



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Xpressions V7

Ergo

Instruções de uso

11/2018

Notices

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

Trademarks

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

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Índice

1 Introdução	5
1.1 O que é <i>Ergo</i> ?	5
1.1.1 Visão geral das funções	6
1.2 Dados específicos do usuário	7
1.2.1 Dados do PABