mail, fax, SMS e voz).

Além disso, os usuários podem acessar os parâmetros pessoais dos serviços de mensagens disponibilizados pelo sistema OpenScape Xpressions e ajustá-los às suas necessidades.

O *Assistente da Web* disponibiliza ao administrador do sistema OpenScape Xpressions possibilidades abrangentes de administração e configuração do mesmo.

Você encontra a descrição do *Assistente da Web* no manual de uso do *Assistente da Web*.

## 2.6 OpenScape Xpressions IP Phone Assistant

O *IP Phone Assistant* é uma aplicação de cliente baseada na Web, utilizada através de um telefone. Com o *IP Phone Assistant*, você pode acessar mensagens de texto, ouvir voicemails e anúncios, *gravar novos anúncios e enviar SMS*. Para poder operar o *lppAssistant* e utilizar sua funcionalidade, é necessário ter o **módulo do aplicativo optiPoint**, um equipamento **OpenStage 60** ou **80**. A utilização está descrita no manual *IP Phone Assistant*.

## 2.7 Netscape Communicator

As descrições neste capítulo têm como base o *Netscape Communicator* versão 7.1.

### 2.7.1 Requisitos do sistema

- *Netscape Communicator* versão 7.1
- Para você poder processar voicemails no PC, este deve estar equipado com placa de som, microfone, alto-falante/fone de cabeça e com o respectivo software de reprodução.
- Para você poder ver as mensagens de fax, deve estar instalado no seu PC o software gráfico correspondente. É possível instalar um formato gráfico específico para o usuário, que é suportado pelo seu software gráfico.

### 2.7.2 Particularidades da operação IMAP com o Netscape

- Não é permitido criar diretórios no *servidor IMAP*. Portanto, no cliente Netscape, não pode ser ativada a opção **Mover para a pasta Lixeira** em **Quando eu apagar uma mensagem**, pois neste caso a pasta **Lixeira** será criada no servidor. Por isso, selecionar aqui a opção **Marcar como apagada**. Você encontra esta opção, abrindo o menu de atalho **Definições** para a conta de correio e mudando para o diálogo **Definições de servidor** com um clique duplo.
- Para apagar a mensagem definitivamente, você precisa executar no Netscape o tópico de menu **Arquivo > Comprimir pasta**.
- Se você quiser salvar mensagens da caixa de entrada, só pode utilizar diretórios locais. Utilizar para tal o comando **Salvar como**.

### 2.7.3 Configurar uma conta no Netscape

O acesso à sua caixa postal OpenScape Xpressions com o *Netscape Communicator* é efetuado através de uma conta de correio eletrônico (perfil) configurada no *Netscape Communicator*. Com um perfil configurado, é possível ativar uma caixa postal em um servidor de correio. Se você deseja trabalhar com vários servidores de correio, então, deve criar um perfil próprio para cada servidor.



1. Iniciar o *Netscape Navigator*. No menu **Arquivo > Novo**, selecionar o tópico de menu **Mensagem**.  
Como não há ainda uma conta de email, é aberta a janela para a configuração de tal conta.
2. Selecionar aí a opção **Conta de email** e depois clicar em **Avançar**.
3. No diálogo **Identidade**, digitar os dados correspondentes nos campos **Seu Nome** e seu **Endereço de email**. Confirmar as suas entradas com **Avançar**.
4. No diálogo **Informações de servidor**, você deve primeiro selecionar o tipo de servidor para os emails de entrada (IMAP). Nos campos de servidor de entrada ou de saída, digitar os nomes do servidor OpenScape Xpressions para email de entrada ou de saída. Em caso de dúvidas, consultar o administrador do sistema. Confirmar com **Avançar** para continuar a configuração da conta de email.
5. No diálogo seguinte, digitar em **Nome de usuário** o seu nome de usuário OpenScape Xpressions e depois clicar em **Avançar**.
6. No diálogo **Nome da conta**, digitar um nome significativo para a conta de email criada. Depois clicar em **Avançar**. Os seus dados para a configuração da conta de email são exibidos mais uma vez na próxima janela para fins de verificação.
7. Se tudo estiver correto, confirmar com **Concluir**.

A conta para o acesso à sua caixa postal OpenScape Xpressions está configurada.

Caso necessite de mais informações para configurar um novo perfil, consultar a descrição do *Netscape Communicator* ou a Ajuda online do *Netscape Communicator*.

### 2.7.4 Receber mensagens com Netscape

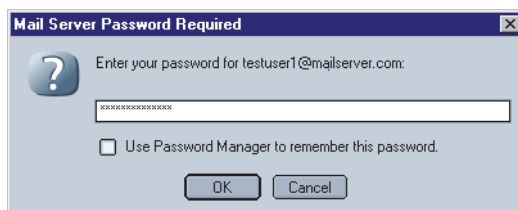
Para receber mensagens para a conta de email configurada, iniciar o Netscape Messenger. Para isso existem várias possibilidades.

- Através de **Início > Programas > Netscape 7.1 > Email & Fóruns de discussão**

ou, se o *Netscape Navigator* já estiver aberto

- Através de **Janela > Email & Fóruns de discussão**
- Ainda como alternativa, através do ícone de carta com o link **Email** no Netscape Navigator.

Logo em seguida é aberta a janela para a entrada da senha. Digitar agora a sua senha OpenScape Xpressions.



Após ter digitado a senha correta, a caixa de entrada será aberta e as suas mensagens serão exibidas.

Todas as mensagens recebidas são mensagens de email. Você receberá voice-mails e mensagens de fax como dados adicionais em forma de anexo (attachments) do email.

Um voicemail recebido é anexado a um email como arquivo de áudio. Se registrou no Netscape o link correspondente para este tipo de arquivo (WAV), clicando no arquivo de áudio, o player configurado será iniciado e você poderá escutar o seu voicemail.

Uma mensagem de fax recebida é anexada a um email como arquivo gráfico. Se possuir no Netscape um software gráfico com um link para o tipo de arquivo do PABX, o programa correspondente será aberto com o arquivo ao clicar no PABX. O arquivo gráfico exibe o fax. Se o formato gráfico JPG estiver configurado, o Netscape Messenger exibe o fax também diretamente na janela de mensagens.

## 2.7.5 Enviar mensagens com o Netscape

Todas as mensagens que criar e enviar através do *Netscape Messenger* são mensagens normais de email. Através de um endereçamento especial, o servidor OpenScape Xpressions pode entregar as suas mensagens a uma lista de distribuição, como fax em um equipamento de fax, ou como mensagem curta em um celular.

### 2.7.5.1 Mensagens para a lista de distribuição OpenScape Xpressions

Você pode registrar como endereço de destinatário as listas de distribuição pessoais definidas através do *Web Assistant* e as listas de distribuição públicas oferecidas pelo administrador do sistema. Para um endereçamento correto para uma lista de distribuição OpenScape Xpressions, consultar o manual *Web Assistant*.

### **2.7.5.2 Mensagem de fax**

Todas as mensagens enviadas como email para um endereço de fax através do servidor OpenScape Xpressions serão entregues ao destinatário como fax. Para um endereçamento correto para endereços de fax, ver [Capítulo 5, "Serviço de correio de fax"](#).

### **2.7.5.3 Mensagem curta para celular**

Todas as mensagens enviadas como email a um endereço de SMS através do servidor OpenScape Xpressions serão entregues ao destinatário como mensagem curta. Para um endereçamento correto para endereços de SMS, ver [Capítulo 6, "Serviço de mensagens curtas \(SMS\)"](#).

## 2.8 Microsoft Outlook Express

As descrições neste capítulo têm como base o *Microsoft Outlook Express versão 6*

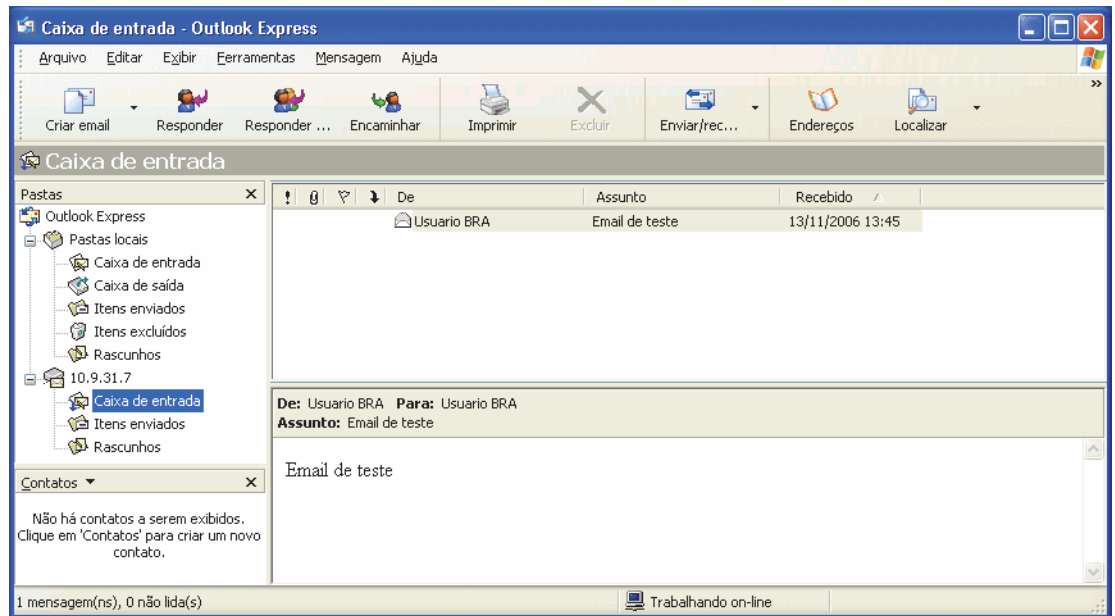
### 2.8.1 Requisitos do sistema

- *Microsoft Outlook Express Versão 6*
- Para você poder processar voicemails no PC, este deve estar equipado com placa de som, microfone, alto-falante/fone de cabeça e com o respectivo software de reprodução.
- Para você poder ver as mensagens de fax, deve estar instalado no seu PC o software gráfico correspondente. É possível instalar um formato gráfico específico para o usuário, que é suportado pelo seu software gráfico.

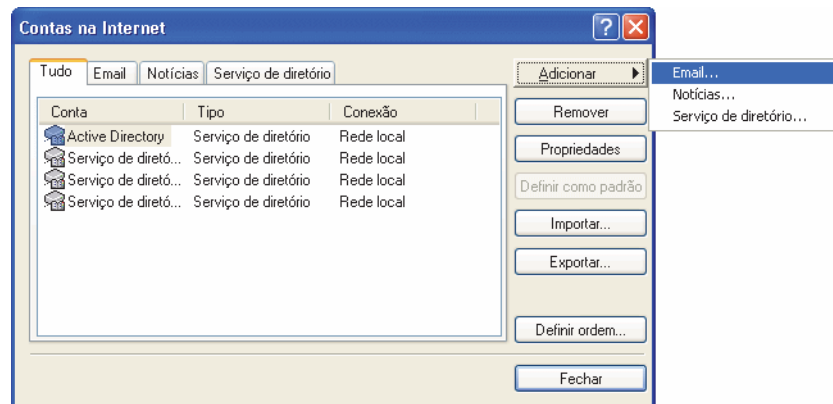
### 2.8.2 Características na operação IMAP

- No cliente Outlook Express a função Enviar e Receber não funciona corretamente. Para atualizar de forma confiável a caixa de entrada é recomendado mudar brevemente de diretório. Não é aconselhável usar o botão **Enviar/Receber** para a atualização da caixa de entrada.
- Se forem apagadas mensagens no cliente IMAP, estas serão marcadas apenas como apagadas. Para apagar a mensagem definitivamente, você precisa executar no Outlook Express o tópico de menu **Editar > Eliminar mensagens apagadas**.

## 2.8.3 Criação de uma conta



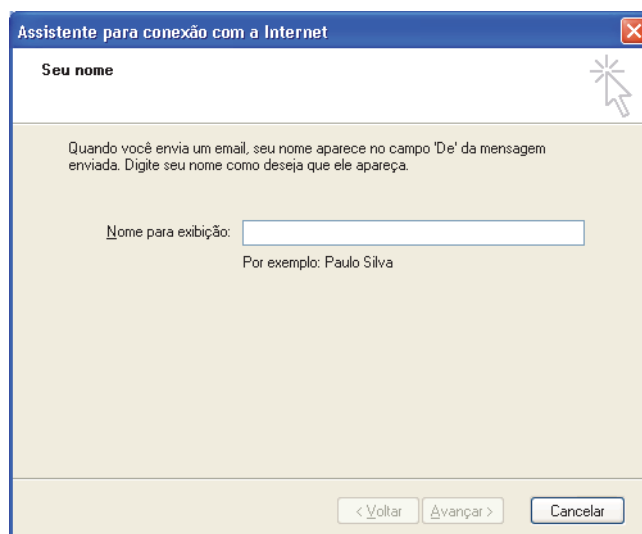
Iniciar o Microsoft Outlook Express e selecionar da lista de menus **Ferramentas** o submenu **Contas....** Na janela **Contas na Internet**, clicar em **Adicionar** e selecionar **Email....**



O assistente para configurar uma conta da Internet será iniciado. No campo **Nome**, digitar o nome que deve ser exibido ao destinatário como remetente do email.

## Processamento da caixa postal no PC e serviço de email

Microsoft Outlook Express



Assistente para conexão com a Internet

Seu nome

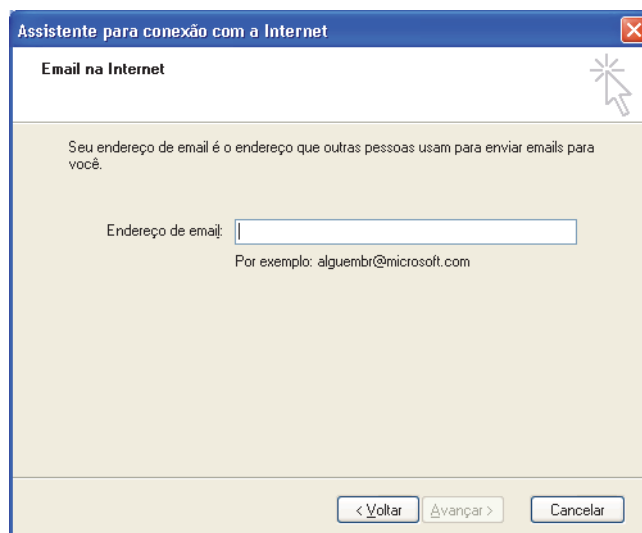
Quando você envia um email, seu nome aparece no campo 'De' da mensagem enviada. Digite seu nome como deseja que ele apareça.

Nome para exibição:

Por exemplo: Paulo Silva

< Voltar Avançar > Cancelar

Na janela seguinte, digitar o seu endereço de email OpenScape Xpressions.



Assistente para conexão com a Internet

Email na Internet

Seu endereço de email é o endereço que outras pessoas usam para enviar emails para você.

Endereço de email:

Por exemplo: alguembr@microsoft.com

< Voltar Avançar > Cancelar

Configurar o servidor de mensagens recebidas como **IMAP**. Registrar o servidor OpenScape Xpressions como servidor de mensagens recebidas e enviadas.

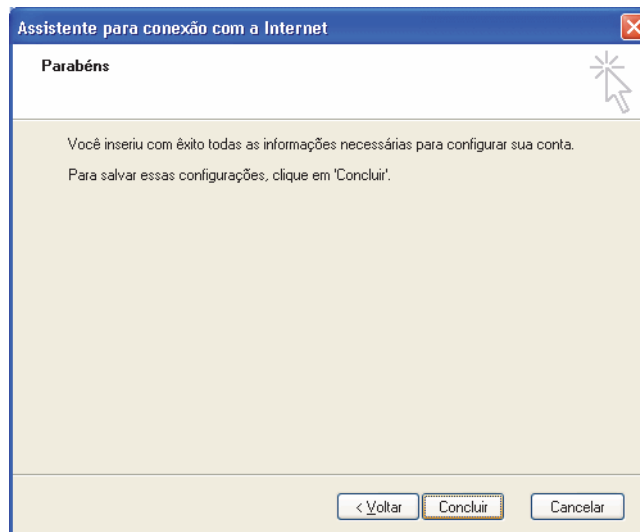
Como nome da conta IMAP, digitar o seu nome de usuário OpenScape Xpressions. Como senha, digitar a sua senha OpenScape Xpressions.

---

**NOTA:** A opção **Fazer logon usando autenticação de senha de segurança (SPA)** não é suportada.

---

A conta para o acesso à sua caixa postal OpenScape Xpressions está configurada. Clicar em **Concluir**.



Após ter configurado a conta, você pode utilizar o nome da conta para acessar os diretórios **Caixa de entrada** e **Itens enviados** no Outlook Express.

---

**NOTA:** Os nomes dos diretórios acima mencionados podem variar segundo o idioma do servidor de correio instalado.

---

É possível que outros diretórios IMAP sejam exibidos se esses forem gerados pelos sistema de correio. Por exemplo, um diretório “Rascunhos” ou “Esboço”. Esses diretórios não são indicados no nome da conta e, assim, não podem ser acessados, pois eles são destinados exclusivamente para a utilização com outros componentes do sistema.

## 2.8.4 Receber mensagens

Para você poder receber mensagens para a conta de email configurada, iniciar o Microsoft Outlook Express e mudar para a pasta da caixa de entrada da sua conta OpenScape Xpressions.

Todas as mensagens recebidas são mensagens de email. Você receberá voicemails e mensagens de fax como dados adicionais em forma de anexo (attachments) do email.

Um voicemail recebido é anexado a um email como arquivo de áudio. Se registrou um link para este tipo de arquivo (WAV), clicando no arquivo de áudio, o player configurado será iniciado e você poderá escutar o seu voicemail.



Uma mensagem de fax recebida é anexada a um email como arquivo gráfico. Se você possuir um software gráfico com um link para o tipo de arquivo do PABX, o programa correspondente será aberto com o arquivo, ao clicar no PABX. O arquivo gráfico exibe o fax. O Microsoft Outlook Express também mostra arquivos JPG diretamente na janela de mensagens.

## 2.8.5 Enviar mensagens

Todas as mensagens que criar e enviar através do Microsoft Outlook Express são mensagens normais de email. Através de um endereçamento especial, o servidor OpenScape Xpressions pode entregar as suas mensagens a uma lista de distribuição, como fax em um equipamento de fax, ou como mensagem curta em um celular.

### 2.8.5.1 Mensagens para a lista de distribuição OpenScape Xpressions

Você pode registrar como endereço de destinatário as listas de distribuição pessoais definidas através do *Web Assistant* e as listas de distribuição públicas oferecidas pelo administrador do sistema. Para um endereçamento correto para uma lista de distribuição OpenScape Xpressions, consultar o manual *Web Assistant*.

### 2.8.5.2 Mensagem de fax

Todas as mensagens enviadas como email para um endereço de fax através do servidor OpenScape Xpressions serão entregues ao destinatário como fax. Para um endereçamento correto para endereços de fax, ver [Capítulo 5, "Serviço de correio de fax"](#).

### 2.8.5.3 Mensagem curta para celular (SMS)

Todas as mensagens enviadas como email a um endereço de SMS através do servidor OpenScape Xpressions serão entregues ao destinatário como mensagem curta. Para um endereçamento correto para endereços de SMS, ver [Parágrafo 6.2, "Enviar mensagens curtas"](#), na [página 60](#).

## 2.9 Microsoft Outlook no serviço de correio da Internet

Com o *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* e *Microsoft Outlook 2010* é possível utilizar, pela primeira vez, também um serviço de correio da Internet paralelamente à conexão Exchange através do IMAP.

### 2.9.1 Requisitos do sistema

- *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* ou *Microsoft Outlook 2010*.
- Para você poder processar voicemails no PC, este deve estar equipado com placa de som, microfone, alto-falante/fone de cabeça e com o respectivo software de reprodução.
- Para você poder ver as mensagens de fax, deve estar instalado no seu PC o software gráfico correspondente. É possível instalar um formato gráfico específico para o usuário, que é suportado pelo seu software gráfico.

### 2.9.2 Características na operação IMAP

- Se forem apagadas mensagens no cliente IMAP, estas serão marcadas apenas como apagadas. Para apagar a mensagem definitivamente, você precisa executar no *Outlook* o tópico de menu **Editar > Eliminar mensagens apagadas**.

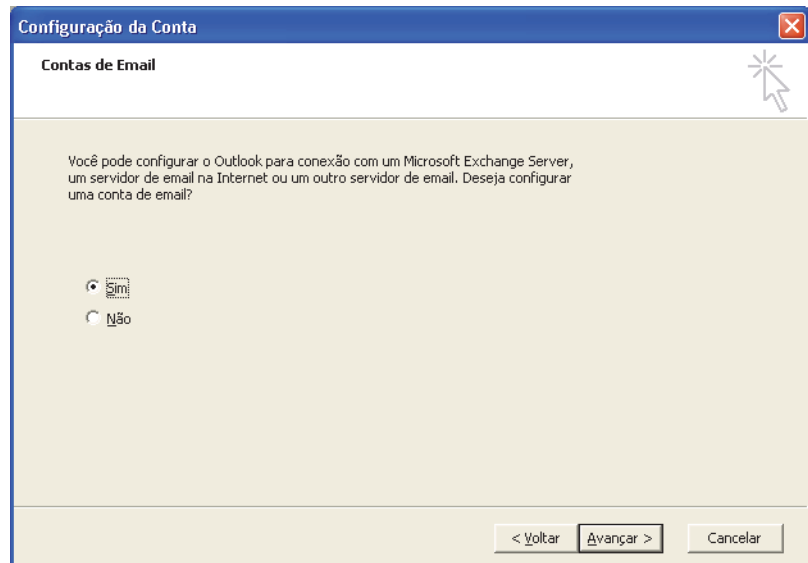
### 2.9.3 Criação de uma conta

#### 2.9.3.1 Iniciar o *Microsoft Outlook* pela primeira vez

Ao iniciar pela primeira vez o *Microsoft Outlook* após a instalação, ou seja, sem qualquer perfil de Outlook criado, você precisa executar os seguintes passos para criar um perfil:

1. Ativar **Início > Email (Microsoft Office Outlook)**. É aberto o diálogo inicial para a configuração do Outlook.

2. Pressionar o botão **Avançar**. É aberto o diálogo Contas de email.

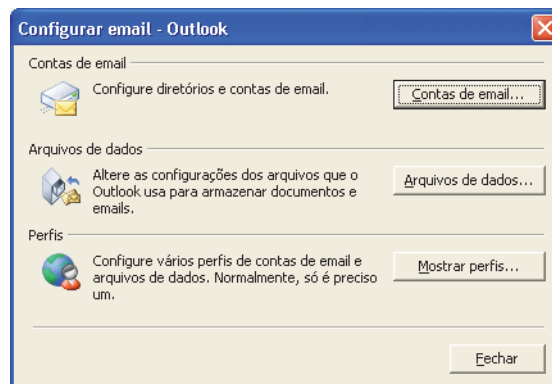


Selecionar aqui a opção **Sim** para configurar uma conta de correio. Após pressionar **Concluir**, será aberto o diálogo **Tipo de servidor**. A descrição dos próximos passos para a configuração estão descritos no capítulo seguinte a partir do passo 6.

### 2.9.3.2 Configurar um perfil de Outlook adicional para o serviço IMAP

Se você já configurou um perfil de Outlook, por exemplo, para o serviço do *Microsoft Outlook* em um *Microsoft Exchange Server*, proceda da seguinte forma para configurar outro perfil para o serviço IMAP:

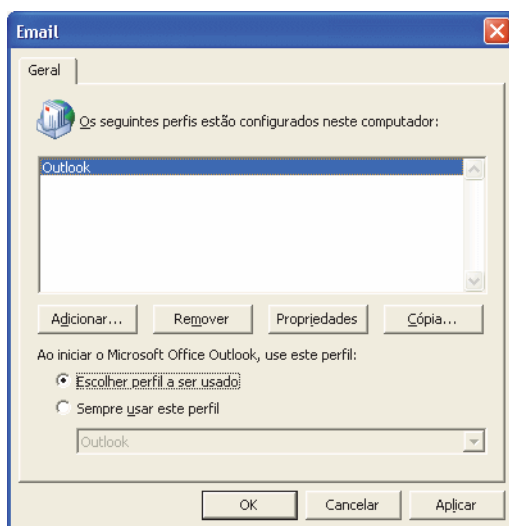
1. Iniciar a administração de perfis do *Microsoft Outlook* com **Início > Painel de controle > Correio**. Será aberto o diálogo **Configurar email - Outlook**.



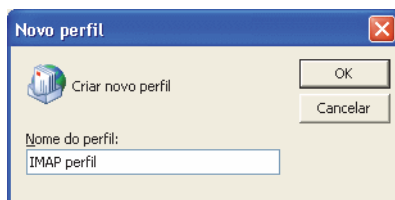
2. Pressionar o botão **Mostrar perfis**. Será aberto o diálogo **Email**.

## Processamento da caixa postal no PC e serviço de email

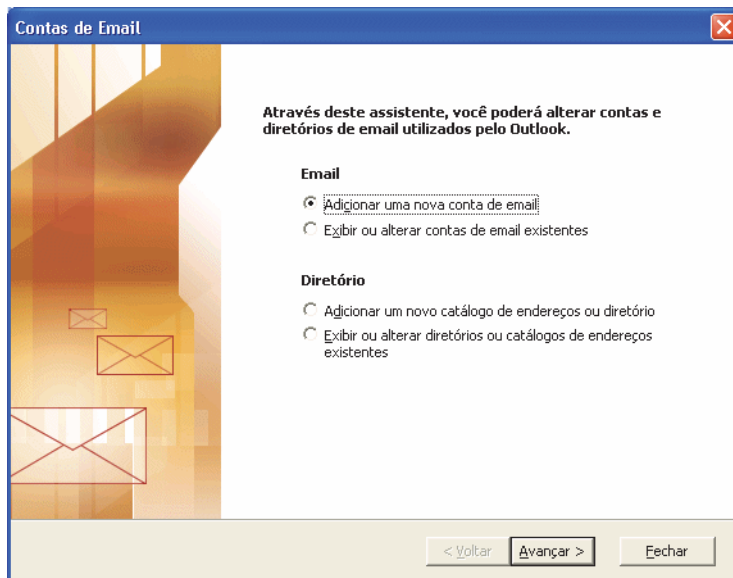
Microsoft Outlook no serviço de correio da Internet



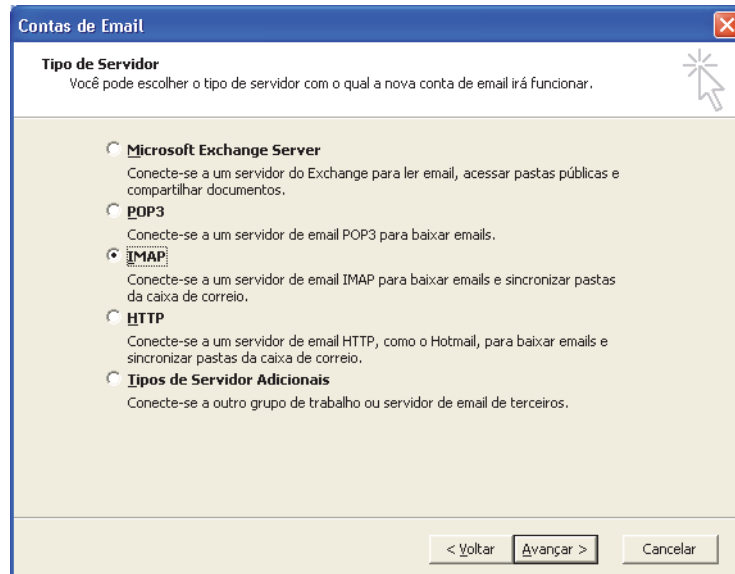
3. Selecionar aqui a opção **Escolher perfil a ser usado**, a qual lhe permite selecionar o perfil desejado, sempre que o *Microsoft Outlook* for iniciado. Depois clicar em **Adicionar**. Será aberto o diálogo **Novo perfil** para a entrada do nome do perfil.



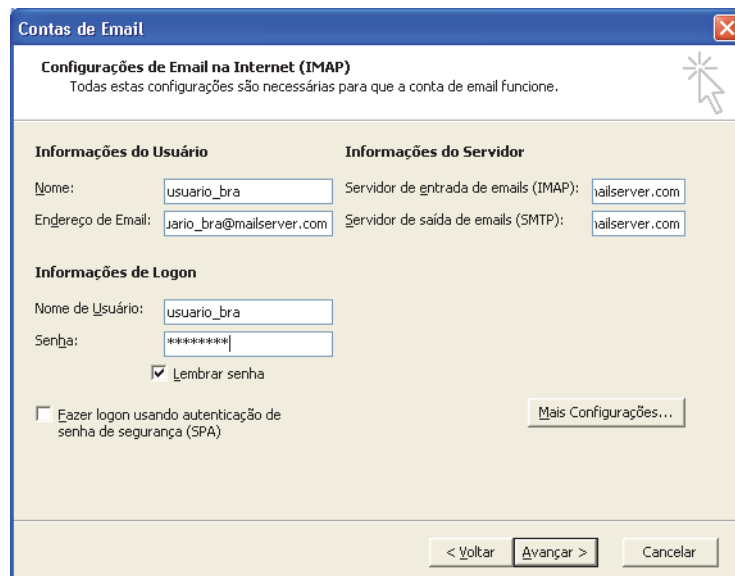
4. Digitar um nome significativo para o perfil IMAP, para que possa identificá-lo rapidamente. Concluir a entrada do nome com **OK**. É iniciado um assistente para suportá-lo na configuração e no processamento das contas de email.



5. Selecionar no diálogo **Contas de email** a opção **Adicionar uma nova conta de email** e clicar em **Avançar**. Em seguida, é aberto o diálogo para a definição do tipo de servidor.



6. Neste diálogo, você define qual o tipo de servidor que deseja utilizar para a sua conta de email. Selecionar aqui a opção **IMAP** e clicar em **Avançar**. Você está agora no diálogo de configuração para as definições de email.



7. Digitar nos campos relativos às **Informações do usuário** o seu nome em **Seu nome** bem como o seu endereço de email OpenScape Xpressions em **Endereço de email**. Na área de **Informações do servidor**, digitar o endereço de rede do servidor de caixa de entrada (IMAP) e o servidor de caixa de saída (SMTP). No presente caso, trata-se do endereço IP do servidor OpenScape Xpressions para ambos os campos. Se você não souber este endereço, consultar o seu Administrador. Nas **Informações de**

**logon**, digitar em **Nome de usuário** o nome de login do OpenScape Xpressions (o mesmo que Identificação de usuário ou ID de usuário) e em **Senha** a sua senha OpenScape Xpressions. Com a opção **Lembrar senha**, você pode definir, se deve haver ou não a identificação do usuário através da senha cada vez que o *Microsoft Outlook* for iniciado. Se esta opção estiver ativada, ou seja, a senha foi salva, o Outlook é iniciado sem perguntar pela senha. Após concluir todas as definições, clicar em **Avançar**.

8. Um diálogo final lhe confirma, que todas as definições necessárias foram executadas. Clicar em **Concluir** para configurar o perfil.

A configuração do perfil para o serviço IMAP está concluída.

## 2.9.4 Receber mensagens

Para você poder receber mensagens para a conta de email configurada, iniciar o *Microsoft Outlook* e mudar para a pasta da caixa de entrada da sua conta *OpenScape Xpressions*.

Todas as mensagens recebidas são mensagens de email. Você receberá voicemail e mensagens de fax como dados adicionais em forma de anexo (attachments) do email.

Um voicemail recebido é anexado a um email como arquivo de áudio. Se registrou um link para este tipo de arquivo (WAV), clicando no arquivo de áudio, o player configurado será iniciado e você poderá escutar o seu voicemail.

Uma mensagem de fax recebida é anexada a um email como arquivo gráfico. Se você possuir um software gráfico com um link para o tipo de arquivo do PABX, o programa correspondente será aberto com o arquivo, ao clicar no PABX.

## 2.9.5 Enviar mensagens

Todas as mensagens que criar e enviar através do *Microsoft Outlook* são mensagens normais de email. Através de um endereçamento especial, o servidor OpenScape Xpressions pode entregar as suas mensagens a uma lista de distribuição, como fax em um equipamento de fax, ou como SMS em um celular.

### **2.9.5.1 Mensagens para a lista de distribuição OpenScape Xpressions**

Você pode registrar como endereço de destinatário as listas de distribuição pessoais definidas através do *Web Assistant* e as listas de distribuição públicas oferecidas pelo administrador do sistema. Para um endereçamento correto para uma lista de distribuição OpenScape Xpressions, consultar o manual *Web Assistant*.

### **2.9.5.2 Mensagem de fax**

Todas as mensagens enviadas como email para um endereço de fax através do servidor OpenScape Xpressions serão entregues ao destinatário como fax. Para um endereçamento correto para endereços de fax, ver [Capítulo 5, "Serviço de correio de fax"](#).

### **2.9.5.3 Mensagem curta para celular (SMS)**

Todas as mensagens enviadas como email a um endereço de SMS através do servidor OpenScape Xpressions serão entregues ao destinatário como mensagem curta. Para um endereçamento correto para endereços de SMS, ver [Capítulo 6, "Serviço de mensagens curtas \(SMS\)"](#).

## **Processamento da caixa postal no PC e serviço de email**

Microsoft Outlook no serviço de correio da Internet



## 3 Clientes CTI para a utilização do telefone

### 3.1 Versões

O processo de aperfeiçoamento do servidor *OpenScape Xpressions* foi acompanhado por diferentes graus de inovação e características das extensões do *Microsoft Outlook* e do *Lotus Notes* entregues juntamente com o produto. Os clientes CTI sempre fizeram parte dessas extensões. As seguintes variantes foram aplicadas com as diferentes versões do *OpenScape Xpressions* no sistema do cliente:

- Com a versão *HiPath Xpressions 3.0*  
Os componentes do *HiPath Xpressions Outlook Extensions* (HXOE)
- Com a versão *HiPath Xpressions 4.0*  
Os componentes do *HiPath Xpressions Extensions* (HXE). que abrangem:
  - Os formulários Outlook (formulários de ícone e mensagem)
  - Os formulários de mensagem e o Discador simples para Lotus Notes
  - *SimplyPhone for Outlook Standard* como cliente CTI com as seguintes funções:
    - Efetuar uma chamada através da entrada de números
    - Callback para o registro do diário selecionado
    - Procurar interlocutor
  - *SimplyPhone Advanced* como cliente CTI com a funcionalidade completa de CTI e integração no *Microsoft Outlook* e no *Lotus Notes*
- Com a versão *HiPath Xpressions 5.0*  
As extensões do *OptiClient* que abrangem:
  - Os formulários Outlook (formulários de ícone e mensagem)
  - Os formulários de notícias e o Discador simples para Lotus Notes
  - O *HiPath Xpressions optiClient 130* como cliente CTI com integração opcional no *Microsoft Outlook* e *Lotus Notes*
- Com a Versão *OpenScape Xpressions 6*
  - As extensões do *OptiClient* que abrangem:
    - Os formulários Outlook (formulários de ícone e mensagem)
    - Os formulários de notícias e o Discador simples para Lotus Notes

## Clientes CTI para a utilização do telefone

### Versões

- O *OpenScape Xpressions optiClient 130* como cliente CTI com integração opcional no *Microsoft Outlook* e *Lotus Notes*
  - Extensão de conferência para o *Microsoft Outlook*
  - Extensão de conferência para o *Lotus Notes*
  - O *OpenScape Web Client* como cliente baseado em navegador.

Caso necessite de informações sobre componentes mais antigos, você as encontra nos manuais elaborados para as respectivas versões. A instalação dos componentes do cliente é descrita no manual *Instalações do cliente*.

## 3.2 OpenScape Xpressions optiClient 130

---

**NOTA:** Observe as restrições de função individuais para as utilizações descritas. Mais informações sobre o assunto podem ser obtidas na documentação do administrador para o *OpenScape Xpressions optiClient 130*.

---

*OpenScape Xpressions optiClient 130* é um cliente CTI potente. Você pode utilizar o *OpenScape Xpressions optiClient 130* das seguintes formas:

- Como produtivo cliente CTI em um servidor do XPR.  
Nessa função, é possível controlar com ele o seu telefone de mesa, a partir do seu computador.
- Ou como SoftPhone em um sistema de comunicações SIP.
- Como Softphone em um HiPath 3000 ou HiPath 4000.

Em cada uma dessas configurações, você é capaz de, a partir do seu PC

- efetuar chamadas,
- Atender chamadas telefônicas,
- Facilmente utilizar funções de telefonia complexas – p. ex., ativar conferências por telefone.

Além disso, o *OpenScape Xpressions optiClient 130* oferece

- uma administração confortável dos contatos pessoais da respectiva lista,
- o estabelecimento fácil de conexões telefônicas através da barra de equipe,
- a integração de listas de endereços externas, por ex., através de LDAP,
- a integração de funções do *OpenScape Xpressions optiClient 130* aos clientes *Microsoft Outlook* e / ou *Lotus Notes*.

Se utilizar o *OpenScape Xpressions optiClient 130* em um servidor do XPR poderá utilizar outros recursos especiais. tais como:

- a protocolização independente pelo *OpenScape Xpressions optiClient 130* das chamadas realizadas e das não efetuadas.
- A Função de presença que informa sobre a acessibilidade pessoal de outros usuários.
- Enviar e receber mensagens instantâneas.
- Conferências da web.

Se utilizar o *optiClient 130* como SoftPhone SIP para um sistema OpenScape Voice, poderá:

## Clientes CTI para a utilização do telefone

### OpenScape Xpressions optiClient 130

- Realizar facilmente conexões e conferências de vídeo.
- utilizar os recursos especiais acima descritos do servidor do XPR quando o seu optiClient 130 estiver conectado paralelamente com um servidor XPR.

Graças à estrutura modular do *OpenScape Xpressions optiClient 130*, você tem a possibilidade de adaptar a gama de funções e a apresentação às suas necessidades individuais.

O *OpenScape Xpressions optiClient 130* não pode ser utilizado em PCs de usuários individuais. Como cliente CTI, é possível utilizar o programa também em um ambiente de servidor terminal.

Informações mais detalhadas sobre a utilização do cliente de CTI optiClient 130 podem ser encontradas nas instruções de utilização do *optiClient 130*.

### 3.3 OpenScape Web Client

Com o *OpenScape Web Client* é disponibilizado um cliente CTI, que possibilita as seguintes funções através da intranet ou também da Internet.

O *OpenScape Web Client* oferece um escopo de funções semelhantes às do cliente Desktop do optiClient 130.

O *OpenScape Web Client* é uma avançada ferramenta de controle de comunicações. Com o *OpenScape Web Client* você pode monitorar e resolver suas comunicações de voz, de forma abrangente e a partir do computador do seu local de trabalho. Funcionários com tarefas com muitas informações podem, através do *OpenScape Web Client*, administrar e acessar, em tempo real, recursos relacionados à segurança da empresa.

Os principais recursos do *OpenScape Web Client* são:

- **iniciar e administrar chamadas**  
O OpenScape Xpressions disponibiliza diversas funções, para, por exemplo, iniciar chamadas, ingressar em uma conferência e para monitorar o estado operacional de seus equipamentos de comunicação.
- **Planejar e iniciar conferências**  
Iniciar confortavelmente conferências Ad hoc ou meet me, iniciar e administrar conferências predefinidas ou planejar uma conferência futura.
- **Criar e manter listas de contatos**  
Administração de contatos e verificação se um contato está disponível para correio de voz, e-mail ou mensagens instantâneas.
- **Exibição do diário**  
Todas as chamadas de entrada e saída podem ser exibidas no diário **Registros do diário (todas as chamadas)**. Serão consideradas, neste caso, também as chamadas que entraram durante a sua ausência, porque as informações sobre essa chamada são mantidas de forma central no servidor. Além disso, no caso de chamadas de entrada, será exibido o número de telefone com os números já existentes em sua lista de contatos e, se existente, o nome da pessoa que chamou.

Informações mais detalhadas sobre a operação do *OpenScape Web Client* podem ser encontradas no manual do usuário do *OpenScape Web Client*.

## **Cientes CTI para a utilização do telefone**

OpenScape Web Client

## 4 A extensão de conferência para o *Microsoft Outlook* e *Lotus Notes*

### 4.1 A extensão de conferência

A extensão de conferência oferece a você uma forma simples para planejar e monitorar conferências. Esta função disponibiliza as seguintes possibilidades de conferência:

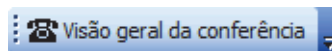
- Planejar e iniciar uma conferência de voz (teleconferência).
- Planejamento e iniciação de uma conferência da web.
- Planejamento e iniciação de uma conferência combinada, de voz e da web.
- Monitoramento de uma conferência por telefone planejada e iniciada através do *OpenScape Web Client*.

#### 4.1.1 Generalidades

Com a instalação da extensão de conferência, serão disponibilizadas as funções do *Microsoft Outlook* e *Lotus Notes*, para planejar e iniciar conferências por telefone e da web.

- **Extensão de conferência para o *Microsoft Outlook***

Para reconhecer se a extensão de conferência está instalada, basta ver no *Microsoft Outlook* se na barra de ferramentas do *Microsoft Outlook* o botão para a visão geral da conferência está sendo exibido.



Através desse botão, você é direcionado imediatamente para o diálogo **Conferências** do *OpenScape Web Client*. Nesse diálogo, você obtém uma visão geral sobre todas as conferências por telefone planejadas e pode, se necessário, adaptar as conferências exibidas. Outras informações para a edição de conferências no *OpenScape Web Client* podem ser obtidas no manual do *OpenScape Web Client*.

- **Extensão de conferência para o *Lotus Notes***

Para reconhecer se a extensão de conferência está instalada, basta ver no *Lotus Notes* se na barra de ferramentas do *Lotus Notes* o botão para a visão geral da conferência está sendo exibido.



Através desse botão, você é direcionado imediatamente para o diálogo **Conferências** do *OpenScape Web Client*. Nesse diálogo, você obtém uma visão geral sobre todas as conferências por telefone planejadas e pode, se necessário, adaptar as conferências exibidas. Outras informações para a edição de conferências no *OpenScape Web Client* podem ser obtidas no manual do *OpenScape Web Client*.

#### 4.1.2 Tipos de conferências

Com a extensão de conferências para o *Microsoft Outlook*, podem ser criados os seguintes tipos de conferência:

- **Conferências de voz**  
Essas, são as conferências, mantidas exclusivamente através do telefone.
- **Conferências da web**  
Essas são conferências, que podem ser mantidas exclusivamente através de uma conexão à Internet. Para isso, é utilizada a ferramenta *Conferência da web*. Por Conferência da web, entende-se a utilização em comum de programas e documentos durante uma conferência via computador em tempo real. Uma conferência da web possibilita, contanto que o usuário permita, a apresentação mútua da área de trabalho das pessoas participando da conferência. Com isso, todos os outros participantes da conferência, têm, mundialmente, a mesma imagem à frente; o assunto da conversa. Também é possível liberar documentos ou a área de trabalho completa para edição. Através das funções adicionais, é possível falar, ilustrar e se necessário discutir sobre determinadas situações. Por exemplo, Chat e Whiteboard são algumas dessas funções adicionais. Em uma conferência da web, o local onde os participantes da conferência se encontram, não é de importância. Apenas um PC com acesso à Internet e, eventualmente um telefone, precisam estar disponíveis. Isto garante uma alta taxa de flexibilidade e economiza custos de longas viagens, de pernoites e etc. Como todos os dados da sessão são transmitidos de forma criptografada (codificação AES de 256 bits) é possível transmitir também os dados confidenciais.
- **Conferência de voz/web combinadas**  
Essas são conferências, nas quais uma conferência de voz é mantida simultaneamente com uma conferência da web. Ou seja, uma conferência da web com conexão de voz.

A utilização das funções de conferência para o *Microsoft Outlook* é descrita em detalhes no manual *Extensões do Microsoft Outlook*. No anexo deste manual, você encontra instruções para a utilização de uma conferência da web.

A utilização das funções de conferência do *Lotus Notes* é descrita detalhadamente no manual *Extensões do Lotus Notes*. No anexo deste manual, você encontra instruções para a utilização de uma conferência da web.



## 5 Serviço de correio de fax

### 5.1 Visão geral

Como usuário do serviço de fax nas OpenScape Xpressions e dependendo da configuração do sistema, você tem as seguintes possibilidades:

- Pode enviar e receber mensagens de fax através do cliente padrão de email no seu ambiente de trabalho do PC. Ao ser recebido, o fax é mostrado como arquivo gráfico (arquivo TIF ou JPG) anexado a um email.
- Você pode consultar e reproduzir mensagens de fax no telefone. A saída pode ser através de
  - a) Um equipamento de fax padrão
  - b) Uma impressora padrão
  - c) Qualquer equipamento de fax

#### 5.1.1 Requisitos para o envio de fax

Você pode utilizar o serviço de envio de fax através do servidor OpenScape Xpressions de qualquer aplicação de PC que suporte o envio direto de dados para um destinatário de email. Neste capítulo, você encontra uma descrição de como enviar arquivos como mensagem de fax a partir do *Microsoft Windows Explorer* através do servidor OpenScape Xpressions.

#### 5.1.2 Requisitos para o recebimento de fax

Para o recebimento de fax com um cliente de email, favor ler [Capítulo 2, "Processamento da caixa postal no PC e serviço de email"](#).

Para editar mensagens de fax no telefone, favor ler, dependendo da instalação, ou o manual *PhoneMail*, *VMS*, *Ergo* ou *Evo*.

#### 5.1.3 Papel de fax

Papéis de fax são formulários especiais para o envio de fax, que lhe são disponibilizados pelo administrador do sistema. O seu texto é inserido automaticamente nos campos predefinidos do papel de fax.

O papel de fax pode conter ainda elementos gráficos (por exemplo, uma logomarca etc.). Também é possível integrar, no papel de fax, curingas para parâmetros de envio importantes (por exemplo, remetente, destinatário hora do envio, assunto etc.). Esses parâmetros serão inseridos automaticamente quando a mensagem de fax for enviada.

Se o seu administrador do sistema disponibilizar vários papéis de fax, você poderá definir o papel para ser utilizado nas suas mensagens de fax através do *Web Assistant* (ver o manual *Web Assistant*) ou dos formulários para envio de fax no *Microsoft Outlook*.

Esta função só estará disponível, se o seu endereço de email da Internet no cliente de correio corresponder ao endereço SMTP da sua caixa postal OpenScape Xpressions e se a conversão de texto para fax ocorrer no servidor.

### 5.1.4 Apresentação de fax

Fax recebidos são salvos no OpenScape Xpressions em um formato de fax interno. Este formato de fax pode ser apresentado também pelo *Communications*. Todavia, para que os fax recebidos sejam apresentados por um outro cliente de correio, deve ser selecionada uma conversão adequada. O administrador do sistema configura uma conversão padrão válida para todo o sistema para um formato gráfico descrito adiante. Se o cliente de correio utilizado não puder apresentar este formato diretamente, talvez seja necessário um software de apresentação adequado. O administrador do sistema pode instalar um outro formato gráfico especialmente para a sua caixa postal para o acesso através do IMAP ou POP3. Contudo, é aconselhável tentar aplicar a mesma conversão para todas as caixas postais, pois, deste modo, evita uma sobrecarga do sistema.

São possíveis conversões nos seguintes formatos gráficos:

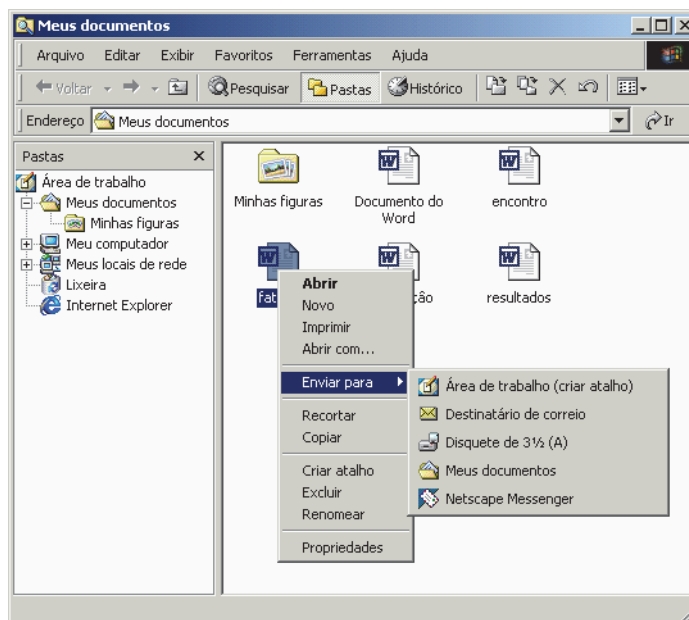
Formato	Descrição
BMP	Bitmap do Windows
BMP_COL	Bitmap do Windows com interpolação trilinear de escala de cinza
DCX	Formato PCX com páginas múltiplas (formato de fax padrão de Microsoft)
JPG	Formato JPEG com 9 escalas de cinza
TIF	Formato de fax TIFF comprimido de uma página
TIF_BMP	Formato de Bitmap TIFF não comprimido
TG3	Formato de fax TIFF comprimido de páginas múltiplas

## 5.2 Enviar mensagem de fax

Para enviar mensagens de fax, você deve proceder como no envio de email. Como endereço do destinatário, você deve ativar um endereço SMTP no servidor OpenScape Xpressions, que o possa interpretar como endereço de fax e ativar adequadamente o envio. Ao efetuar um pedido, você deve observar que nem todos os formatos de arquivo podem ser enviados como fax.

### 5.2.1 Enviar mensagem de fax a partir do *Windows Explorer*

Iniciar o Explorer e selecionar um arquivo que deseja enviar como fax.

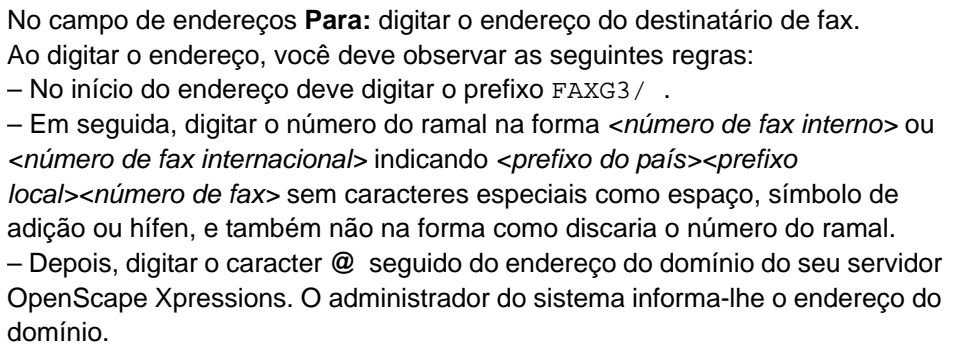


Clicar com a tecla direita do mouse no arquivo desejado. É aberto o menu de atalho do arquivo selecionado. Selecionar aí o comando **Enviar para > Destinatário de correio**. Dependendo do link existente, pode ser iniciado um outro programa de email. No exemplo, é utilizado o *Microsoft Outlook*. O procedimento é o mesmo em todos os programas de email.

Naturalmente, é possível também iniciar o programa de email, digitar o texto e enviar como fax.

É aberta uma janela para a criação de uma nova mensagem. O arquivo selecionado é adicionado automaticamente como anexo. Agora, você deve indicar o destinatário do fax como endereço de email:

Enviar mensagem de fax



Através deste endereço, o servidor OpenScale Xpressions reconhece que a mensagem deve ser enviada ao destinatário como fax.

Para enviar a mensagem, clicar no botão **Enviar** ou selecionar do menu **Arquivo** um dos comandos para o envio.

A linha do assunto só será enviada com o fax, se a respectiva variável tiver sido definida no papel de fax. De qualquer forma, servirá como critério de classificação na sua pasta **Itens enviados**.

### 5.2.2 Envio de fax com tarifas reduzidas

Em todos os clientes de email que permitem configurar a prioridade dos comandos de envio é possível criar comandos de fax diferidos e, assim, economizar tarifas. Entre estes clientes estão, p. ex., *Microsoft Outlook*, *Microsoft Outlook Express* ou *Netscape Messenger*. Você deve simplesmente configurar a prioridade do envio como *baixa* ou *muito baixa* e o fax só será enviado à noite. As horas exatas de envio são definidas pelo administrador do sistema e encontram-se disponíveis para consulta.

### 5.2.3 Utilização dos serviços de fax sob demanda

Você pode utilizar os serviços de fax sob demanda com todos os clientes de email. Enviar um endereço de email vazio ao seguinte endereço:

`FAXG3REV / <número do fax sob demanda>@ <myserver.domain>`

O número do fax sob demanda deve ser digitado no formato internacional. Em seguida, o servidor OpenScape Xpressions solicita as páginas de fax desejadas e as deposita na sua caixa postal.

### 5.2.4 Envio de fax através do *Microsoft Outlook*

Através da instalação do driver de impressora de fax MAPI, é fácil enviar mensagens de fax de um aplicativo desejado. Detalhes podem ser encontrados no [Capítulo 11](#), "Driver de impressora de fax MAPI".

## **Serviço de correio de fax**

Enviar mensagem de fax

## 6 Serviço de mensagens curtas (SMS)

A instalação do módulo SMS para GSM no servidor OpenScape Xpressions é requisito para as funções descritas a seguir. Em caso de dúvidas, consultar o administrador do sistema.

### 6.1 Visão geral

O serviço de mensagens curtas (SMS) possibilita-lhe enviar, com um programa de correio padrão, mensagens curtas a um assinante de rede GSM, ou seja, a um usuário de celular das redes de telefonia celular suportadas.

Além disso, é possível implementar configurações específicas de SMS, p. ex., compilar informações da Internet e enviar como mensagem curta.

#### 6.1.1 Opções de aplicação

Para enviar SMS, você pode utilizar qualquer cliente de email capaz de enviar emails via SMTP, como por ex., *Microsoft Outlook Express* ou o *Netscape Messenger* integrado no *Netscape Communicator*. Naturalmente que você pode também enviar SMS através do *Microsoft Outlook* com o *Microsoft Exchange*. Neste caso, você pode proceder como descrito aqui ou como explicado no manual *Extensões do Microsoft Outlook*, com o Exchange Connector instalado.

#### 6.1.2 SMS para caixas GSM

O serviço de mensagens curtas (SMS) para GSM (Global System for Mobile Communications) possibilita-lhe enviar, com um programa de correio padrão, mensagens curtas a um assinante de rede GSM. Para esta forma de transmissão, é conectada no mínimo uma caixa GSM, também denominada adaptador GSM, ao servidor OpenScape Xpressions. Estas caixas GSM são dispositivos celulares especiais concebidos para a utilização em aplicações de servidor. Entretanto, também podem ser usados telefones celulares com o cabo de dados apropriado. Neste tipo de conexão, o servidor OpenScape Xpressions se comporta realmente como um usuário móvel normal.

- SMS para GSM enviado através de telefone celular conectado ao servidor com placa correspondente.
- O serviço de SMS pode ser configurado para enviar apenas a linha Assunto, em vez do corpo da mensagem. Favor consultar o seu administrador sobre este tema.

## Serviço de mensagens curtas (SMS)

### Visão geral

- As mensagens de resposta de usuários móveis só são suportadas com campos de variáveis definidos especialmente no texto SMS. Favor consultar o seu administrador sobre este tema.
- Uma mensagem de SMS pode conter no máximo 160 caracteres no total.

---

**NOTA:** Conforme a configuração do servidor OpenScape Xpressions, podem estar disponíveis menos de 160 caracteres para o texto da mensagem. Isto vai depender, se a SMS deve ser enviada com informações de texto adicionais. O Administrador pode definir, por ex., que o nome do remetente, um prefixo ou um sufixo sejam incluídos automaticamente na SMS. Os prefixos são informações de texto inseridas automaticamente antes do texto de SMS para o envio; os sufixos são anexados ao texto de SMS. Favor consultar o seu administrador sobre este tema.

---

O administrador do sistema pode configurar o procedimento em relação às mensagens que contenham mais de 160 caracteres:

- a) A mensagem não será enviada
  - b) Apenas os primeiros 160 caracteres serão enviados
  - c) Apenas a primeira linha será enviada
  - d) Todas as linhas até à próxima linha vazia serão enviadas
  - e) Combinação de b) e c)
  - f) Combinação de b) e d)
- Para cada estação de transmissão conectada podem ser enviadas até aproximadamente 300 mensagens por hora.
  - Tremas e caracteres especiais de conjuntos de caracteres ocidentais são permitidos nas mensagens. Dependendo do centro de serviço selecionado, é possível que alguns caracteres especiais sejam transmitidos incorretamente. SMS em unicode, como para conjuntos de caracteres cirílicos, gregos e outros não são suportados.
  - Geralmente, os operadores de rede guardam as mensagens de SMS por 48 horas se o assinante da rede de telefonia celular não estiver acessível. O processo de envio é repetido em intervalos determinados dentro das 48 horas.

---

**NOTA:** Todavia, não há qualquer garantia de que a mensagem SMS chegue até ao destinatário. O provedor emite um sinal de confirmação positivo mesmo que o número do destinatário não exista.

---



### 6.1.3 SMS através de acoplamento direto de provedor

O envio de SMS através do acoplamento direto de provedor é a forma mais completa de conexão, por geralmente esgotar todas as possibilidades para o envio e o recebimento. Além disso, esta conexão oferece alto desempenho, segurança e preços reduzidos. A conexão entre o servidor OpenScape Xpressions e o provedor é realizada através do protocolo TCP/IP. A segurança adicional, pode ser obtida através da configuração de um túnel VPN entre o cliente e o provedor.

- SMS através de acoplamento direto de provedor envia diretamente ao provedor através do protocolo TCP/IP.
- Uma mensagem de SMS pode conter no máximo 612 caracteres no total.

---

**NOTA:** Conforme a configuração do servidor OpenScape Xpressions, podem estar disponíveis menos de 612 caracteres para o texto da mensagem. Isto vai depender, se a SMS deve ser enviada com informações de texto adicionais. O Administrador pode definir, por ex., que o nome do remetente, um prefixo ou um sufixo sejam incluídos automaticamente na SMS. Os prefixos são informações de texto inseridas automaticamente antes do texto de SMS para o envio; os sufixos são anexados ao texto de SMS. Favor consultar o seu administrador sobre este tema.

---

O administrador do sistema pode configurar o procedimento em relação às mensagens que contenham mais de 160 ou 612 caracteres. Pode ser especificado aqui um de oito modos diferentes de serviço:

- a) A mensagem não será enviada
- b) Uma SMS com até 612 caracteres será dividida em até quatro SMS. Se a SMS contiver mais de 612 caracteres, não será enviada.
- c) Uma SMS com até 612 caracteres será dividida em até quatro SMS e enviada consecutivamente. Se a SMS contiver mais de 612 caracteres, não será enviada. Um celular moderno é capaz de indicar a mensagem completa a partir das mensagens parciais.
- d) É enviada uma única SMS grande com até 612 caracteres. Esta função precisa ser suportada pelo provedor. Se a SMS contiver mais de 612 caracteres, não será enviada.
- e) Serão enviados apenas os primeiros 160 caracteres de uma SMS. Os outros caracteres são descartados (modo de compatibilidade). Esse é ativado quando ambos os tipos de envio SMS estiverem disponíveis.
- f) Os primeiros 612 caracteres de uma SMS são divididos em até quatro SMS. Os outros caracteres são descartados.

## Serviço de mensagens curtas (SMS)

### Visão geral

- g) Os primeiros 612 caracteres de uma SMS são divididos em até quatro SMS e enviados consecutivamente. Os outros caracteres são descartados. Um celular moderno é capaz de indicar a mensagem completa a partir das mensagens parciais.
- h) Os primeiros 612 caracteres de uma SMS são enviados em uma SMS grande. Esta função precisa ser suportada pelo provedor. Os outros caracteres são descartados.
- Para cada estação de transmissão conectada podem ser enviadas até aproximadamente 30000 mensagens por hora.
- Tremas e caracteres especiais de conjuntos de caracteres ocidentais são permitidos nas mensagens. Dependendo do centro de serviço selecionado, é possível que alguns caracteres especiais sejam transmitidos incorretamente. SMS em unicode, como para conjuntos de caracteres cirílicos, gregos e outros não são suportados.
- Geralmente, os operadores de rede guardam as mensagens de SMS por 48 horas se o assinante da rede de telefonia celular não estiver acessível. O processo de envio é repetido em intervalos determinados dentro das 48 horas.
- O administrador do sistema pode efetuar as seguintes definições para as notificações de entrega:

Definição	Observação
Nenhuma	Não solicitar notificação de entrega do provedor para as mensagens enviadas.
Padrão	O provedor decide o tipo de notificação a retornar para as mensagens enviadas.
Especial	Neste caso, o Administrador pode determinar, que serão transmitidas informações para os seguintes estados de entrega: <b>Notificação de entrega:</b> O provedor envia aviso, caso a SMS seja enviada com êxito. <b>Notificação de falha:</b> O provedor envia um aviso, caso haja falha no envio de uma SMS. <b>Notificação temporária:</b> O provedor envia um aviso, caso a SMS seja armazenada temporariamente, porque, por ex., o destinatário não está acessível no momento. Neste caso, o processo de envio é repetido a intervalos determinados.

## 6.1.4 Funções da caixa GSM e do acoplamento direto de provedor

Na tabela seguinte são apresentadas as funções de ambas as conexões SMS, caixa GSM e acoplamento direto de provedor (SMS IP), que devem ser consideradas no envio de SMS, conforme a variante instalada.

### Enviar SMS

Função	Comentário	Caixa GSM	SMS IP
Enviar		✓	✓
SMS longa	até 612 caracteres	✗	✓
Caracteres especiais	depende do telefone celular que recebe e do provedor	✓	✓
Caracter Euro	depende do telefone celular que recebe e do provedor	✗	✓
Desempenho	depende do provedor	300 SMS por hora	30000 SMS por hora
Acompanhamento avançado	Os relatórios de envio adicionais: enviada, salva, não enviada	✗	✓
Indicativo de remetente adaptável	Se suportado, depende do provedor e do contrato	✗	✓

### Receber SMS

Função	Comentário	Caixa GSM	SMS IP
receber		✓	✓
SMS longa	até 612 caracteres	✗	✓
Caracteres especiais	depende do telefone celular que envia e do provedor	✓	✓
Caracter Euro	depende do telefone celular que envia e do provedor	✗	✓
Endereço através de número de telefone		✗	✓
Endereço através de abreviatura no texto de mensagem		✓	✓
Recebimento via número de telefone fixo		✓	✓

## Serviço de mensagens curtas (SMS)

### Enviar mensagens curtas

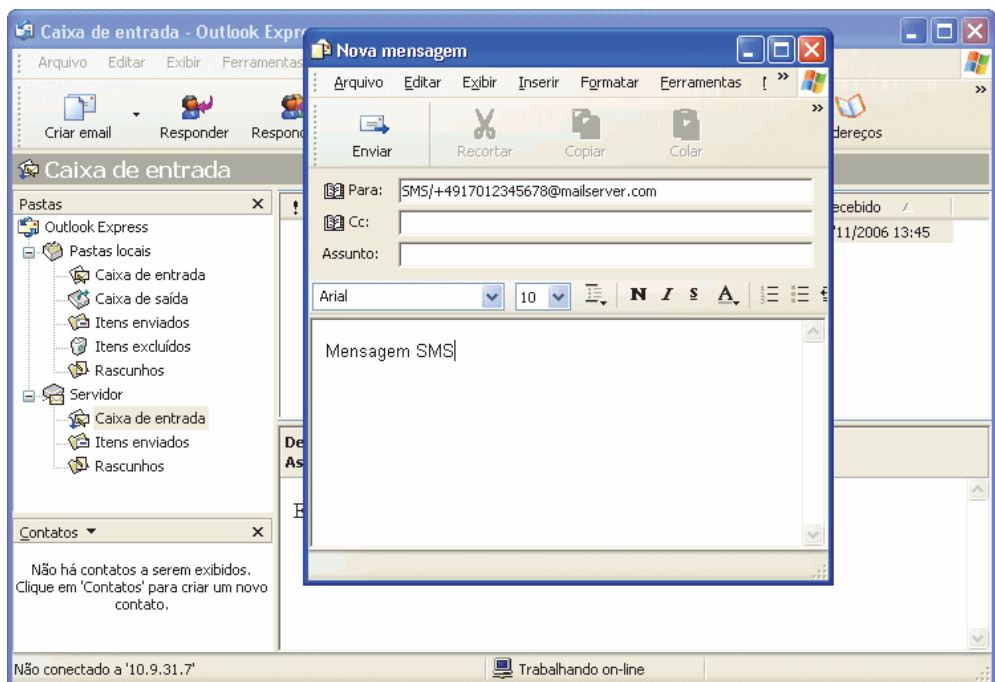
Função	Comentário	Caixa GSM	SMS IP
Recebimento via número de discagem rápida		✗	✓
Recebimento como VSMSC		✗	✓

## 6.2 Enviar mensagens curtas

SMS podem ser enviadas a partir de qualquer cliente. A forma de conexão, se por caixa GSM ou acoplamento direto de provedor, não influi no endereçamento de uma mensagem SMS - este é sempre idêntico, de forma que o usuário não percebe qualquer diferença no envio de SMS entre as duas conexões. Apenas a gama de funções da caixa GSM é ligeiramente limitada na transmissão de SMS. Para informações detalhadas sobre as funções, consultar o [Parágrafo 6.1.4, "Funções da caixa GSM e do acoplamento direto de provedor"](#), na pág 59.

A seguir será descrito como enviar mensagens SMS a usuários de celular das redes suportadas através software de correio Outlook Express. Se você utilizar um outro cliente de email, deve proceder de forma similar.

Para enviar mensagens SMS a usuários de celular das redes suportadas com um software de correio eletrônico da Internet, este software deve suportar os protocolos habituais de correio eletrônico SMTP (para emails de saída).



Procedimento para enviar uma mensagem SMS com o *Outlook Express*:

1. Iniciar o *Outlook Express*
2. Selecionar o comando para a criação de uma nova mensagem.
  - a) Em **Arquivo > Nova > Email**
  - b) Clicando no botão **Nova Email**É aberto o diálogo **Nova mensagem**.
3. No campo de endereços **Para:** digitar o endereço do destinatário. Ao digitar o endereço, você deve observar as seguintes regras:
  - No início do endereço digitar o prefixo *SMS /*
  - Digitar em seguida o número de telefone do usuário móvel no formato GSM completo. (Não precisa digitar o sinal +).
  - Em seguida, digitar o caracter @ seguido do endereço do domínio do seu servidor OpenScape Xpressions.
4. Envio através de caixa GSM:

Caso o seu sistema esteja configurado para transmitir apenas o texto do campo de texto: Digitar um título para a mensagem no campo Assunto como informação para o seu próprio arquivo. As entradas no campo Assunto serão ignoradas no envio. Digitar a mensagem curta no campo de entrada de texto. A mensagem pode conter no máximo 160 caracteres. Tremas e caracteres especiais são permitidos. O usuário deve abdicar de formatações (fonte, tamanho da fonte, cor, etc.); essas formações se perdem durante o envio da mensagem. Se você utiliza uma assinatura para seus emails, deve observar que a assinatura faz parte do texto da mensagem – por isso é recomendável eliminar a assinatura nas mensagens de SMS.

Caso o seu sistema esteja configurado para transmitir apenas o campo Assunto: Preencher o campo **Assunto**. O texto digitado eventualmente no campo de texto não será enviado.

---

**NOTA:** Conforme a configuração, é possível inserir também o nome de usuário, um prefixo e um sufixo, possivelmente restando poucos caracteres disponíveis ao usuário para a própria mensagem. Se necessário, consultar o seu administrador sobre este tema. Se a mensagem completa ultrapassar 160 caracteres, o remetente recebe um aviso, informando que a mensagem não pôde ser enviada.

---
5. Envio através do acoplamento direto de provedor:

Se o seu sistema utiliza este tipo de acoplamento de provedor, é possível enviar mensagens com até 612 caracteres, dependendo da configuração. O Administrador pode informá-lo desta possibilidade e de como proceder para o envio de SMS longas. Ver [Parágrafo 6.1.3, "SMS através de acoplamento direto de provedor", na pág 57](#)). Neste caso, é enviado apenas o texto de mensagem. O título de mensagem que você digitou no Assunto é utilizado

## Serviço de mensagens curtas (SMS)

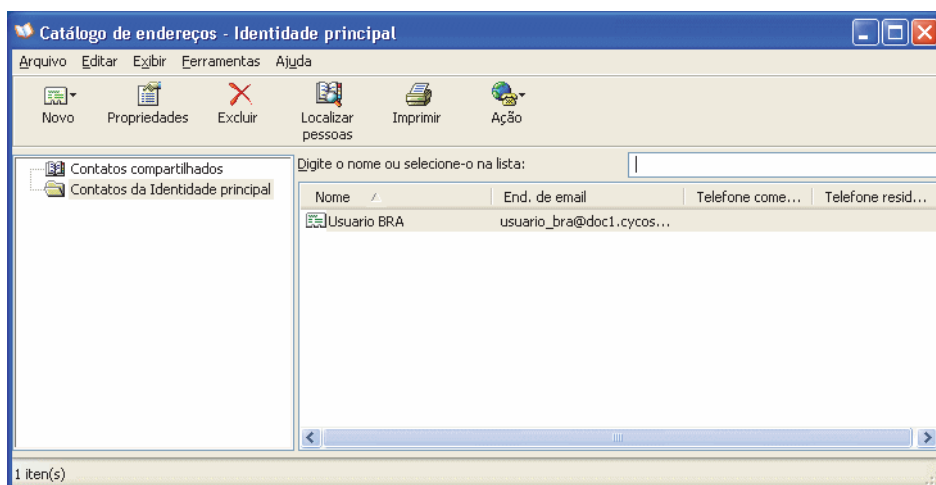
### Enviar mensagens curtas

como informação para o seu próprio arquivo. Tremas e caracteres especiais são permitidos. O usuário deve abdicar de formatações (fonte, tamanho da fonte, cor, etc.); essas formatações se perdem durante o envio da mensagem. Se você utiliza uma assinatura para seus emails, deve observar que a assinatura faz parte do texto da mensagem – por isso é recomendável eliminar a assinatura nas mensagens de SMS.

6. Enviar a mensagem ou depositá-la na caixa de saída para o envio posterior.

### Inserir endereço SMS na lista de endereços do *Outlook Express*

Se você deseja enviar com frequência mensagens de SMS a um determinado destinatário, é aconselhável inserir o endereço desejado na lista de endereços do *Outlook Express*.



Procedimento para inserir um destinatário de mensagens SMS na lista de endereços:

1. Abrir em **Ferramentas > Lista de endereços** a lista de endereços do *Outlook Express*.
2. Selecionar o comando para criar um novo registro (**Arquivo > Novo contato** ou botão **Novo > Novo contato**). Será exibido o diálogo **Propriedades**.

3. Selecionar a guia **Nome** como na figura.
4. No campo **Endereços de email**, digitar o endereço do destinatário.

Ao digitar o endereço, você deve observar as seguintes regras:

- No início do endereço digitar o prefixo **SMS /**
- Digitar em seguida o número de telefone do usuário móvel no formato GSM internacional completo. Na figura acima é, p. ex., + 49 para a Alemanha, 170 como prefixo para a rede e 12345678 para o número do assinante.
- Depois, digitar o caracter **@** seguido do endereço do domínio do seu servidor OpenScape Xpressions.

Nas outras guias do diálogo, você pode digitar outros dados sobre o destinatário.

Ao criar uma nova mensagem, você pode clicar agora no botão **Para:** e selecionar o registro da lista de endereços. Na linha de endereço será aplicado o nome que o *Outlook Express* encontrou nos campos **Primeiro** e **Último** do registro da lista de endereços.

## 6.3 Recebimento de SMS

As mensagens de SMS recebidas sem um indicativo especial do remetente no texto da mensagem, serão encaminhadas ao **posto de operadora**.

Se uma SMS deve ser enviada a um usuário específico, isto pode ser configurado através da indicação codificada de destinatário no texto da SMS. O Administrador define os caracteres especiais que caracterizarão este registro e a informação de destinatário utilizada para a atribuição. A codificação do desti-

natário pode ser inserida em qualquer posição dentro da SMS. A codificação dentro de um texto de SMS corresponde, por exemplo, a um dos seguintes modelos:

*<Texto de mensagem>\*<Destinatário>#<Texto de mensagem>*

*<Texto de mensagem><<Destinatário>><Texto de mensagem>*

Exemplos:

*\*1234#Alô Sr. Maia, ...*

*<Lisa Moura>Alô Sr. Maia, ...*

Para saber a informação usada para a variável *<Destinatário>* e os separadores utilizados, consultar o seu administrador.

---

**NOTA:** Se estiver configurado o envio automático do nome de usuário em toda SMS, esta informação de texto também pode ser utilizada para a distribuição de entrada. O destinatário da SMS só precisa então aplicar esta informação, colocada entre separadores, na sua resposta para a entrega funcionar automaticamente.

---

## 6.4 Conselhos práticos

### 6.4.1 Enviar número para callback

Você pode digitar o número no qual estará acessível, em uma linha reservada para isso na mensagem SMS. Exemplo:

Oi Pedro, aqui é o Ricardo. Me liga no número: 089722123456

Em vários tipos de celulares é possível selecionar um número automaticamente ao folhear e marcá-lo diretamente pressionando a tecla de conexão.

### 6.4.2 Enviar mensagens SMS a partir das páginas da Intranet

Se você trabalha em um ambiente de Intranet e oferece páginas WWW a outros colaboradores, pode configurar referências que ao serem clicadas permitem ao usuário enviar uma mensagem SMS diretamente a um outro assinante de telefonia celular das redes suportadas. Por exemplo, em HTML você pode inserir uma referência da seguinte forma:



```
<A href="mailto:SMS/436647654321@myserver.domain">  
SMS para o celular do Pedro</a>
```

O endereço depois de `mailto:` é, neste caso, igual à entrada direta do endereço em um software de correio eletrônico da Internet (ver [Parágrafo 6.2](#), "Enviar mensagens curtas", na pág 60).

O endereçamento pode ser utilizado também nas aplicações do servidor WWW como um script CGI.

## **Serviço de mensagens curtas (SMS)**

Conselhos práticos

## 7 Os OpenScape Xpressions sistemas de voicemail

### 7.1 Ergo

*Ergo* é o nome de um sistema de voicemail. O *Ergo* representa, como outros sistemas de voicemail, o acesso ao servidor OpenScape Xpressions através do telefone. Permite ao usuário, em um ambiente de “Integrated Messaging” (IM) ou “True Unified Messaging” (TUM), efetuar diversas opções de configuração através do teclado do telefone e ter acesso à sua caixa postal. Neste caso, o sistema não está conectado a um determinado tipo de sistema telefônico. A princípio, *Ergo* representa a interface de usuário, que permite a saída do conteúdo e a administração das funções da caixa postal através do telefone. A caixa postal é o diretório de dados, no qual são armazenadas todas as mensagens de entrada (e-mail, fax ou voicemail) para uma edição posterior. Em vista das inúmeras opções de configuração disponíveis ao usuário através do *Ergo*, é importante, como o próprio nome já deseja associar, obter-se a maior ergonomia possível na utilização de todas as funções.

O *Ergo* pode ser utilizado em diferentes modos, os quais se diferenciam pelas funções disponíveis:

- O modo padrão  
Oferece ao usuário as funções básicas do *Ergo* e desativa todas as funções utilizadas apenas ocasionalmente.
- O modo avançado  
Disponibiliza todas as funções do menu principal. O usuário pode alternar entre os modos padrão e avançado como desejar.
- O modo ampliado  
O modo ampliado precisa configurado pelo Administrador. Este modo disponibiliza definições detalhadas e foi concebido para os usuários que utilizam a caixa postal exclusivamente através do telefone, ou seja, que não dispõem de um computador em seu posto de trabalho para efetuar as definições.

No modo padrão, você pode...

- ...editar as novas mensagens recebidas ou as já reproduzidas.
- ...gravar e enviar novos voicemails.
- ...estabelecer uma conexão com outro usuário ou com a operadora.
- ...executar a edição rápida do anúncio diurno.
- ...alterar as opções da caixa postal. No modo padrão, você pode, por exemplo, gravar uma saudação, o seu nome, comutar para o modo avançado, etc.

No modo avançado, você pode utilizar, além das funcionalidades do modo padrão, as seguintes funções:

- Gravar até nove anúncios
- Definir três números de confiança, etc.
- Alterar as suas opções de mensagens. tais como...
  - ...configurar a função de notificação (aviso da entrada de novas mensagens). Para tal, é necessário definir um número de telefone celular, ao qual a notificação deva ser enviada e o tipo de mensagem, para a qual deva ser enviada uma notificação,
  - ...a definição de outras opções específicas de mensagens, como a comutação da ordenação ou filtragem na caixa postal e a permissão de mensagens com atributos, tais como “urgente” ou “confidencial”.

O modo ampliado permite outras definições detalhadas das opções de caixa postal:

- Definições para as saudações, que devem ser reproduzidas durante o horário de expediente (modo diurno).
- Definições para as saudações, que devem ser reproduzidas fora do horário de expediente (modo noturno).
- Definição das respectivas configurações da hora.
- Verificação de todas as definições.

Você encontra informações detalhadas a respeito das funções e da utilização do *Evo* no manual *Ergo*.

## 7.2 *Evo*

*Evo* (Extended Voice Operation) é o nome do sistema de correio de voz controlado por voz. Este sistema disponibiliza, de forma similar a outros sistemas de correio de voz, um acesso para um servidor do OpenScape Xpressions através do telefone. Ao contrário dos atuais sistemas de voicemail, cuja utilização é executada exclusivamente através das teclas do telefone, o *Evo* oferece a ativação das funções através de entradas de voz por parte do usuário. Ou seja, todas as ações que um usuário for executar para utilizar e configurar a sua caixa postal, serão executadas através de comandos falados. O sistema de reconhe-

cimento de voz permite ao usuário, em um ambiente de “Integrated Messaging” (IM) ou “True Unified Messaging” (TUM), efetuar diversas opções de configuração e ter acesso à sua caixa postal.

---

**NOTA:** *Evo* pode ser configurado pelo administrador de tal forma que o usuário tenha, em cada opção de menu, a alternativa de mudar do comando de voz para a utilização do teclado. Isto pode ser necessário, por ex., quando o reconhecimento automático de voz não oferece segurança suficiente devido a influências externas (ruído de obras temporário, volume de voz do usuário prejudicado, etc.)

---

## 7.2.1 Comando de voz

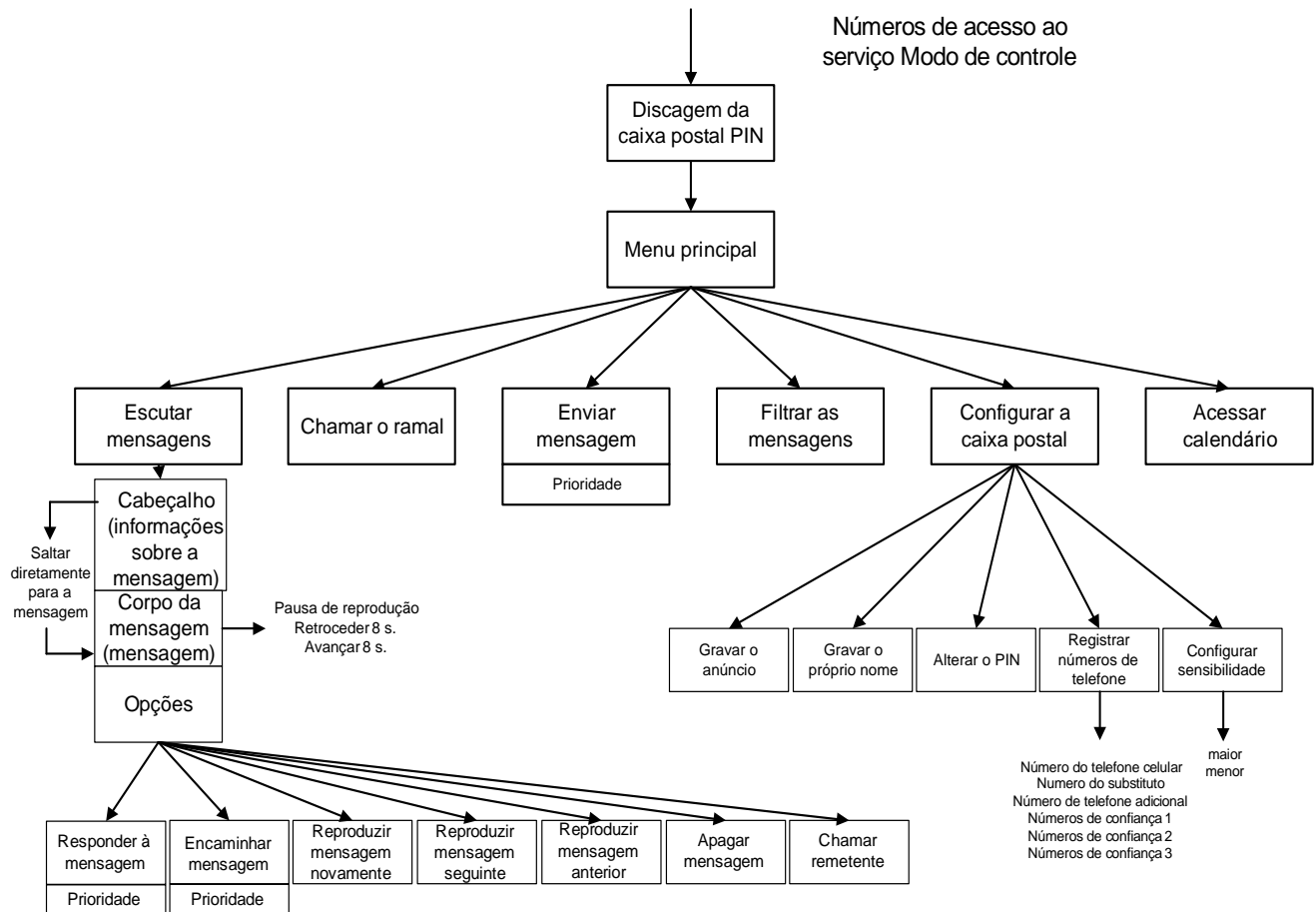
Um software de identificação de voz extremamente eficiente permite a utilização através de comandos de voz, por garantir uma alta precisão de reconhecimento. A identificação de voz funciona conforme o seguinte princípio: O comando de voz é convertido em um sinal elétrico. Em seguida, esse sinal é comparado com os sinais de diferentes strings de texto gerados anteriormente, os quais encontram-se salvos nos chamados arquivos de gramática. A partir daí, o sistema calcula um valor percentual (por exemplo, 85%), o qual determinará, se a correspondência parece ser suficiente ou não para ativar o comando. Se este valor estiver acima do limite mínimo definido para o limiar de identificação, o comando será reconhecido. Se o valor estiver abaixo, o sistema lhe solicita a repetir a entrada. Para que o trabalho possa fluir, é imprescindível que o usuário pronuncie os comandos nitidamente.

## 7.2.2 Processamento da caixa postal pelo telefone com *EVO*

A princípio, o *Evo* representa a interface de usuário, que permite a saída do conteúdo, a administração das funções da caixa postal através do telefone e o estabelecimento de conexões telefônicas. A caixa postal é o diretório de dados, no qual são armazenadas todas as mensagens de entrada (e-mail, fax ou voicemail) para uma edição posterior. Com o *Evo* estão disponíveis as seguintes facilidades:

- Editar as novas mensagens recebidas ou as já reproduzidas.
- Gravar e enviar novos voicemails.
- Estabelecer uma conexão com outro usuário ou com a operadora.
- Alterar as suas opções de caixa postal.

### 7.2.3 A estrutura de menu do Evo



Você encontra informações detalhadas a respeito das funções e da utilização do *EVO* no manual *EVO*.

## 7.3 OpenScape Xpressions PhoneMail

*OpenScape Xpressions PhoneMail* é um sistema de voicemail baseado em software, que pode ser utilizado como sistema independente ou incorporado a um ambiente de Unified Messaging, para permitir o acesso à caixa postal. Desta forma, o usuário é capaz de administrar todas as mensagens entregues em sua caixa postal OpenScape Xpressions quase que exclusivamente por telefone, em vez de ter que usar uma aplicação cliente (*Assistente da Web, Microsoft Outlook, Lotus Notes, Communications* etc.).

Você pode:

- Editar todas as mensagens entregues na sua própria caixa postal. Por exemplo, ouvir voicemails, imprimir mensagens de fax em uma impressora e reproduzir emails ou responder e encaminhar estas mensagens.
- Gravar e enviar voicemails.
- Configurar as opções de envio para os voicemails.
- Definir as opções pessoais de resposta: criar anúncios, definir substitutos e configurar um desvio de chamadas, etc.
- Conectar-se diretamente com outros usuários.
- Editar as opções pessoais da caixa postal

### 7.3.1 Processamento da caixa postal pelo telefone com *PhoneMail*

Com o *PhoneMail*, você opera e administra a sua caixa postal pelo telefone.

*PhoneMail* possibilita-lhe consultar e administrar diferentes tipos de mensagem (voicemails, mensagens de fax, emails). Além disso, você pode gravar e enviar voicemails para outros usuários. Também é possível acessar diretamente a caixa postal de outro usuário para depositar um voicemail. As chamadas dirigidas ao seu ramal podem ser desviadas para a sua caixa postal, onde a pessoa que chama pode deixar um voicemail (função de secretária eletrônica) ou obter um anúncio informativo personalizado (modo Infobox). Também pertencem à gama de facilidades diferentes funções especiais como, por exemplo, a ligação direta ao remetente de uma mensagem recebida.

Como usuário do OpenScape Xpressions você dispõe de uma caixa postal própria no servidor OpenScape Xpressions. O acesso à caixa postal com *PhoneMail* pode ser efetuado através de qualquer telefone. (um telefone conectado ao PABX da sua organização) ou de um telefone externo (um telefone que ativa a conexão com o PABX através de um código de rede).

Você encontra informações detalhadas a respeito das funções e da utilização do *OpenScape Xpressions PhoneMail* no manual *PhoneMail*.

## 7.4 OpenScape Xpressions VMS

*OpenScape Xpressions VMS* é um sistema de voicemail baseado em software, que pode ser utilizado como sistema independente ou incorporado a um ambiente de Unified Messaging, para permitir o acesso à caixa postal. Desta forma, o usuário é capaz de administrar todas as mensagens entregues em sua caixa postal OpenScape Xpressions quase que exclusivamente por telefone, em vez de ter que usar uma aplicação cliente (*Assistente da Web, Microsoft Outlook, Lotus Notes, Communications* etc.). Você pode:

- Editar todas as mensagens entregues na sua própria caixa postal. Por exemplo, ouvir voicemails, imprimir mensagens de fax em uma impressora e reproduzir emails ou responder e encaminhar estas mensagens.
- Gravar e enviar voicemails (também por mensagem de difusão).
- Gravar e enviar ditados.
- Definir as opções pessoais da caixa postal (funções especiais): criar anúncios, definir substitutos e configurar um desvio de chamadas, etc.
- Alterar as definições da secretária eletrônica por acesso rápido.
- Conectar-se diretamente com outros usuários.

### 7.4.1 Processamento da caixa postal pelo telefone com VMS

Com o *VMS* você opera e administra a sua caixa postal pelo telefone.

*VMS* possibilita-lhe consultar e administrar diferentes tipos de mensagem (voice-mails, mensagens de fax, emails). Além disso, você pode gravar e enviar voice-mails para outros usuários. Também é possível acessar diretamente a caixa postal de outro assinante para depositar uma mensagem. As chamadas dirigidas ao seu ramal podem ser desviadas para a sua caixa postal, onde a pessoa que chama pode deixar mensagens (função de secretária eletrônica) ou obter um anúncio informativo personalizado (modo Infobox). Também pertencem à gama de facilidades diferentes funções especiais como, por exemplo, a ligação direta ao remetente de uma mensagem recebida. Além do mais, o *VMS* oferece-lhe a possibilidade de gravar e editar ditados, e enviar mensagens de difusão (broadcast).

Como usuário do OpenScape Xpressions você dispõe de uma caixa postal própria no servidor OpenScape Xpressions. O acesso à caixa postal com o *VMS* pode ser efetuado através de um telefone qualquer (um telefone conectado ao PABX da sua organização) ou de um telefone externo (um telefone que ativa a conexão com o PABX através de um código de rede).



Você encontra informações detalhadas a respeito das funções e da utilização do *OpenScape Xpressions VMS* no manual *VMS*.

## 7.5 OpenScape Xpressions PhoneMail e OpenScape Xpressions VMS

*PhoneMail e VMS podem ser utilizados paralelamente.*

### 7.5.1 Diferenças relativas a funções e comandos entre *PhoneMail* e *VMS*

A tabela seguinte descreve as diferenças relativas a funções e comandos entre *PhoneMail* e *VMS*. Esta tabela irá ajudá-lo a definir qual sistema de voicemail você deve utilizar levando em conta a tarefa ou aplicação. Além disso, são apresentadas as diferenças de comandos.

Tarefa	VMS	PhoneMail
Identificação de assinante no Direct access / Reproduzir caixa postal	através de código (=Hicom PIN) e senha (PIN)	através de número de telefone (PIN) / Senha (PIN)
Senha opcional	X	-
Terminar entrada de endereço	com * (Asterisco)	com # (Quadrado)
Retornar ao menu principal a partir de todos os submenus	com 0*	-
Enviar mensagem de difusão (Broadcast)	X	-
Criar ditados (Classe de acesso é necessária)	X	-
Acesso a objetos enviados	X	-
Execução da tarefa	orientado na tarefa	orientado na sessão
Função de ajuda	-	X
Guia de usuário breve	-	X
Utilização de anúncios gerais	X	-
Seqüência no envio de mensagens	endereçar, depois gravar mensagem	Gravar mensagem, depois endereçar
Forward access variável	-	X

## 8 CyViewer

### 8.1 Generalidades

O *CyViewer* é um programa cliente, com o qual é possível visualizar mensagens de fax e reproduzir voicemails. Esse programa pode ser integrado em qualquer ambiente IMAP baseado em cliente (por exemplo, Novell Groupwise, etc.)

Com o *CyViewer* são possíveis as seguintes funções:

1. Para mensagens de fax
  - Abrir arquivos nos formatos Fax G3/G4 TIF.
  - Adaptar a visualização (aumentar, girar, folhear as mensagens de fax com várias páginas, ampliar para o tamanho atual da janela e uma visualização de página inteira).
  - Comentar as mensagens de fax, ou seja, inserir figuras ou texto. Assim, antes de encaminhar ou responder um fax, é possível acrescentar comentários ao fax ou preencher um formulário de fax.
2. Para voicemail
  - Abrir arquivos WAV.
  - Reproduzir arquivos WAV (através da placa de som ou através do telefone).
  - Adicionar um comentário de voz ao arquivo WAV (através da placa de som ou do telefone) e salvar o resultado no computador.

O *CyViewer* é acoplado ao servidor XPR através do XPR provedor de serviços (MSP). O provedor de serviços é a infra-estrutura global para todas as aplicações cliente XPR, que querem utilizar os serviços do servidor XPR. Para que o *CyViewer* tenha acesso ao banco de dados do XPR através do provedor de serviços, é necessário um perfil de usuário. A criação do perfil de usuário pode ser efetuada automaticamente através da conta do usuário do Windows, se isso foi configurado pelo administrador do sistema no servidor XPR. Caso contrário, o perfil de usuário tem de ser definido manualmente. Neste caso, favor consultar o administrador do sistema.

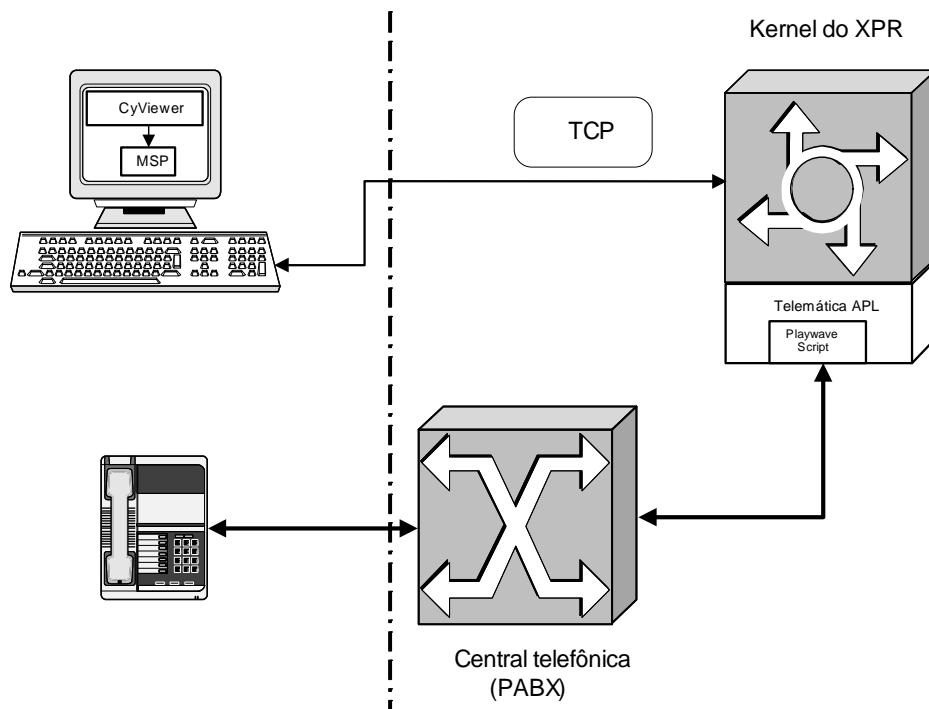
### 8.2 A quem se dirige este capítulo

Este capítulo está destinado para o usuário do *CyViewer* e também para o administrador do sistema. O usuário encontra aqui informações sobre como deve utilizar o *CyViewer*, e o administrador encontra notas para a instalação correta deste programa cliente.

## 8.3 Requisitos do sistema

- Os sistemas operacionais do Windows liberados para o *CyViewer* podem ser obtidos nas *Notas da versão*.
- O *CyViewer* necessita de uma Telemática APL com protocolo PlayWave, que já se encontra na instalação padrão.

O esquema seguinte apresenta a integração do *CyViewer* no ambiente do sistema.



## 8.4 Instalação

A instalação do *CyViewer* é efetuada com a execução local do respectivo `setup.exe`. Para a instalação, o usuário não precisa efetuar nenhuma entrada de dados, com exceção de uma possível alteração no diretório de instalação. Apenas os respectivos passos da instalação devem ser confirmados com **Continuar** e **Concluir**.

---

**NOTA:** Se o provedor de serviços OpenScape Xpressions não foi instalado anteriormente no computador cliente, isso será efetuado automaticamente durante a instalação.

---

Durante a instalação, o *CyViewer* registra-se no sistema para os tipos de arquivo TIF e WAV. Assim, ele é iniciado automaticamente apenas com um clique duplo nos respectivos arquivos.

## **8.5 Utilização**

### **8.5.1 Instruções básicas para o trabalho com o CyViewer**

Há diversos métodos para o trabalho com o *CyViewer*. Você pode escolher aquele que mais se adapta às suas preferências. A seguir dois exemplos de como utilizar o *CyViewer* de forma eficiente:

A variante rápida:

Para isso, ao receber um email que contém um anexo de arquivo no formato *.WAV* (Voicemail) ou *.TIF* (Fax), fazer clique duplo no anexo. O *CyViewer* inicia-se automaticamente e, ao mesmo tempo, abre a mensagem. Agora, você pode efetuar as funções de visualização/reprodução predefinidas e editar a mensagem. Depois, é possível salvá-la em qualquer diretório no computador, para o arquivamento ou para ser encaminhada.

A variante sistemática:

1. Configuração:

Criar um diretório para arquivar exclusivamente as mensagens de fax e de voicemail. Atribuir um nome ao diretório, por exemplo, *FAX\_VOICE*, a fim de acessá-lo rapidamente para arquivar e visualizar/reproduzir.

2. Arquivar as mensagens de fax e de voicemail:

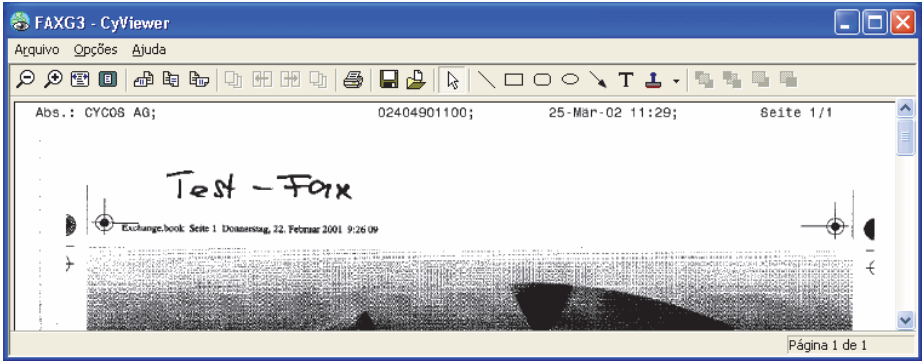
Ao receber um email com um anexo de arquivo que tem a extensão *.WAV* (Voicemail) ou *.TIF* (Fax), salve o anexo de arquivo no diretório anteriormente definido. Assim, o anexo original é arquivado imediatamente.

3. Ver/Reproduzir e editar mensagens de fax e de voicemail:

No Explorer, mudar para o diretório onde armazenou as suas mensagens. Fazer clique duplo na mensagem correspondente para iniciar o *CyViewer* automaticamente e abrir o arquivo selecionado. Agora, você pode ver/reproduzir, editar e, em seguida, salvar a mensagem com um nome, para ser arquivada ou encaminhada posteriormente.

### 8.5.2 Ver e editar mensagens de fax



Quando você abrir uma mensagem de fax com clique duplo, esta será indicada na janela de visualização ou de edição do CyViewer.












Através da barra de ferramentas, você pode ajustar a visualização do fax e inserir diversos elementos gráficos na mensagem.





Para ajustar a visualização do fax estão disponíveis as seguintes opções:

Ícone	Função/Descrição
	Aumenta progressivamente a representação da mensagem de fax. A expansão do fax é executada em passos de 8 % em referência ao valor de base (no máximo 11 passos).
	Diminui progressivamente a representação da mensagem de fax. A diminuição é executada em passos de 8 % em referência ao valor de base (no máximo 11 passos).
	Gira a representação da mensagem de fax 90º para a esquerda.
	Gira a representação da mensagem de fax 180º.
	Gira a representação da mensagem de fax 90º para a direita.
	Na visualização é mostrada a primeira página de um fax com várias páginas. Esta função só está ativa para as mensagens de fax com várias páginas.
	Volta para a página anterior em documentos de fax com várias páginas. Esta função só está ativa para as mensagens de fax com várias páginas.
	Avança para a próxima página em documentos de fax com várias páginas. Esta função só está ativa para as mensagens de fax com várias páginas.
	Salta para a última página em documentos de fax com várias páginas. Esta função só está ativa para as mensagens de fax com várias páginas.
	Adapta de forma otimizada a mensagem de fax à largura da janela aberta.




Ícone	Função/Descrição
	O fax é representado como página inteira, independente do tamanho da janela.
	Imprime o documento de fax.

Para a edição das mensagens de fax estão disponíveis as seguintes opções:

Ícone	Função/Descrição
	Salva temporariamente as alterações no documento de fax. Os elementos inseridos são apresentados em tonalidades de cinza. Assim, é possível controlar como a mensagem de fax será vista pelo destinatário. <b>Observação:</b> um armazenamento duradouro do documento editado não é possível através desta função; para isso, deve utilizar a função <b>Salvar como</b>  .
	Salva uma cópia do documento de fax no diretório que desejar. Pressionando este botão, será aberto um diálogo para a seleção de arquivo. Estão disponíveis os formatos Documento de fax TIF (*.TIF *.TIFF) e Documento de fax (*.fax, *.fg3, *.fg4).
	Serve para selecionar objetos inseridos. O ponteiro do mouse que primeiro é representado em forma de seta se transforma em setas duplas cruzadas, quando você toca em um elemento que pode ser selecionado. Basta clicá-lo com a tecla esquerda do mouse para selecioná-lo. Você pode também selecionar objetos para editar, formando um quadro em volta do elemento desejado com a tecla esquerda do mouse pressionada.
	Desenha uma reta no documento de fax. Posicionar o cursor no ponto desejado para o início da linha e, com a tecla do mouse pressionada, desenhar a linha. Enquanto não soltar a tecla do mouse, você pode determinar a direção, a origem e o comprimento da linha.
	Insere um retângulo no documento com um procedimento idêntico àquele para inserir uma linha. Ao mover os pontos de edição com o mouse (o ponteiro do mouse muda de aparência conforme as ações possíveis), a forma ou a posição do retângulo pode ser adaptada no documento como desejar.
	Insere um retângulo arredondado no documento. Além das opções de forma (alongar, comprimir, etc.), deslocando os pontos de seleção, você também pode alterar o raio de ação das arestas. Para isso, pegar na parte interior dos dois “pegadores” (no canto direito inferior do retângulo arredondado) e movê-lo no interior do retângulo até alcançar a forma desejada.
	Com esta opção, você desenha uma elipse ou um círculo no documento de fax. As opções de edição são iguais àquelas descritas para o retângulo.
	A função para desenhar uma seta é idêntica àquela para a linha, sendo que neste caso, no fim da linha encontra-se uma ponta de seta.


Ícone	Função/Descrição
	Esta função permite adicionar posteriormente objetos de texto ao seu fax. Após selecionar esta função, será aberta a janela “Texto e Propriedades”. O texto desejado é digitado no campo de edição. A formatação do texto é efetuada através dos campos de seleção localizados acima do campo de entrada de texto.
	
	<p>São possíveis as seguintes definições:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fonte</b> Seleção de uma fonte instalada no Windows.</li> <li>• <b>Tamanho</b> Indica o tamanho da fonte na margem de 8 até 72 pontos.</li> <li>• <b>Estilo</b> Normal, Médio, Semi-negrito e Negrito.</li> <li>• <b>Alinhamento</b> Texto alinhado à esquerda, centrado, alinhado à direita e justificado.</li> <li>• <b>Cor</b> Ao ativar a seleção de cores, é aberta uma paleta, na qual você pode definir a cor desejada para o seu objeto. Observar que atualmente é muito raro poder transmitir objetos a cores via fax. Por isso, antes do envio, os campos coloridos são convertidos em preto e branco. Dependendo da cor selecionada, é difícil reconhecer o seu objeto no documento de fax.</li> <li>• <b>Segundo plano</b> Ao ativar a seleção de cores, é aberta uma paleta, na qual você pode definir a cor desejada para o segundo plano do texto. <b>Nota:</b> Observar as restrições descritas em <b>Cor</b> para objetos coloridos em documentos de fax.</li> </ul> <p>Após digitar e formatar o texto, clicar em <b>OK</b>. Em seguida, o texto pode ser posicionado dentro da página de fax. Para isso, arrastar o ponteiro do mouse, desenhando uma janela onde deseja posicionar o texto. Depois de posicionado, o texto pode voltar a ser deslocado ou editado novamente. Além disso, é possível inserir várias vezes o mesmo texto.</p>
	Este ícone disponibiliza uma função de carimbo. Para a utilização da função de carimbo, ver <a href="#">Parágrafo 8.5.2.1, "Função de carimbo", na pág 81</a> .
	Coloca o objeto selecionado completamente em segundo plano.




Ícone	Função/Descrição
	Coloca o objeto selecionado completamente em primeiro plano.
	Move o objeto um plano para frente. Com vários objetos, este procedimento pode ser repetido até que o objeto selecionado esteja em primeiro plano.
	Move o objeto um plano para trás. Com vários objetos, este procedimento pode ser repetido até que o objeto selecionado esteja em segundo plano.

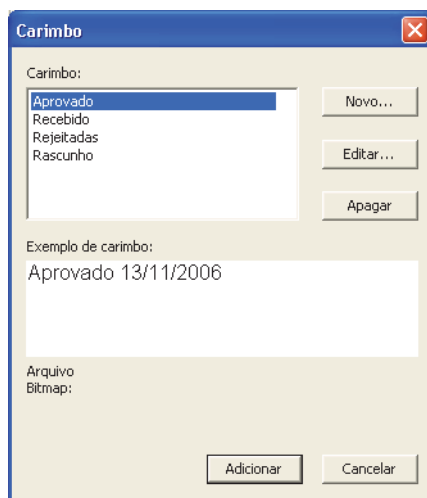
### 8.5.2.1 Função de carimbo

#### Carimbar um documento de fax

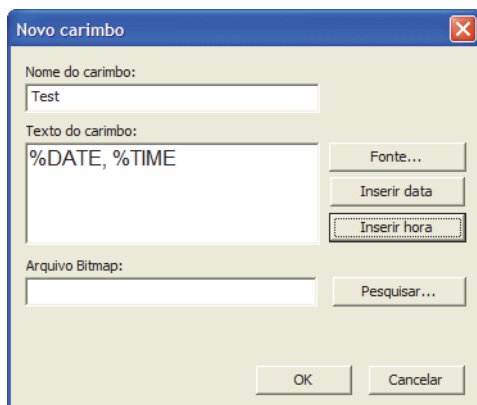
1. Clique no botão de seleção .  
Será aberta uma lista com os carimbos predefinidos.  
**Observação:** Os carimbos *Aprovado*, *Recebido*, *Rejeitadas* e *Rascunho* são disponibilizados como definições do sistema com a instalação.
2. Selecionar o carimbo desejado.  
O carimbo é exibido acima, à esquerda na página de fax atual indicada.
3. Posicionar o texto do carimbo na posição desejada no documento.
4. Se necessário, editar o texto do carimbo através do diálogo de propriedades do menu de atalho.  
Estão disponíveis as mesmas funções aplicadas para a função de texto (Fonte, Tamanho, Estilo, Alinhamento e Cor).

#### Definir novo carimbo

1. Pressionar o botão .  
É aberto o diálogo **Carimbo**.




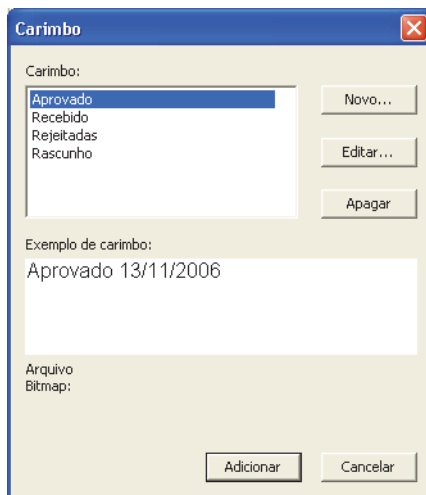
2. Pressionar o botão **Novo...**  
Será aberto o diálogo para definir o texto do carimbo.



3. Digitar o texto do carimbo na janela de edição e efetuar a formatação através do botão **Fonte...**  
Além disso, você pode ainda inserir um caracter curinga para **Inserir data** e **Inserir hora**, onde serão indicadas as informações atuais de data e de hora quando utilizar o carimbo mais tarde.
4. Com o botão **Pesquisar**, você pode ainda inserir um arquivo Bitmap no carimbo, através do diálogo de seleção de arquivo. Assim, é possível integrar, por exemplo, uma logomarca ou uma assinatura no carimbo.
5. Para concluir as suas definições pressionar **OK**.

### Editar ou apagar o carimbo

1. Pressionar o botão   
É aberto o diálogo **Carimbo**.



2. Selecionar o nome do carimbo cuja definição deseja editar ou apagar.
3. Pressionar o botão **Editar** ou **Apagar**.

- a) Após pressionar **Editar...**, será aberto o diálogo de definições para o carimbo. Você pode alterar todas as definições (fonte, parâmetros para data ou hora) do carimbo selecionado.
- b) Pressionar **Apagar** a definição de carimbo selecionada é apagada da lista.  
**Nota:** Os carimbos disponibilizados pelo sistema *Aprovado*, *Recebido*, *Rejeitadas* e *Rascunho* são removidos da lista apenas temporariamente. Eles não podem ser apagados.

## 8.5.3 Reproduzir e ampliar voicemails

Se você abrir um voicemail através do menu **Arquivo > Abrir** ou fazendo um clique duplo no arquivo WAV, ele será indicado na janela de edição do *CyViewer*.














### 8.5.3.1 Reproduzir um voicemail

Através dos botões de função você pode reproduzir um voicemail, ou através da placa de som ou pelo telefone, e gravar um comentário de voz para este correio também através da placa de som ou pelo telefone.


Generalidades	Descrição
<b>Indicações de estado</b>	Independente do meio utilizado para a reprodução da mensagem, a barra de deslocamento <b>Posição</b> indicará a sua atual posição no documento de áudio. Esta indicação é relativa ao tempo total da gravação. O tempo total de gravação e a posição temporal, bem como o atual estado da reprodução são indicados na área inferior da janela.
<div>Posição: 00:00   Comprimento: 00:0   Telefone: 102   Parado</div>	


Para a edição de um voicemail estão disponíveis as seguintes funções:

Ícone	Função/Descrição
	Reprodução do voicemail através do telefone. Ao pressionar este botão, você será chamado no seu telefone para ouvir o voicemail. Dependendo das suas definições, a reprodução pode ser realizada no seu telefone ou em um telefone local.
	Depois que você selecionou esta função com o botão "Reprodução através do telefone", a ação de levantar o fone é simulada e o seu telefone é comutado para o modo de Viva-voz. O voicemail será reproduzido diretamente no alto-falante do telefone ou através do fone de cabeça. <b>Nota:</b> Se você comutou a saída para um telefone local, esta função será desativada.
	Termina a reprodução do voicemail através do telefone. Esta função corresponde à ação de colocar o fone no gancho.
	Reprodução do voicemail através da placa de som do PC.
	Você pode mover o controle deslizante <b>Posição</b> com o mouse para uma posição estimada no voicemail. As indicações de estado " <b>Posição</b> " e " <b>Comprimento</b> " permitem saltar diretamente para uma determinada posição no voicemail.
	Interrompe a reprodução do voicemail. Para continuar a reprodução, pressionar um dos dois botões de reprodução.
	Pára a reprodução do voicemail e salta para o início da mensagem.
	Clicando nesse botão, você pode retroceder algum tempo no voicemail para localizar uma determinada posição na mensagem. O tempo desejado pode ser ajustado no diálogo de definições, em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
	Clicando nesse botão, você pode avançar algum tempo no voicemail para localizar uma determinada posição na mensagem. O tempo desejado pode ser ajustado no diálogo de definições, em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
	Definição de um loop de reprodução. O procedimento para definir um loop de reprodução está descrito no <a href="#">Parágrafo 8.5.3.2, "Definição de um loop de reprodução"</a> , na <a href="#">pág 84</a> .
	Pressionando este botão, você abre o diálogo <b>Definições</b> , onde podem ser alterados alguns parâmetros para a reprodução do voicemail. Ver <a href="#">Parágrafo 8.5.3.3, "O diálogo Definições"</a> , na <a href="#">pág 85</a> .


### 8.5.3.2 Definição de um loop de reprodução

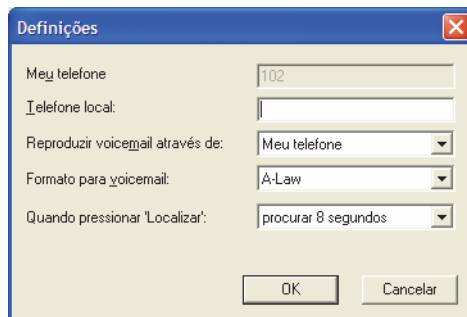
Para reproduzir um determinado trecho da mensagem, você pode configurar um loop de reprodução. Procedimento:


1. Ajustar o posicionador aproximadamente no ponto de início do segmento.
2. Clicar no botão 

3. Ajustar o posicionador aproximadamente no ponto do término do segmento.
4. Clicar no botão .
5. Clicar em um dos ícones de reprodução.  
O trecho definido será reproduzido quando a respectiva função se iniciar.

### 8.5.3.3 O diálogo Definições







Através de  é aberto o seguinte diálogo de definições, no qual é possível alterar alguns parâmetros para a reprodução do voicemail.



Opção	Descrição
<b>Meu telefone</b>	Neste campo é indicado o seu número, caso tenha um telefone no seu posto de trabalho e as funções de telefonia estejam configuradas.
<b>Telefone local</b>	Neste campo você digita o número de telefone de uma linha, onde pode ser encontrado temporariamente. Assim, todos os voicemails serão encaminhados para esta linha para que sejam ouvidos lá. Ativar esta definição através da opção <b>Reproduzir voicemail através de</b> .
<b>Reproduzir voicemail através de</b>	Através deste comando é possível comutar ao telefone configurado para a reprodução do voicemail. Esta pode ser efetuada através do telefone no próprio posto de trabalho ( <b>Meu telefone</b> ) ou através do telefone indicado no campo <b>Telefone local</b> . <b>Nota:</b> Se você comutou a saída para um telefone local, a ação de levantar o fone não pode ser simulada através do botão  .
<b>Formato para voicemail</b>	Através deste campo, você pode digitar a codificação para voicemails RDSI específica do seu país. Na Europa é utilizada A-Law, nos EUA, µ-Law.
<b>Quando pressionar "Localizar"</b>	Aqui você pode definir o tempo para avançar e retroceder no voicemail. Estão disponíveis quatro níveis (1, 2, 4 e 8 segundos).

### 8.5.3.4 As funções de gravação

Após ter aberto o voicemail, é possível adicionar-lhe um comentário de voz pessoal, guardá-lo no seu PC ou encaminhá-lo como anexo de arquivo em um email. Estão disponíveis as seguintes funções:

Ícone	Função/Descrição
	<p>Esse ícone do lado do volume indica que o seu comentário ou sobrescreve o voicemail existente (  ) ou será anexado ao voicemail (  ) Basta clicar no respectivo ícone indicado para comutar para o outro modo de funcionamento.</p> <p><b>Nota:</b> Se você utilizar a função para sobrescrever, pode criar gravações de voz próprias e enviá-las como voicemail (como anexo de arquivo para um email).</p>
	<p>Gravar voicemail ou comentário através do telefone.</p>
	<p>Gravar voicemail ou comentário através do microfone no PC.</p>
	<p>Para a gravação através do microfone, é possível configurar a sensibilidade do microfone. Com o controle deslizante <b>Volume</b>, você pode ajustar o volume de gravação de acordo com a sua necessidade.</p> <p><b>Nota:</b> Este ajuste de volume não é possível nas gravações através do telefone.</p>

## 8.5.4 As funções de menu

As funções de menu no *CyViewer* são idênticas para mensagens de fax ou de voicemail. Na linha correspondente há os seguintes menus:

- Menu Arquivo
- Menu Opções
- Menu Ajuda

Com ajuda desses menus é possível selecionar determinadas funções no *CyViewer*.

### 8.5.4.1 O menu Arquivo

Através deste menu você pode ativar as funções necessárias para o trabalho básico com este programa.

---

**NOTA:** Estas funções de menu podem ser ativadas também através de comandos do teclado.

---

Comando	Função/Descrição
<b>A</b> brir	Esta função abre uma janela para a seleção dos arquivos que devem ser abertos com o <i>CyViewer</i> .
<b>S</b> alvar	Salva, com o mesmo nome, o arquivo aberto anteriormente.
<b>S</b> alvar como...	Este comando permite salvar o arquivo aberto com um outro nome.
<b>1</b> [Arquivo1].tif <b>2</b> [Arquivo2].wav <b>3</b> [Arquivo3].tif <b>4</b> [Arquivo4].wav	Nesta seção do menu são listadas as últimas quatro mensagens de fax ou de voicemail abertas e que podem ser abertas novamente de imediato, clicando nos respectivos registros (na lista ao lado, você tem o exemplo de quatro registros).
<b>S</b> air	Fecha o <i>CyViewer</i> .

### 8.5.4.2 O menu Opções

Comando	Função/Descrição
<b>A</b> brir com...	Esta função abre uma janela para a seleção de programas, na qual você pode selecionar uma outra aplicação para abrir o arquivo. Estão disponíveis todos os programas instalados neste sistema e que suportam esse formato.

### 8.5.4.3 O menu Ajuda

Comando	Função/Descrição
<b>Sobre o CyViewer</b>	Aqui é indicada a versão do <i>CyViewer</i> instalada no seu computador. Por exemplo: <i>CyViewer</i> 7.11 (Release build xxxx). Esta informação é necessária, por exemplo, caso tenha algum problema.



## 9 Conversation Recorder

Com a instalação do protocolo de Telemática *Conversation Recorder* (Gravador de chamadas), os usuários podem gravar conversas telefônicas. Para isso é iniciada uma conferência através do *Conversation Recorder*, na qual este será ativado como *terminal adicional* quando existir uma conexão. Ao ativar a gravação, os interlocutores participantes da conferência são informados, através de um anúncio, que a chamada está sendo gravada. Após o término da chamada, a gravação é entregue automaticamente como voicemail ao usuário que ativou a gravação.

---

**IMPORTANTE:** É importante observar que a gravação de chamadas por meio desta função sem a autorização explícita de todos os participantes da conferência pode ocasionar uma infração das disposições penais para proteção de dados do país onde a respectiva função é utilizada. Por isso, antes de utilizar a função de gravação, é recomendável procurar uma orientação jurídica sobre as disposições válidas para o respectivo país no qual a função é utilizada. Em todo caso, recomendamos que a autorização dos interlocutores para a utilização da função de gravação seja documentada.

---

### 9.1 Utilização

Para utilizar o *Conversation Recorder*, proceder da seguinte forma:

1. Você está em uma chamada e deseja gravá-la.
2. Ativar uma consulta.
3. Discar o número de telefone atribuído ao *Conversation Recorder*.  
Agora é reproduzido um anúncio para todos os interlocutores, informando que a chamada será gravada; a gravação é iniciada.
4. A gravação pára,
  - a) quando a chamada ou a conferência terminar.
  - b) quando um dos interlocutores da chamada ou da conferência pressionar uma tecla MF do seu telefone.
  - c) quando for alcançada a duração máxima da gravação definida pelo Administrador.

Depois a gravação será entregue automaticamente como voicemail ao usuário que chamou o *Conversation Recorder* através de uma consulta.



## 10 Caller Guide

### 10.1 O que é o Caller Guide?

O *Caller Guide* é um assistente de comutação que funciona preferentemente através de comando de voz. O *Caller Guide* possibilita localizar contatos no banco de dados OpenScape Xpressions e a conexão direta com o usuário OpenScape Xpressions localizado.

Graças aos poucos comandos padronizados e a um sistema de reconhecimento de voz eficiente, o guia de usuário através de entrada de voz não constitui qualquer problema. Mesmo através do teclado do telefone, os processos de localização e comando do *Caller Guide* são fáceis de executar, sendo facilitados pelo anúncio ou a indicação no visor do telefone das listas de resultados da pesquisa.

São cinco as possibilidades existentes para os destinos da conexão estabelecida:

- Função Siga-me para os números de 'siga-me' do usuário OpenScape Xpressions configurados individualmente.
- Conexão com a caixa postal do usuário OpenScape Xpressions procurado.
- Conexão com o posto de trabalho do usuário OpenScape Xpressions procurado.
- Transferência da chamada a um posto de operadora.
- Finalmente, identificação de mensagens de fax e transferência ao contato desejado

---

**NOTA:** Este capítulo trata apenas do guia do usuário do *Caller Guide*. Para a instalação, programação e configuração do protocolo do *Caller Guide*, os administradores devem consultar o respectivo parágrafo no capítulo de Telemática APL do manual *Administração do Servidor*.

---

### 10.2 Discagem por voz e teclado do telefone

O guia de usuário através do *Caller Guide* é possível basicamente de dois modos:

- Através de entrada de voz.
- Através do teclado do telefone.

O *Caller Guide* foi concebido de modo a permitir a utilização das duas variantes no processo de localização.

## 10.2.1 Entradas de voz

Um software de identificação de voz extremamente eficiente permite a utilização através de comandos de voz. A identificação de voz funciona conforme o seguinte princípio: O comando de voz é convertido em um sinal elétrico. Em seguida, esse sinal é comparado com os sinais de diferentes strings de texto gerados anteriormente, os quais encontram-se salvos nos chamados arquivos de gramática. A partir daí, o sistema calcula um valor percentual (por exemplo, 85 %), o qual determinará na comparação com o valor limite de identificação programado, se a correspondência parece ser suficiente ou não para ativar o comando. Se este valor estiver acima do limite mínimo definido para o limiar de identificação, o comando será reconhecido. Se o valor estiver abaixo, o sistema solicita a confirmação do resultado reconhecido. Para que o trabalho possa fluir, é imprescindível que você pronuncie os comandos nitidamente.

A ativação dos comandos é simplificada pelo guia de usuário através dos anúncios do sistema, os quais anunciam o nome procurado ou os respectivos comandos, em cada etapa da localização de contatos. As palavras-chave (comandos de voz) para a ativação de uma ação asseguram, que a função desejada seja reconhecida e executada corretamente pelo *Caller Guide*. Além disso, a entrada de voz de nomes e comandos contribui para o trabalho mais rápido com o *Caller Guide*.

Como exemplo, a pergunta de segurança, se você deseja estabelecer uma conexão com um resultado da pesquisa, pode ser respondida com comandos de voz. Aqui você é solicitado a concluir a ação com “sim”. Se você falar “não”, a conexão não será estabelecida e você retorna automaticamente ao menu, no qual foi iniciada a pesquisa.

Como já foi mencionado, é imprescindível que você pronuncie nitidamente os comandos para que o trabalho com o *Caller Guide* seja eficiente. Por esta razão, deve-se evitar a utilização do *Caller Guide* em ambientes ruidosos, para não haver erros de interpretação por parte do software de identificação. O mesmo deve ser observado na função de “Viva-voz”, na qual as saídas pelo alto-falante podem ser identificadas como entradas.

## 10.2.2 Entrada através das teclas do telefone

Além da identificação de voz, o script do *Caller Guide* oferece também a possibilidade de você usar as teclas do telefone para comandar o menu. Isto pode ser necessário, por ex., quando a identificação automática de voz não oferece segurança suficiente devido a influências externas (ruído, volume de voz prejudicado, etc.).

Se você pressionar qualquer tecla, será iniciado o modo de discagem de nomes. Opcionalmente, você pode falar “Nome” antes da pesquisa e mudar para esse modo para a localização de contatos.

Para localizar através do teclado, você deve digitar cada letra do nome ou termo procurado pressionando a tecla respectiva. Para as letras “A”, “B” e “C”, por exemplo, você pressiona a tecla “2”; para as letras “D”, “E” e “F”, a tecla “3”, etc.

Com cada entrada, você especifica mais a pesquisa, permitindo que logo haja a localização do resultado procurado ou que seja oferecida uma lista de resultados para a seleção. Conseqüentemente, não se faz necessária a entrada completa do termo a localizar, reduzindo-se assim o tempo de pesquisa.

### 10.3 Números de 'siga-me' e anúncios pessoais

Os números de 'siga-me' são os números de telefone discados pelo *Caller Guide* para estabelecer uma conexão com um usuário OpenScape Xpressions. No total, podem ser definidos em uma lista cinco números de telefone ou substitutos. Os registros da lista são discados consecutivamente até que possa ser estabelecida uma conexão ou que a lista tenha sido percorrida por inteiro.

---

**IMPORTANTE:** Se o Administrador programou a facilidade **Transferência cega** (Blind Transfer) na configuração do *Caller Guide*, será discado apenas o **primeiro** registro da lista de números de “siga-me”. Os registros restantes da lista podem até ser preenchidos no *Web Assistant*, porém não serão considerados pelo sistema, se a Transferência cega estiver ativada. Na função Transferência cega, as transferências são executadas sem verificar-se se o destino está disponível naquele momento.

---

A configuração dos números de 'siga-me' bem como a gravação de anúncios pessoais são efetuadas através do *Web Assistant*. Você pode executar a configuração dos números de telefone através do tópico **Sistema de voicemail** do menu **Definições pessoais**.

---

**NOTA:** Em caso de um desvio de chamadas do telefone de escritório ao *Caller Guide*, os números de 'siga-me' definidos continuam ativos.

---

Todo usuário do OpenScape Xpressions pode criar o seu próprio anúncio, em vez de utilizar os anúncios gerados automaticamente pelo sistema TTS para os nomes de cada usuário do OpenScape Xpressions. Os nomes dos usuários do OpenScape Xpressions são anunciados como resultados da pesquisa.

Você pode gravar os anúncios no tópico **Anúncios** do menu **Definições pessoais** e adicioná-los aos **Dados do usuário**.

---

**NOTA:** No manual do *Web Assistant*, você encontra uma descrição detalhada dos parâmetros de usuário pessoais para o *Caller Guide*.

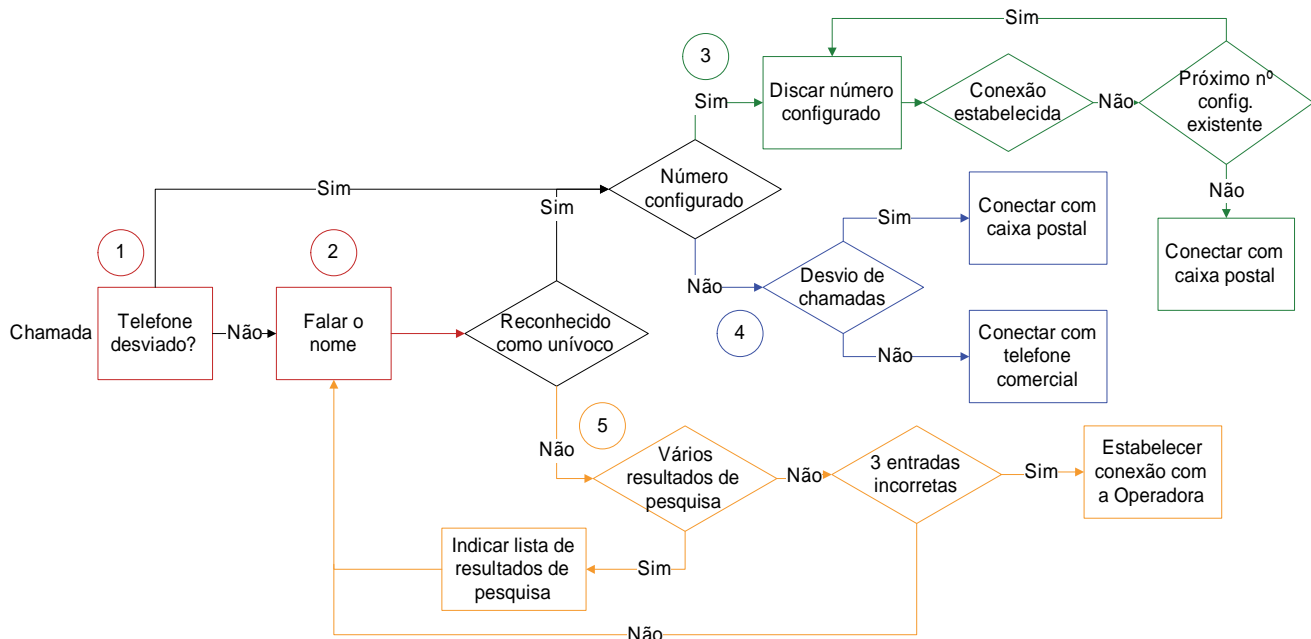
---

## 10.4 Utilização

### 10.4.1 Base para a utilização do *Caller Guide*

Depois de estabelecida uma conexão com o *Caller Guide*, você será acompanhado por anúncios em cada etapa da conexão. Você recebe uma confirmação após executar cada ação para fins de controle.

O gráfico abaixo apresenta as ações e as seqüências possíveis com o *Caller Guide*. A numeração no gráfico corresponde às ações enumeradas a seguir.



1. Caso o telefone de escritório tenha sido desviado ao *Caller Guide*, isto será reconhecido e o proprietário do telefone chamado primeiramente será reconhecido imediatamente como unívoco.
2. Localizar o contato desejado através da discagem por voz ou digitando-o através do teclado. A sua entrada será pesquisada no banco de dados do OpenScape Xpressions, que promove a saída dos resultados da pesquisa.

3. Se for encontrado um resultado unívoco ou se você selecionar um na lista de resultados, será estabelecida uma conexão com o primeiro número configurado do contato. Se não for possível estabelecer uma conexão com esse número, será discado o próximo número até que seja estabelecida uma conexão com êxito ou seja conectada finalmente a caixa postal do contato.
4. Neste caso temos duas situações diferentes:
  - a) Caso o telefone chamado esteja desviado ao *Caller Guide*, esse desvio é reconhecido pelo *Caller Guide* e o proprietário desse telefone é aceito imediatamente como identificado no passo 1. Caso o usuário tenha configurado um número, o sistema tenta imediatamente estabelecer um contato com ele através desse número. Caso contrário, é estabelecida a conexão com a sua caixa postal.
  - b) Caso não existam números configurados para o contato reconhecido e caso não se trate de um desvio do telefone do escritório ao *Caller Guide*, é estabelecida a conexão com o telefone do escritório.
5. Se não for encontrado usuário algum do OpenScape Xpressions ou se a quantidade de resultados for muito grande, você terá que iniciar uma nova pesquisa ou selecionar um registro em uma lista. Após três pesquisas sem êxito, você será conectado à operadora pessoal.

Nos parágrafos seguintes, descreveremos detalhadamente cada passo das ações.

## 10.4.2 Funções básicas

### 10.4.2.1 Repetir os anúncios do sistema

Se você não ativar uma das funções anunciadas em um menu, ou seja, não fizer uma entrada por voz ou não pressionar uma tecla, o anúncio será repetido com mais detalhes.. Para escutar novamente uma solicitação de entrada, basta esperar até que o anúncio seja repetido. Isto é importante, por exemplo, quando não for possível entender acusticamente o anúncio.

Se não efetuar uma entrada após três repetições do anúncio, você será conectado automaticamente com a Operadora.

### 10.4.2.2 Solicitar ajuda

Se não souber o que fazer em um menu, você pode ativar um anúncio, falando o comando "**Ajuda**", para obter explicações sobre o respectivo menu. Os anúncios de ajuda se referem à opção de menu, na qual você se encontra e explicam em detalhes as possibilidades atuais de seleção do menu em questão.

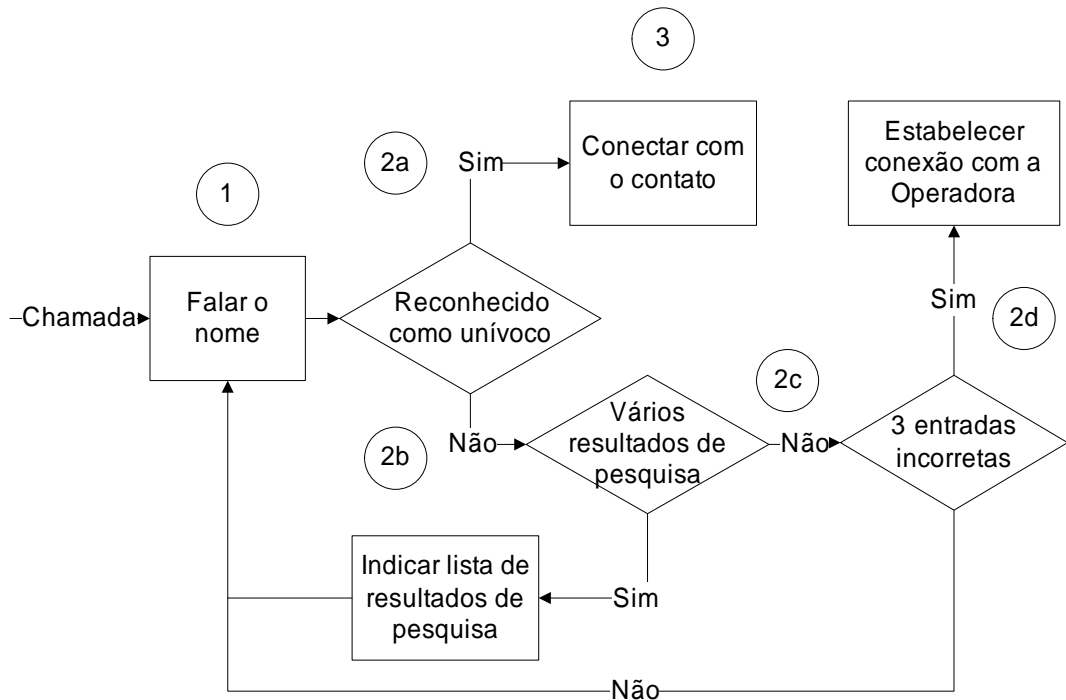
### 10.4.2.3 Terminar a conexão

Você pode terminar a conexão com o *Caller Guide* em qualquer momento, simplesmente colocando o fone do seu telefone no gancho.

## 10.4.3 Localizar um contato e selecionar

### 10.4.3.1 Localizar através da discagem por voz

O gráfico abaixo apresenta as ações e as seqüências possíveis com o *Caller Guide*. A numeração no gráfico corresponde às ações enumeradas a seguir.



**NOTA:** Observe que, na discagem por voz, você deve pronunciar os nomes e os comandos nitidamente. Quando um contato não é localizado, a causa pode ser não apenas o fato de este não constar do diretório, mas também uma pronúncia que não foi suficientemente clara para a pesquisa.

1. Quando você faz uma chamada, o *Caller Guide* inicia-se com uma saudação. Você é solicitado a fazer a entrada do contato desejado através da discagem por voz. Diga de forma clara o nome do contato desejado. O anúncio lhe informa a seqüência necessária para a entrada de sobrenome e nome, uma

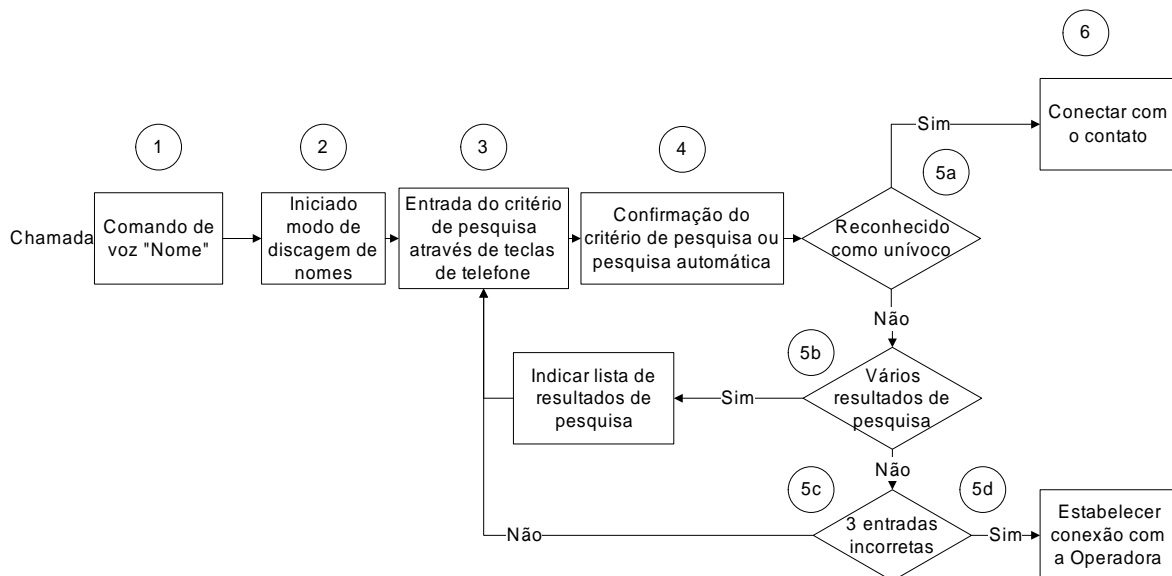


vez que essa pode variar de acordo com as definições do Administrador. Em ambos os casos, você também pode falar apenas o sobrenome, mas a probabilidade de reconhecimento é então menor.

2. Em seguida, você recebe no seu visor o(s) resultado(s) da pesquisa ou então o anúncio, informando que não foi encontrado contato algum.
  - a) **Resultado unívoco:** O resultado unívoco é anunciado e indicado no visor. Se a taxa de identificação for maior que o valor limite configurado, a conexão é então estabelecida imediatamente. Se for menor, o resultado identificado precisa ser confirmado. Se quiser ser conectado com o resultado indicado, você deve falar o comando “sim” ou pressionar a tecla \*. Com o comando “não” ou a tecla #, você retorna à saudação e assim também à pesquisa.
  - b) **Vários resultados:** Se foram encontrados vários resultados (no máximo cinco) para a sua procura, você tem que selecionar um contato. Selecionar a tecla correspondente ao registro da lista. A seqüência da lista corresponde às teclas com os números de 1 até no máximo 5. Quando forem encontrados mais de cinco resultados, você ouve um anúncio com as seguintes opções:
    - Você pode solicitar uma conexão à Operadora
    - Você pode repetir a sua entrada de forma mais precisa.
  - c) **Nenhum resultado:** Se não foram encontrados resultados para sua pesquisa, você retornará para Localizar e assim para o item 1.).
  - d) **Operadora pessoal:** Você possui três tentativas no total para localizar o contato. Se você não tiver êxito após a terceira tentativa, será conectado com a Operadora.
3. Você ouve um anúncio, confirmando que será conectado com o contato desejado.

#### 10.4.3.2 Localizar com as teclas do telefone

O gráfico abaixo apresenta as ações e as seqüências possíveis com o *Caller Guide*. A numeração no gráfico corresponde às ações enumeradas a seguir.



1. Quando você faz uma chamada, o *Caller Guide* inicia-se com uma saudação.
2. Se deseja localizar o contato através das teclas do telefone, falar de forma clara "*Nome*" ou simplesmente pressionar a primeira tecla do nome procurado. Desta forma, você inicia o modo de discagem de nomes para a localização de um contato através das teclas do telefone.
3. Digitar o nome do contato desejado através do teclado. A cada tecla de telefone estão atribuídas de três a quatro letras. Pressionar a tecla respectiva para cada letra do nome procurado. Pressionar a tecla apenas uma vez para cada letra. Por exemplo, pressionar para as letras "A", "B" ou "C" a tecla "1" *uma vez e não* para B duas vezes ou para C três vezes. As letras "ä", "ü" e "ö" bem como a letra "ß" serão escritas nas formas "ae", "ue", "oe" e "ss". Para o nome "Müller", por exemplo, pressionar a seqüência de teclas "6835537".

<b>1</b>	<b>2</b> ABC	<b>3</b> DEF
<b>4</b> GHI	<b>5</b> JKL	<b>6</b> MNO
<b>7</b> PQRS	<b>8</b> TUV	<b>9</b> WXYZ
<b>*</b>	<b>0</b>	<b>#</b>

4. Depois da entrada de cada dígito é iniciada uma pesquisa automática após um retardo. Desta forma, depois da entrada de "2", por exemplo, serão procurados todos os registros que se iniciam com "A", "B" e "C" e, conforme o caso, apresentados (caso a quantidade máxima de registros da lista de resultados

não seja ultrapassada). Se o contato procurado constar dessa lista, a entrada de dígitos pode ser terminada e a conexão pode ser estabelecida com o resultado encontrado.

---

**NOTA:** Não é necessário digitar o nome inteiro do contato desejado. Apenas a entrada de algumas letras é suficiente para localizar o contato. O Administrador define a quantidade mínima de letras para a pesquisa; como padrão, são necessárias duas letras. Entretanto, quanto maior a quantidade de letras digitadas, maior a probabilidade de conseguir um resultado unívoco, de forma que você não terá a necessidade de ser mais preciso ou de selecionar o contato desejado em uma lista de resultados.

---

Se não quiser aguardar o retardo, confirmar a sua entrada, pressionando a tecla # para iniciar a pesquisa. Você pode cancelar o processo com a tecla \* e retornar à saudação.

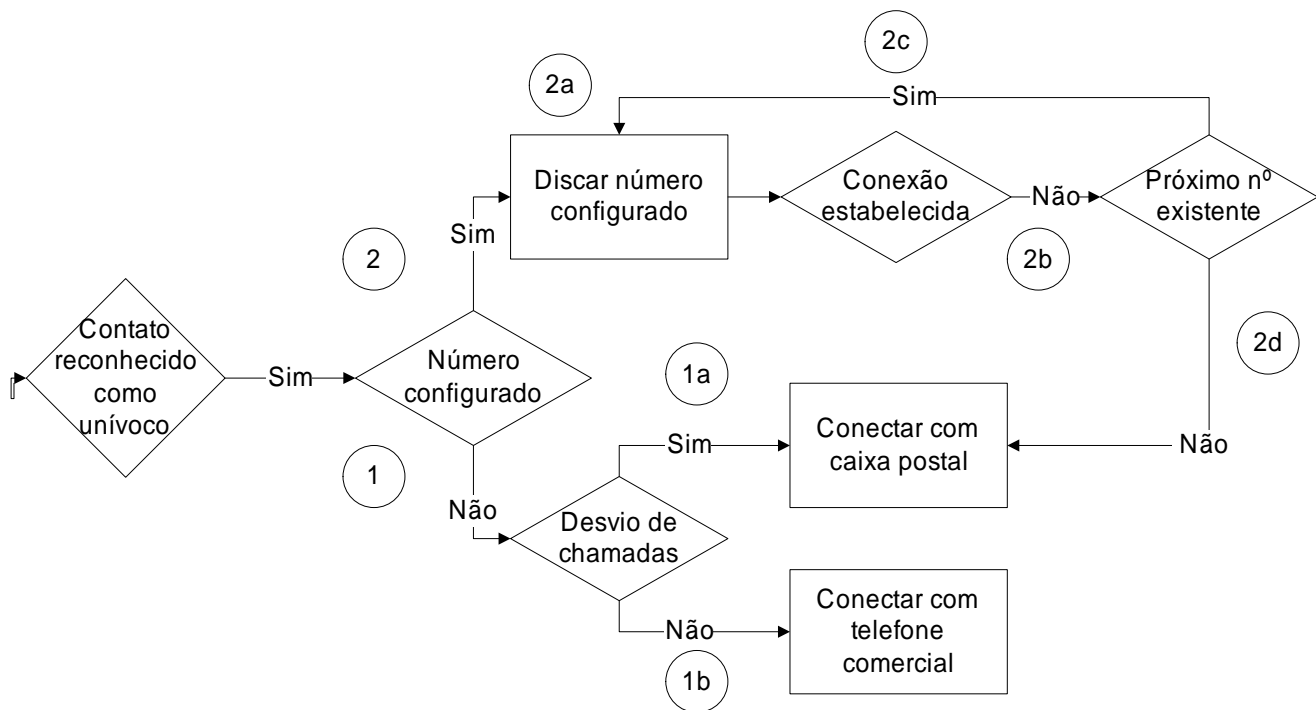
5. Em seguida, você recebe no seu visor o(s) resultado(s) da pesquisa ou então o anúncio, informando que não foi encontrado contato algum.
  - a) **Resultado unívoco:** O resultado unívoco é anunciado e indicado no visor. Você será conectado imediatamente.
  - b) **Vários resultados:** Se foram encontrados vários resultados (no máximo cinco) para a sua procura, você tem que selecionar um contato. Com a tecla #, você pode se movimentar na lista e selecionar a tecla correspondente a um registro da mesma. A seqüência da lista corresponde às teclas com os números de 1 até no máximo 5. Com a tecla \*, você retorna à saudação e assim também à pesquisa.  
Quando forem encontrados mais de cinco resultados, você terá as seguintes opções:
    - Você pode solicitar uma conexão à Operadora
    - Você pode repetir a sua entrada de forma mais precisa.
  - c) **Nenhum resultado:** Se não foram encontrados resultados para sua pesquisa, você retornará para Localizar e assim para o item 1.).
  - d) **Operadora pessoal:** Você possui três tentativas no total para localizar o contato. Se você não tiver êxito após a terceira tentativa, será conectado com a Operadora.
6. Você ouve um anúncio, confirmando que será conectado com o contato desejado.

## 10.4.4 Estabelecer uma conexão

**NOTA:** As ações explicadas no parágrafo a seguir não podem ser influenciadas. Este parágrafo visa apenas descrever como funciona o estabelecimento de uma conexão.

Se o nome do contato desejado foi encontrado como resultado unívoco, existem duas possibilidades para a conexão posterior, as quais não dependem da entrada efetuada pela pessoa que chama, mas sim das definições do contato. Estas definições referem-se aos números configurados no *Web Assistant*. Por conseguinte, o destino da conexão vai depender, se o contato configurou pelo menos um número para a transferência ou se houve a ativação de um desvio de chamadas.

O gráfico abaixo apresenta as ações e as seqüências possíveis com o *Caller Guide*. A numeração no gráfico corresponde às ações enumeradas a seguir.



1. Se não houver um número configurado para o contato, temos as seguintes situações:
  - a) O contato foi reconhecido, uma vez que ele desviou o seu telefone ao *Caller Guide*. Haverá a conexão com a caixa postal do contato procurado.
  - b) O contato foi reconhecido através da entrada efetuada pela pessoa que chama, entretanto não há números configurados. Haverá a conexão com o telefone do escritório, o qual está registrado para cada usuário do OpenScape Xpressions no banco de dados.
2. Se houver no mínimo um número de 'siga-me' configurado, o *Caller Guide* executará as seguintes ações:
  - a) Será discado o primeiro número da lista de números de 'siga-me'.
  - b) Se não for possível estabelecer a conexão com o contato, o sistema verifica se há outros números disponíveis para a conexão.
  - c) Caso positivo, estes serão discados consecutivamente.
  - d) Caso negativo ou se a conexão também não for possível com os outros números, você será conectado com a caixa postal do contato.

## 10.5 Comandos

Na discagem por voz, estão disponíveis os seguintes comandos para você efetuar as entradas.

Comando	Descrição
"Sim"	Este comando confirma o estabelecimento da conexão com o contato encontrado. Conforme a configuração, é possível usar a tecla # ou * para esta função.
"Não"	Este comando cancela o estabelecimento da conexão com o contato encontrado. Você retornará à entrada para a localização ou à lista de resultados. Conforme a configuração, é possível usar a tecla # ou * para esta função.
"Ajuda"	Ao executar este comando, você repete o anúncio de saudações, o qual contém uma breve explicação de como executar a localização.
"Nome"	Este comando inicia o modo de discagem de nomes para permitir a entrada através do teclado do telefone para a localização.
<nome>	Para localizar com a discagem por voz, você precisa falar claramente o <Nome> do interlocutor desejado. O anúncio lhe informa a sequência necessária para a entrada de sobrenome e nome, uma vez que essa pode variar de acordo com as definições do Administrador. Em ambos os casos, você também pode falar apenas o sobrenome, mas a probabilidade de reconhecimento é então menor.

## 10.6 Esquema breve

O esquema breve abaixo contém as informações mais importantes para a utilização do *Caller Guide*.

### 10.6.1 Localizar o contato através do teclado do telefone

Para localizar o contato desejado através das teclas do telefone, utilizar o comando de voz “*Nome*” ou simplesmente selecionar o nome através do seu telefone. Será iniciado o modo de discagem de nomes para localizar um contato através do teclado.

Digitar o sobrenome e o nome do contato desejado através do teclado. A cada tecla do telefone estão atribuídas letras em ordem alfabética. Pressionar a tecla respectiva para cada letra do nome procurado. Pressionar a tecla apenas uma vez para cada letra. Para o nome “Müller”, por exemplo, pressionar a seqüência de teclas “6835537”.

---

**NOTA:** Não é necessário digitar o nome inteiro do contato desejado. Apenas a entrada de uma letra já é suficiente para localizá-lo. Depois de um retardo (dependente das definições efetuadas pelo Administrador) é iniciada uma pesquisa automática, a qual já apresenta resultados, caso a quantidade máxima de resultados não seja ultrapassada. Em seguida, você pode selecionar um resultado da lista ou tornar a pesquisa mais precisa, digitando mais letras, ou ainda cancelá-la e reiniciá-la

---

Se você confirmar a sua entrada pressionando a tecla #, a pesquisa será iniciada. Você pode cancelar o processo com a tecla \* e retornar à entrada para a pesquisa através do modo de discagem de nomes (localizar através do teclado do telefone).

Serão procurados no banco de dados os registros correspondentes à sua entrada e o nome do resultado encontrado será indicado no visor ou anunciado, para ser confirmado. Se receber uma lista com vários resultados, você deve selecionar um ([Parágrafo 10.6.5, "Selecionar um resultado da lista no modo de discagem de nomes"](#)).

Você pode repetir a pesquisa três vezes. Depois dessas tentativas, você será conectado automaticamente à Operadora.

## 10.6.2 Localizar o contato através da discagem por voz

---

**NOTA:** Observe que, na discagem por voz, você deve pronunciar os nomes e os comandos nitidamente. Quando um contato não é localizado, a causa pode ser não apenas o fato de este não constar do diretório, mas também uma pronúncia que não foi suficientemente clara para a pesquisa.

---

Para localizar o contato desejado através da discagem por voz, falar nitidamente o sobrenome do mesmo.

A entrada será procurada e o nome do resultado encontrado será indicado no visor ou anunciado.

Se a pesquisa do sobrenome não for unívoca, ou seja, existem vários registros com o mesmo sobrenome no banco de dados do OpenScape Xpressions, você terá que tornar a pesquisa mais precisa, dizendo o primeiro nome do contato desejado ou o número da lista anunciada. Se ainda não for possível encontrar um contato unívoco, falar o primeiro nome novamente.

Você pode repetir a pesquisa três vezes. Depois dessas tentativas, você será conectado automaticamente à Operadora.

## 10.6.3 Estabelecer uma conexão através do teclado do telefone

Quando for encontrado um resultado unívoco no modo de discagem de nomes, você será conectado imediatamente. Para fins de verificação, o nome do contato é anunciado e nome e número de telefone são indicados no visor.

Se você receber na discagem de nomes uma lista, em vez de um resultado unívoco, consultar o [Parágrafo 10.6.5, "Selecionar um resultado da lista no modo de discagem de nomes"](#) para a respectiva explicação.

## 10.6.4 Estabelecer uma conexão através da discagem por voz

Se você está localizando um contato através da discagem por voz, o nome e o número de telefone do resultado da pesquisa serão indicados no visor e o nome será anunciado. Se a taxa de identificação for maior que o valor limite configurado, você será conectado imediatamente. Se for menor, o resultado precisa ser confirmado. Você pode estabelecer uma conexão com este contato através do comando de voz "Sim" ou pressionando a tecla #. Com o comando "Não" ou

a tecla \*, você retorna à entrada para a pesquisa. Se não houver uma confirmação por três vezes ou se as três tentativas de localização não tiveram êxito, você será conectado à Operadora pessoal.

Se você receber na discagem por voz uma lista, em vez de um resultado unívoco, consultar o [Parágrafo 10.6.6, "Selecionar um resultado da lista no modo de discagem por voz"](#) para a respectiva explicação.

### **10.6.5 Selecionar um resultado da lista no modo de discagem de nomes**

Se a sua entrada não foi precisa, será indicada uma lista com os resultados encontrados (caso sejam menos do que seis) no visor do telefone. Esta lista pode conter no máximo cinco registros. Cada registro será atribuído às teclas de 1 a 5. Os registros da lista são repetidos automaticamente, havendo a indicação dos respectivos nome e número de telefone no visor e também o anúncio do nome. Pressionando a tecla #, você salta para o registro seguinte. Pressionando a tecla \*, você cancela a lista de resultados e retorna à entrada para a pesquisa.

### **10.6.6 Selecionar um resultado da lista no modo de discagem por voz**

Se a sua entrada não foi precisa, será indicada uma lista com os resultados encontrados (caso sejam menos do que seis) no visor do telefone. Esta lista pode conter no máximo cinco registros. Cada registro será atribuído às teclas de 1 a 5. Os registros da lista são repetidos automaticamente, havendo a indicação dos respectivos nome e número de telefone no visor e também o anúncio do nome. Você pode estabelecer uma conexão com o contato selecionado através do comando de voz "Sim" ou pressionando a tecla #. Com o comando "Não" ou a tecla \*, você retorna à entrada para a pesquisa.

### **10.6.7 Repetição da conexão**

Se não for possível estabelecer uma conexão com o primeiro número, o número seguinte é procurado no sistema OpenScape Xpressions como se fosse um lacete. Este processo continua até que a conexão seja estabelecida com um dos números do contato configurados no sistema OpenScape Xpressions ou quando não houver outros números. Neste caso, você será conectado com a caixa postal do contato.



### **10.6.8 Conectar com número de desvio**

Se o contato desejado não configurou números de telefone no sistema OpenScape Xpressions, a conexão é estabelecida com a caixa postal do mesmo.

### **10.6.9 Transferência de fax**

O *Caller Guide* é capaz de reconhecer a entrada de mensagens de fax e transferi-las a um contato. Se foi selecionado um contato específico, o fax será transferido a ele. Se o fax for enviado a um equipamento, o qual esteja desviado ao *Caller Guide*, o contato é identificado através do número discado primeiro e o fax é enviado à caixa postal deste contato.



## 11 Driver de impressora de fax MAPI

Através da instalação do driver de impressora de fax MAPI, é possível enviar documentos de aplicativos desejados através da interface MAPI da Microsoft ou do formulário de fax das *Extensões do Microsoft Outlook*. Para isto, um driver de impressora com o nome **Tiff Fax G3 TurboBits Printer** é instalado no sistema, que é diretamente conectado com a interface MAPI. Através da função **Imprimir** do seu aplicativo, o documento é enviado para o driver de impressora que o enviará como mensagem de fax.

---

**IMPORTANTE:** O driver de impressora da fax MAPI não é compatível com ambientes de servidor de terminais.

---

Procedimento para enviar um documento como fax de um aplicativo desejado:

1. Após o seu documento estar pronto para envio, selecione **Imprimir** no respectivo aplicativo. O menu de seleção para o driver de impressora, com o qual o documento deverá ser enviado, será aberto.
2. Selecione a impressora **Tiff Fax G3 TurboBits Printer**.
3. Clicar em **Imprimir**.

Dependendo da configuração **Microsoft MAPI** (predefinição do driver de impressora) ou **Microsoft Outlook** (para o caso das *Extensões do OpenScape Xpressions Microsoft Outlook* estarem instaladas), será aberto, imediatamente, o respectivo formulário de envio para a mensagem de fax.

4. No campo de endereço **Para** insira o endereço do destinatário e, se necessário, em **Cc**, insira o destinatário da cópia.

No envio através do **Microsoft MAPI**, será inserido, automaticamente na linha de assunto da mensagem de fax, o nome do arquivo de fax. Essa predefinição pode ser substituída ou complementada por um registro próprio para o assunto.

No envio através do **Microsoft Outlook** você pode formular um registro desejado para o assunto.

5. Clique no botão **Enviar** para enviar a mensagem de fax.



## 12 Provedor de serviços (MSP)

O Provedor de serviços serve como infra-estrutura global para todas as aplicações clientes que utilizam os serviços do servidor OpenScape Xpressions. Esses são, por exemplo: *Extensões do Lotus Notes*, *Extensões do Microsoft Outlook*, *Communications* etc. Enquanto várias aplicações de cliente podem funcionar ao mesmo tempo em um computador, apenas uma instância do Provedor de serviços está disponível.

O Provedor de serviços disponibiliza os seguintes serviços:

- Banco de dados local (Cache)

Não é necessário que cada aplicação de cliente mantenha um banco de dados próprio atualizado. Caso solicitado, o Provedor de serviços sincroniza o banco de dados local dele com o banco de dados do servidor OpenScape Xpressions. Com isso, o conteúdo do banco de dados local é disponibilizado a todas as aplicações clientes, permitindo um acesso rápido em qualquer momento.

- Interface Store & Forward

As aplicações clientes podem enviar/receber documentos a/de um servidor OpenScape Xpressions. Aqui, trata-se da comunicação por fax, email, etc. O diário CTI do *optiClient 130* também trabalha através desta interface.

- Interface de transações

As aplicações clientes podem usar esta interface para comunicar com os componentes do servidor OpenScape Xpressions que suportem transações. Isto possibilita principalmente a funcionalidade CTI para aplicações clientes como, por exemplo, *optiClient 130*.

Caso necessário, o Provedor de serviços (MSP) é automaticamente instalado com a instalação de um Aplicação de cliente OpenScape Xpressions. Após a instalação, o arquivo `MSP.INSTALL.LOG` é encontrado no diretório "temp" e pode ser utilizado para a localização de erros.

O Provedor de serviços será iniciado automaticamente pela primeira aplicação que o requisitar. O módulo de configuração do Provedor de serviços no Pannel de controle também é uma aplicação cliente.

Mais informações sobre o Service Provider e como definir um perfil, você encontra no manual *Server Administration*.

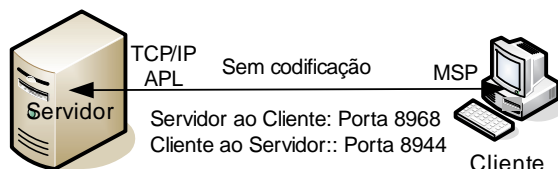
## Provedor de serviços (MSP)

A conexão do servidor OpenScape Xpressions com os clientes através do MSP

### 12.1 A conexão do servidor OpenScape Xpressions com os clientes através do MSP

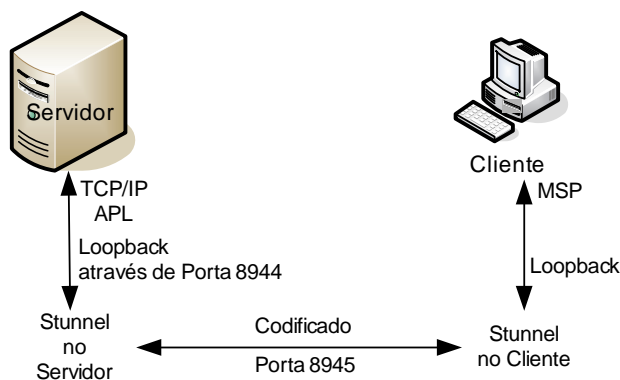
Os aplicativos cliente do Windows, baseados em MSP se comunicam através de um protocolo IP com o servidor do OpenScape Xpressions.

No lado do servidor, o TCP/IP APL utiliza aqui a porta 8944 para o acesso do cliente. Na entrega ativa do TCP/IP APL para aplicativos cliente baseados em MSP será utilizada a porta 8968. Esta forma de comunicação não é codificada. Através de um “sniffer” (farejador) de rede, é possível escutar todos os dados transmitidos entre o servidor e o cliente.



A comunicação pode ser realizada também através de uma conexão segura por SSL. Do lado do servidor, já se encontra tudo preparado para esta conexão, com a configuração de um certificado para o programa **STunnel**.

Para uma conexão segura por SSL é utilizada a porta 8945. Caso a porta 8944 seja bloqueada em seguida no Firewall do Windows, não serão mais aceitos os clientes com a codificação desativada.



Se no cliente estiver ativado um Firewall, a transmissão de dados entre o servidor do OpenScape Xpressions e o cliente deverá ser liberada através do firewall. Isto significa, que, em caso de Firewall ativado, deve ser permitido ao MSP o acesso de saída ao servidor OpenScape Xpressions nos clientes locais com os sistemas operacionais Windows XP e Windows Vista. Para isso, os programas MSPSVC . EXE e STUNNEL . EXE são adicionados à lista de exceções do Firewall. Os programas são instalados (em um Windows em inglês) no seguinte diretório:

C:\Program Files\Common Files\Cycos\Serviço Provider\

A conexão do servidor OpenScape Xpressions com os clientes através do MSP

Dependendo do idioma do sistema operacional, o caminho poderá ser diferente. Neste caso, procure pelo programa acima citado e apure o diretório de instalação.

MSPSVC.EXE é o provedor de serviços. Esse será instalado como serviço. STUNNEL.EXE é utilizado para uma comunicação codificada com o servidor XPR.

Procedimento necessário para isso:

#### **Para o Windows XP**

1. Abrir o Painel de controle através de **Iniciar > Painel de Controle**.
2. Iniciar a aplicação **Firewall do Windows**.  
O diálogo **Firewall do Windows** será aberto.
3. Mudar para a guia **Exceções**.
4. Clicar em **Programa**.  
O diálogo **Adicionar programa** será aberto.
5. Clicar em **Pesquisar**.  
Será aberto o diálogo **Pesquisar**.
6. Digitar o caminho do diretório, em que se encontram os arquivos `MspSvc.exe` e `stunnel.exe`.
7. Selecionar o arquivo `MspSvc.exe` e clicar em **Abrir**.  
O arquivo selecionado é adicionado aos programas da lista de exceções.
8. No diálogo **Adicionar programa**, clicar no botão **OK** para concluir a seleção deste arquivo.  
Em seguida, você retorna ao diálogo **Firewall do Windows**.
9. Clicar de novo no botão **Programa**.  
O diálogo **Adicionar programa** será aberto.
10. Clicar de novo em **Pesquisar**.  
Será aberto o diálogo **Pesquisar**.
11. Digitar o caminho do diretório, em que se encontram os arquivos `MspSvc.exe` e `stunnel.exe`.
12. Selecionar o arquivo `stunnel.exe` e clicar em **Abrir**.  
O arquivo `stunnel.exe` é adicionado aos programas da lista de exceções.
13. No diálogo **Adicionar programa**, clicar no botão **OK** para concluir a seleção.  
Em seguida, você retorna ao diálogo **Firewall do Windows**. Os programas selecionados constam agora da lista existente em **Programas e Serviços**.
14. Em seguida, clicar em **OK** no diálogo **Firewall do Windows**.
15. Fechar o Painel de Controle.

## Provedor de serviços (MSP)

A conexão do servidor OpenScape Xpressions com os clientes através do MSP

O firewall está aberto para estes programas no *Windows XP*.

### Para o Windows Vista

1. Abrir o Painel de controle através de **Iniciar > Painel de Controle**.
2. Inicie o programa **Windows Firewall**.
3. Clicar no link **Permitir um programa pelo Firewall do Windows**.  
O diálogo **Firewall do Windows** será aberto.
4. Mudar para a guia **Exceções**.
5. Clicar no botão **Adicionar programa**.  
O diálogo **Adicionar programa** será aberto.
6. Clicar em **Pesquisar**.  
Será aberto o diálogo **Pesquisar**.
7. Digitar o caminho do diretório, em que se encontram os arquivos `MspSvc.exe` e `stunnel.exe`.
8. Selecionar o arquivo `MspSvc.exe` e clicar em **Abrir**.  
O arquivo selecionado é adicionado aos programas da lista de exceções.
9. No diálogo **Adicionar programa**, clicar no botão **OK** para concluir a seleção deste arquivo.  
Em seguida, você retorna ao diálogo **Firewall do Windows**.
10. Clicar de novo no botão **Programa**.  
O diálogo **Adicionar programa** será aberto de novo.
11. Clicar de novo em **Pesquisar**.  
Será aberto o diálogo **Pesquisar**.
12. Digitar o caminho do diretório, em que se encontram os arquivos `MspSvc.exe` e `stunnel.exe`.
13. Selecionar o arquivo `stunnel.exe` e clicar em **Abrir**.  
O arquivo `stunnel.exe` é adicionado aos programas da lista de exceções.
14. No diálogo **Adicionar programa**, clicar no botão **OK** para concluir a seleção.  
Em seguida, você retorna ao diálogo **Firewall do Windows**. Os programas selecionados constam agora da lista existente em **Programas e Serviços**.



A conexão do servidor OpenScape Xpressions com os clientes através do MSP

15. Em seguida, clicar em **OK** no diálogo **Firewall do Windows**.

16. Fechar o Painel de Controle.

O Firewall está aberto para estes programas no Windows Vista.

## **Provedor de serviços (MSP)**

A conexão do servidor OpenScape Xpressions com os clientes através do MSP

## 13 Provedor de serviços MSP TAPI (MSPTSP)

O MSPTSP (Provedor de serviços MSP TAPI) possibilita configurar uma função de chamada, por exemplo, a partir do *Microsoft Outlook*, sendo que aqui está disponível apenas a função de discar. Para determinadas aplicações, há ainda as seguintes possibilidades (as respectivas funções TAPI estão entre parênteses):

- Atender chamadas (Answer)
- Transferir sem consulta (BlindTransfer<sup>1</sup>)
- Completar chamada, por ex., callback quando ocupado (CompleteCall)
- Conferência a três após consulta (CompleteTransfer)
- Transferir após consulta (CompleteTransfer)
- Rejeitar uma chamada de entrada (Drop)
- Desligar (Drop)
- Desvio de chamada (Forward)
- Favor não incomodar (Forward)
- Reter (Hold)
- Chamar (MakeCall)
- Atender (Pickup)
- Encaminhar antes de atender (Redirect)
- Conferência a três (SetupConference)
- Consulta (SetupTransfer<sup>2</sup>)
- Alternar (SwapHold)
- Retomar do estacionamento

O MSPTSP suporta várias conexões simultâneas para um telefone, por ex., uma chamada ativa e uma retida. O provedor possibilita, também a aplicações externas baseadas em TAPI, o acesso às funções CTI XPR via clientes TAPI "Third Party". O MSPTSP é um provedor de TAPI, que converte os comandos TAPI em transações CTI do servidor XPR. A comunicação é realizada normalmente via MSP como no OpenScape Xpressions. O MSPTSP, como provedor de

---

1. *Blind Transfer*: Uma chamada de entrada é transferida para um outro ramal mesmo que a linha esteja ocupada ou se o respectivo ramal não puder ser acessado. Nesse caso, a pessoa que chama deve efetuar uma nova chamada, pois não será transferida automaticamente quando a linha ficar livre.

2. Com *Setup Transfer* você pode definir se uma chamada deve ser transferida, ou estabelecida uma conferência a três.

serviços de TAPI, funciona no contexto do sistema operacional e, portanto, não pode utilizar os perfis de usuário do MSP já eventualmente configurados, pois não tem a classe de acesso para esses dados. Portanto, para o MSPTSP deve ser configurado um perfil de usuário próprio, que é válido para o computador no qual funciona o MSPTSP. Por isso, também não é possível efetuar login através da conta de usuário do Windows.

## 13.1 Instalação

O programa de instalação copia os arquivos TSP no diretório do sistema e executa a sua instalação. Caso o MSP ainda não esteja instalado, isso será efetuado pelo programa de instalação do MSPTSP antes de instalar o TSP.

## 13.2 Configuração

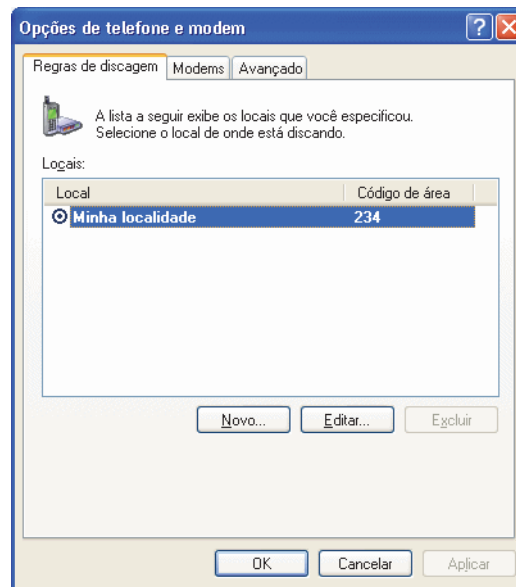
---

**NOTA:** A configuração descrita está prevista para o sistema operacional Windows 2000. A descrição para outros sistemas operacionais Windows pode ser diferente.

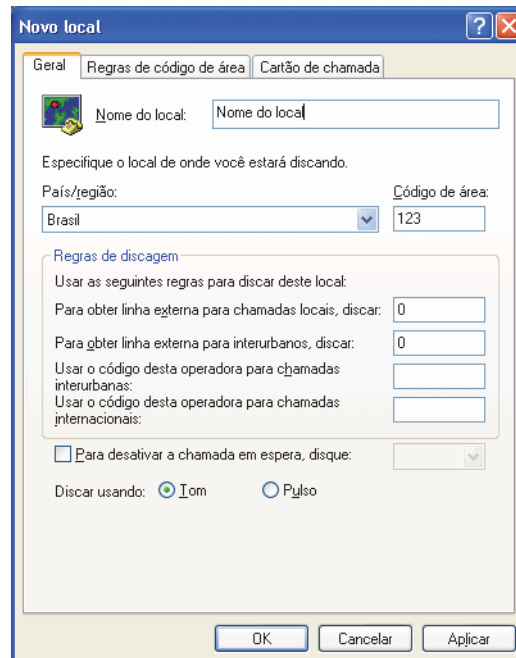
---

Após a instalação, você pode iniciar o MSPTSP. A configuração pode ser efetuada agora diretamente, sendo recomendável especialmente para usuários inexperientes. Caso contrário, você poderá efetuar a configuração posteriormente através do menu Iniciar **Definições > Opções de telefone e modem** na guia **Avançado** em **MSP TAPI Service Provider**. Essa configuração também pode ser efetuada através do símbolo **MSPTSP** no ambiente de trabalho (se configurado). Como alternativa, é possível realizar a configuração na respectiva aplicação (por ex., *Microsoft Outlook*). As diversas opções de configuração estão descritas logo abaixo.

Acessar o diálogo seguinte através do menu Iniciar **Definições > Painel de controle > Opções de telefone e modem**. A configuração do TSP é efetuada nas guias **Regras de discagem** e **Avançado**.



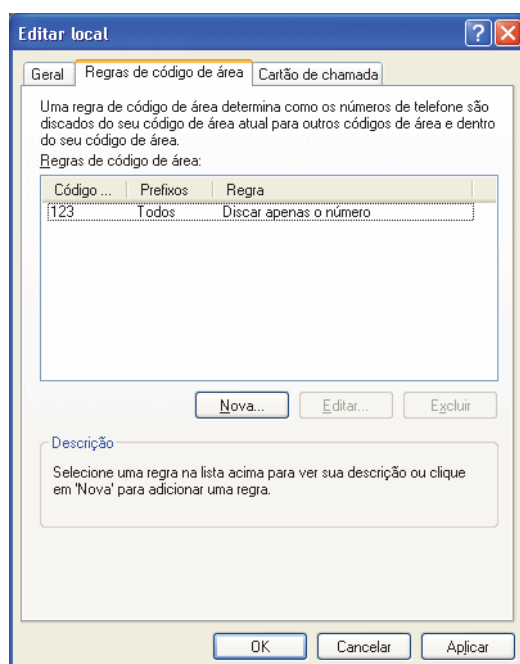
Na guia **Regras de discagem** você pode efetuar as definições de local. Clicar no botão **Novo...** (caso não exista um local), efetuar as definições correspondentes na guia **Geral**, no diálogo **Novo local**. Digitar o **Nome do local**, **País/Região**, o **Código de área**, o **código externo para chamadas locais** e o **código externo para chamadas interurbanas**. Clicar no botão **Aplicar**.



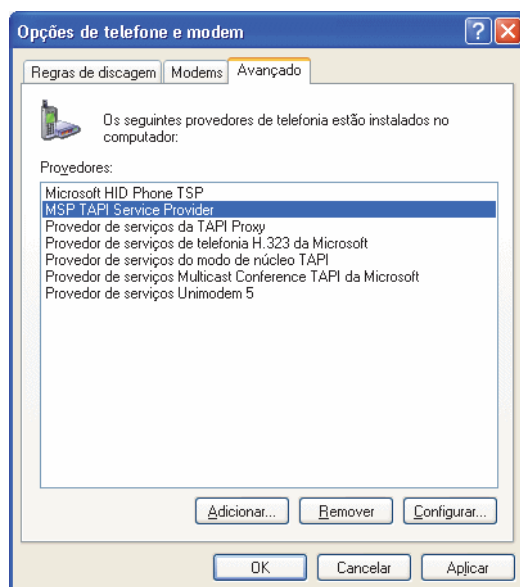
Na guia **Regras de código de área**, você pode definir regras para números de telefone do seu próprio código de área ou de outro código de área. Assim, é possível definir como os números de telefone devem ser discados dentro e fora da sua área. Clicar no botão **Nova...**, para criar uma **nova regra de código de área**.

## Provedor de serviços MSP TAPI (MSPTSP)

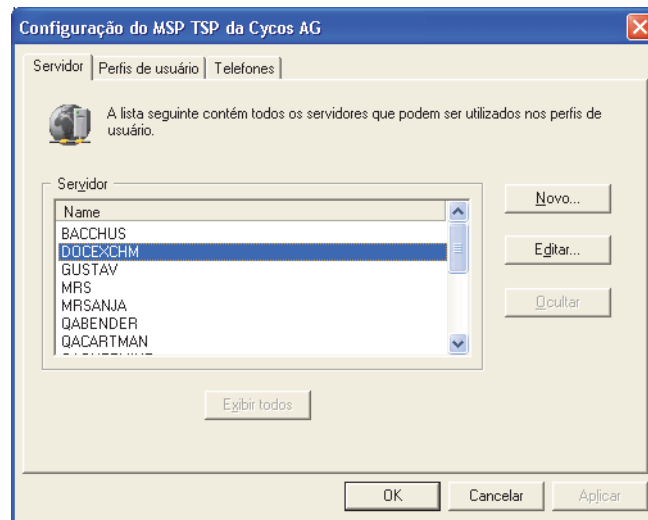
### Configuração



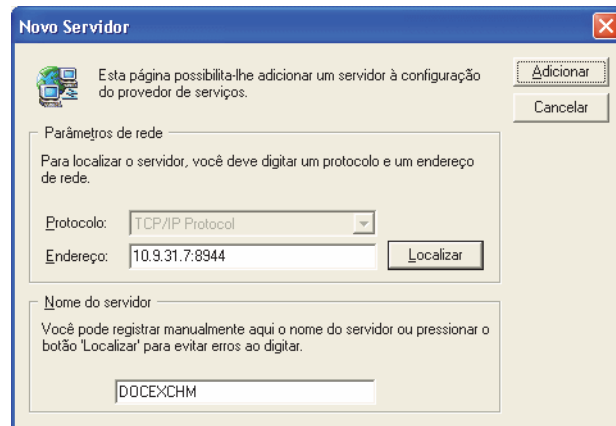
Selecionar a guia **Avançado** no diálogo **Iniciar > Definições > Pannel de controle > Opções de telefone e modem > Avançadas**. Selecionar o registro **MSP TAPI Service Provider** e clicar em **Configurar...**, para configurar as definições do servidor, os perfis de usuário e os telefones.



O seguinte diálogo é aberto após você clicar no botão **Configurar**.



A guia **Servidor** só será indicada quando o MSP não encontrar um servidor XPR. Durante a instalação o MSP procura por servidores já existentes e registra-os na respectiva lista ao lado. Se o seu servidor XPR não for indicado na lista, adicione um novo servidor com o botão **Novo**.



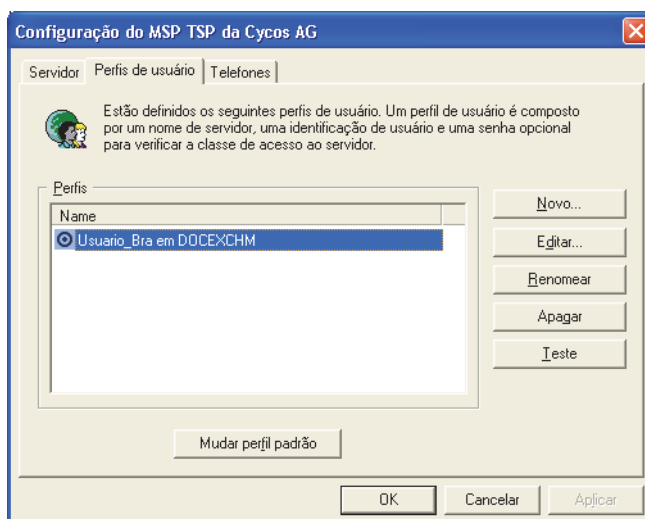
Digitar o endereço da rede ou o nome do computador no diálogo **Novo servidor** e usar o botão **Localizar** para procurar o número da porta e o servidor, evitando assim entradas incorretas. Mas pode também efetuar as respectivas entradas manualmente.

Se já existir um servidor XPR, mas não houver um perfil de usuário configurado, será mostrada primeiro a guia **Perfis de usuário**.

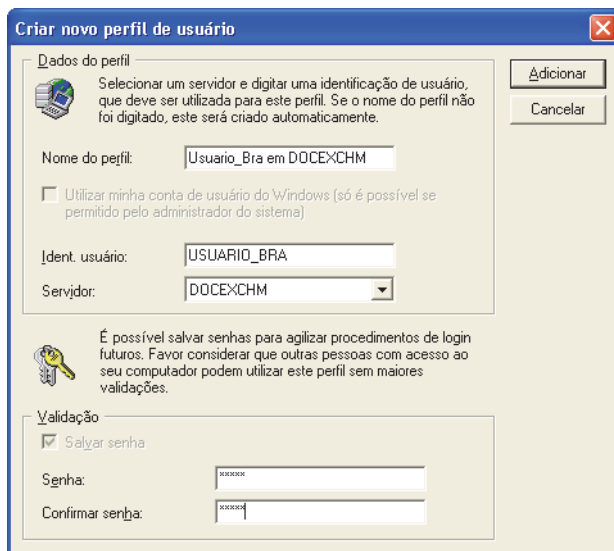
Selecionar o botão **Novo**, para criar um novo perfil de usuário. Como o MSPTSP é executado no contexto do sistema, ele não pode ler as definições de usuário eventualmente existentes no MSP já instalado. Por isso, os perfis de usuário não podem ser utilizados, sendo necessário criar um novo perfil. As definições de configuração podem ser visualizadas e alteradas no MSPTSP, como também na respectiva aplicação TAPI.

## Provedor de serviços MSP TAPI (MSPTSP)

### Configuração



Criar um ou mais perfis de usuário na guia **Perfil de usuário** em **Novo....** O **Nome do perfil** não precisa ser digitado, pois ele é criado automaticamente. Digitar a **Identificação de usuário**. Esta é necessária para o login no servidor. Em **Servidor**, digitar o nome do servidor. Para salvar a sua senha, ativar a caixa de verificação **Salvar senha**, digitar a senha e confirmar, repetindo-a. Em seguida, clicar no botão **Adicionar**.



---

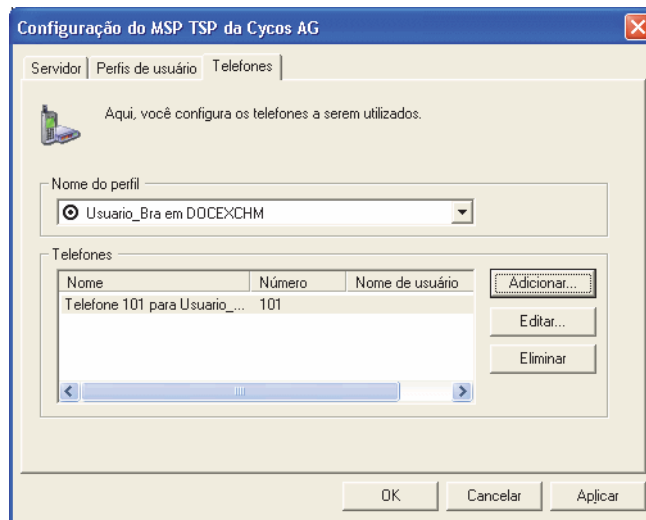
**NOTA:** A conta de usuário do Windows não pode ser usada para o login, uma vez que o MSPTSP é executado no contexto do sistema.

---

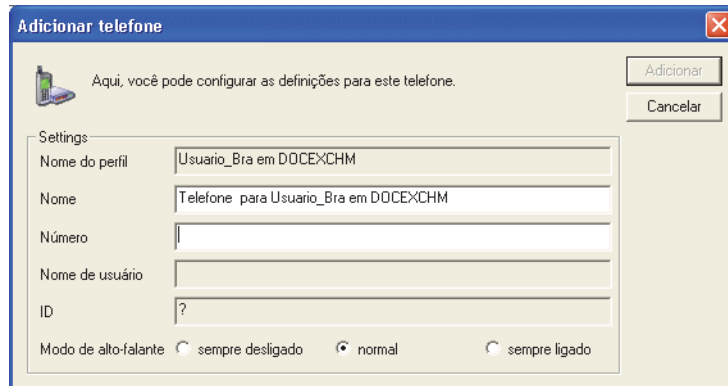
Na guia **Telefones**, você pode registrar o telefone que deseja utilizar. Clicar no botão **Adicionar**

Os terminais e as linhas podem ser adicionados ou apagados. As linhas podem ser fechadas ou abertas, quando necessário.





O **Nome do perfil** já existe, sendo criado automaticamente. Em **Nome**, digitar o nome da sua linha como descrição, por ex., Telefone 100 para mk. Em **Número**, digitar o número da sua linha. O **Nome de usuário** e a **ID** são criados automaticamente. Selecionar o **modo de auto-falante** desejado. A opção de alto-falante **sempre desligado** significa que o alto-falante permanece desligado independente das configurações efetuadas na aplicação TAPI. **Normal** significa que o alto-falante pode ser controlado pela aplicação TAPI, desde que as respectivas configurações possam ser efetuadas aí. Com a opção **sempre ligado**, o alto-falante permanece ligado independente das configurações executadas na aplicação TAPI. Recomendamos utilizar a configuração **sempre ligado**, pois a maioria das aplicações TAPI não controla o modo de alto-falante. Em seguida, clicar no botão **Adicionar**. As alterações têm efeito imediato.




---

**NOTA:** Todas as alterações passam a ter efeito após clicar no botão **Aplicar** ou **OK**. O computador e a aplicação TAPI não precisam ser reinicializados.

---

## **13.3 Registro para a procura de erros**

Como para todos os clientes do servidor XPR, é possível, com a ajuda da ferramenta de log, criar também para o MSPTSP um arquivo de log. Com isso, é possível, em caso de necessidade ou falha, ativar um log. Para gerar o arquivo de log, é necessário executar o programa `UnifiedLogTool.exe` no cliente. Para este fim, é preciso copiar antes da pasta, `<XPR Install>\SDKTools` para o respectivo cliente.

Informações sobre as opções da ferramenta de log para clientes, podem ser encontradas no manual *XPR Server Administration*.

## **13.4 Atualizar**

A atualização automática do MSPTSP via servidor não é suportada no momento. O MSPTSP não pode estar em execução quando uma nova versão for instalada.


## 13.5 Desinstalação

O assistente de instalação apaga todos os provedores que utilizam TSP. Em seguida, os arquivos TSP são apagados do diretório do sistema. Podem ocorrer problemas quando o TSP não puder ser apagado por estar sendo utilizado por uma ou várias aplicações TAPI. Por isso, é importante ter certeza de que nenhuma aplicação TAPI esteja em execução quando quiser apagar o TSP.

## 13.6 MSPTSP via *Microsoft Outlook*

Para efetuar uma chamada a partir do *Microsoft Outlook*, selecionar em **Contatos** um dos endereços criados. Ativar o menu de atalho, clicando com a tecla direita do mouse.

Selecionar **Chamar contato....** Em seguida, clicar em **Fazer chamada**. O seu telefone toca e assim que levantar o fone, a conexão desejada será estabelecida.

Também é possível discar um número de telefone que ainda não está na pasta de contatos. Ao abrir a pasta de contatos, aparece um ícone de telefone  na barra de menus. Clicar na seta à direita desse ícone para abrir o menu de atalho. Aí, além dos registros de um contato existente, você encontra os tópicos de menu **Rediscagem**, **Discagem rápida**<sup>3</sup> e **Nova chamada**. Clicar no botão **Nova chamada**. No menu **Nova chamada**, digitar o número de telefone desejado. Em seguida, clicar em **Fazer chamada**. Para iniciar uma nova chamada, você também pode usar as teclas **Ctrl+Shift+D**.

### 13.6.1 Configurações de MSPTSP no *Microsoft Outlook*

A configuração do MSPTSP também pode ser efetuada através do *Microsoft Outlook*.

1. Clicar com a tecla direita do mouse em um registro de endereço para abrir o menu de atalho.
2. Selecionar o tópico de menu **Chamar contato....** O diálogo **Nova chamada telefônica** será aberto em seguida.
3. Clicar em **Parâmetros de discagem**. Através da guia **Regras de discagem**, você pode efetuar as respectivas definições, como descrito para a **Configuração do MSPTSP** (ver [Parágrafo 13.2, "Configuração"](#), na [pág 116](#)).

---

3. Os números para discagem rápida podem ser registrados no diálogo de opções de discagem no Outlook (Contato > Chamar contato... > Opções de discagem).

As **Opções de discagem** também estão disponíveis através do diálogo **Nova chamada telefônica**. Os **Parâmetros de linha** também podem ser digitados aqui, como descrito para a **Configuração do MSPTSP**. Além disso, você pode configurar de novo as **propriedades de discagem**.

Em **Parâmetros de discagem... > Regras de discagem > Novo...** no diálogo **Novo local**, você pode efetuar as definições de configuração como no diálogo **Configuração do MSPTSP**.

Clicar com a tecla direita do mouse num contato para abrir o menu de atalho, selecionar **Chamar contato....** Em seguida, clicar em **Opções de discagem > Parâmetros da linha...**, onde você encontra as definições de configuração que pode efetuar tanto no MSPTSP como no *Microsoft Outlook*. O **Nome do perfil** é criado automaticamente. Em **Nome** (por ex., Telefone 462), você pode digitar um nome para a sua linha. Em **Número**, digitar o número da linha. O **Nome de usuário** e a **ID** são adicionados automaticamente. Em seguida, selecionar um **modo de alto-falante** e clicar em **Salvar**.

## 14 Application Builder

O *Application Builder* é um programa com um editor gráfico, que permite ao usuário criar e configurar um modelo de um sistema de diálogo (Application Model, Application Workflow) na forma do procedimento para uma chamada (diagrama em bloco ou fluxograma).

O fluxograma é composto por blocos e conexões entre os mesmos. Os blocos no fluxograma são controles que, por exemplo, reproduzem um arquivo de áudio, executam uma consulta ao banco de dados ou uma conexão telefônica para um usuário. As linhas de conexão entre os controles no fluxograma exibem a partir de que controle é possível uma transição para um outro controle. Montar, significa que o usuário define os controles que existem no fluxograma e quais os controles que têm conexão entre si. Configurar significa que o usuário pode definir as propriedades do controle. Assim, por exemplo, ele pode definir para um controle que arquivos de áudio deverão ser reproduzidos, quais os arquivos que deverão ser reproduzidos e a sequência na qual isso deve ocorrer. O fluxograma, como já descrito acima, é apenas um modelo de um sistema de diálogo de voz. Ele não contém, portanto, informações sobre como o modelo será executado em um aplicativo, ou seja, por exemplo, como os arquivos de áudio serão acessados e como eles serão encaminhados para uma central de telecomunicações, para que a pessoa que chama ouça esses arquivos.

O resultado que o *Application Builder* fornece é um arquivo em Java, que representa um fluxograma (Application Model, Application Workflow) com todas as suas propriedades de controle e conexão. Esse arquivo abrange os dados que definem um aplicativo e os diferenciam de outros aplicativos.

### 14.1 Recursos do Application Builder

O *Application Builder* lhe permite criar de forma fácil uma aplicação telefônica interativa para a sua empresa. Exemplos dessas aplicações são Automated Attendant, IVR (Interactive Voice Response), portal de voz, servidor de voz e o sistema de diálogo por voz. A cada aplicação dessa são atribuídos um ou mais números de telefone. Depois de chamar esses números, a pessoa ouve, por exemplo, a seguinte saudação:

*"Seja bem-vindo à empresa XY. Se você deseja ser ligado com um dos nossos funcionários e saber o seu número de extensão, favor pressionar o 1. Se você deseja ser ligado com a nossa Hotline, favor pressionar o 2. Se você deseja ..."*

O *Application Builder* tem, entre outros, os seguintes recursos:

- A criação e edição de aplicativos
  - Vinculação de diversos aplicativos

- Pesquisa de determinadas características e componentes de todos os aplicativos. Por exemplo, todos os aplicativos que utilizam um determinado prompt podem ser ativados. Os resultados da pesquisa fornecem, no caso de uma busca bem sucedida, também a posição do acionamento dentro do aplicativo.
- Marcadores (Bookmarks) para a identificação das diversas posições no aplicativo
- Integração dos prompts nos respectivos idiomas disponíveis
- Suporte de texto para voz (text-to-speech) para o anúncio de textos
- Utilização de variáveis para a armazenagem e encaminhamento de dados e informações
- Criação de dados brutos para a utilização para a criação de relatórios
- Importação dos aplicativos utilizados do *Application Generators* no *Application Builder*
- Criação e alteração de procedimentos para chamada, que representam a funcionalidade dentro de um aplicativo
  - Criação do procedimento para uma chamada através do recurso Arrastar e Soltar dos controles dentro de um editor configurado de forma clara
  - Personalização de visualizações no procedimento para uma chamada
  - Apresentação de avisos no procedimento para uma chamada
  - A maior flexibilidade gráfica e funcional possível na estruturação de procedimentos para chamadas
  - Vinculação de diversos procedimentos para chamada
- Controles: Os controles representam o menor módulo do procedimento para uma chamada
  - Existem diversos controles disponíveis para distintas funcionalidades
  - A utilização de perfis e zonas temporais permitem procedimentos dependentes de data e hora
  - Reprodução flexível de Prompts possível
  - Além das configurações padrão, os controles têm diversas possibilidades de configuração e vinculação
  - Utilização de TTS (Texto para voz), contanto que licenciado
- Alteração de idioma para a GUI, documentação e ajuda online após a reinicialização do programa

## 14.2 Recursos de um aplicativo

Um aplicativo criado com o *Application Builder* pode ter os recursos abaixo.

- Reprodução e gravação de arquivos de áudio
- Controle do andamento de um aplicativo através da pessoa que chama, por meio de uma entrada através das teclas DTMF ou por voz
- Execução de ações dependentes da data, dia da semana, feriados nacionais e horário levando em consideração as zonas temporais
- Ramificação no menu de navegação em dependência dos valores estáticos como também dinâmicos, como, por exemplo, o estado de ocupação de um campo de espera
- Encaminhamento para uma linha telefônica, incluindo a inicialização da rechamada
- Reconhecimento de voz
- Gravação de diálogos
- Criação e utilização de regras para controle do andamento por meio da utilização de determinadas considerações
- Definição e utilização flexível de variáveis
- Envio de documentos de diversos formatos
- Procura por contatos
- Seleção de um idioma suportado
- Consulta ao banco de dados
- Acesso a arquivos
- Inicialização de sistemas de mensagens instantâneas
- Proteção contra loops infinitos na navegação do menu
- Monitoramento e apuração estatística da execução de um aplicativo, por meio da criação de relatórios

A descrição detalhada do *Application Builder* pode ser encontrada no manual de instruções do *Application Builder*.





# Abreviaturas

Esta lista contém as abreviaturas usadas neste manual.

<b>Abreviatura</b>	<b>Definição</b>
BMP	Formato de arquivo de imagem – Formato gráfico Bitmap da Microsoft
CTI	Telephony Integration – Controle do telefone através do PC
DCX	Formato de arquivo de imagem – Formato gráfico para fax da Microsoft
GSM	Global System for Mobile Communications – Padrão do telefone celular
HTML	Hypertext Markup Language, linguagem de formatação utilizada para produzir páginas na Internet
IM	Integrated Messaging
IMAP	Internet Message Access Protocol, protocolo de mensagens da Internet
IP	Internet Protocol
IVR	Interactive Voice Response – Aplicativo de telefonia DTMF ou controlado por voz
JPG	Formato gráfico do Joint Photographic Experts Group
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
PC	Personal Computer
POP3	Post Office Protocol, protocolo que permite acessar mensagens a pedido através de um provedor de Internet
SMS	Serviço de mensagens curtas (SMS)
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol (Protocolo padrão de correio da Internet)
TAPI	Telephone Application Programming Interface
TG3	Formato de arquivo de imagem– Formato de fax TIFF comprimido de páginas múltiplas
TIF	Formato de arquivo de imagem – Tagged Image File Format
TSP	TAPI Service Provider
TTS	Text To Speech (Conversão de texto para voz)
TUM	True Unified Messaging
URL	Uniform Resource Locator (Indicador uniforme de recurso - endereço unívoco da Web)
VPN	Rede Privada Virtual
WAV	Abreviatura de formato Wave, formato de arquivos de áudio
WWW	World Wide Web



# Índice remissivo

## A

- Acesso à caixa postal 7
- Acesso ao PC
  - dados para o acesso ao PC 17
- Acesso ao telefone
  - dados para o acesso ao telefone 14, 15
- Acesso do PC 19
- Apresentação de fax 50
- Arquivo gráfico 8
- Arquivos de áudio 8

## B

- Banco de dados local (Cache) 109
- Bitmap 50
- BMP 7, 50

## C

- Callback access 15, 16
- Caller Guide
  - ações 94
  - discagem por voz 92
  - entrada através do teclado do telefone 92
  - estabelecer uma conexão 100
  - introdução 91
  - localizar através da discagem por voz 96
  - localizar através das teclas do telefone 97
  - números de 'siga-me' 93
- Cliente
  - configurações gerais 19
  - Microsoft Outlook (via Internet) 34
  - Microsoft Outlook Express 28
  - Netscape Messenger 24
- Conexão SSL 110
- Configurar conta
  - para Microsoft Outlook (Acesso à Internet) 34
  - para Microsoft Outlook Express 29
  - para Netscape Messenger 24
- Conversão 7
- Correio de fax 8, 49

## D

- Dados
  - do PABX 13
  - para acesso ao PC 17
  - para acesso ao telefone 14, 15
- Dados específicos do usuário 13
- DCX 7, 50

- Desvio de chamada 13
- Direct access 14, 15, 16

## E

- Edição de fax
  - avancar um nível 81
  - mover objeto para primeiro plano 81
  - mover objeto para segundo plano 80
  - voltar um nível 81
- Email 8
- Endereçamento de fax 52
- Endereço de email 17
- Endereço do domínio 17
- Enviar mensagens
  - com Netscape Messenger 26
  - com o Microsoft Outlook Express 33
  - mensagem curta 60
  - mensagem de fax 51
- Enviar SMS 60
- Envio de fax 49
- Envio de fax com tarifas reduzidas 52
- Envio de fax diferido 52

## F

- Fax sob demanda 53
- Firewall 110
- Formato de fax 50
- Formato JPEG 7, 50
- Formato PCX 50
- Formato TIFF 7, 50
- Formatos de dados 7
- Formulário de fax
  - texto, alinhamento 80
  - texto, segundo plano 80
  - texto, cor 80
  - texto, estilo 80
  - texto, fonte 80
  - texto, tamanho 80
- Formulário de voicemail
  - parâmetros de reprodução 84
- Forward access 13

## G

- GSM 55
- Guest access 14, 15, 16

## I

- Interface de transações 109

## Índice remissivo

Interface Store & Forward 109

### M

Microsoft Outlook 34

Microsoft Outlook (via Internet) 34

Microsoft Outlook Express 28

MS-Office 7

MSP, Service Provider (provedor de serviços) 109

MSPTSP

    gerar arquivo de log 122

MSPTSP (Provedor de serviços MSP TAPI) 115

### N

Netscape Messenger 24

Nome de usuário 17

Nome do servidor 17

Número para o desvio de chamada 13

### O

Outlook Express 28

### P

Papel de fax 49

Porta 8944 110

Porta 8945 110

Postscript 7

Provedor de serviços (MSP) 109

Provedor de serviços MSP TAPI (MSPTSP) 115

### R

Receber mensagens

    com Microsoft Outlook (Acesso à Internet) 38

    com Netscape Messenger 25

    com o Microsoft Outlook Express 32

Recebimento de fax 49

Requisitos do sistema

    para Netscape Messenger 24

    para Outlook (com acesso à Internet) 34

    para Outlook Express 28

### S

Serviço de mensagens curtas (SMS) 55

Servidor da caixa de saída 17

Servidor do correio de entrada 17

SMS 55

### T

Texto para voz (text-to-speech) 7

Tipos de conferências

    conferência de voz/web combinadas 48

    conferências da web 48

    conferências de voz 48

Transferência automática 13

### U

Unified Messaging 7

Universal access 15, 16

### V

Visão geral 7

Voicemail 8

### W

Web Assistant 17

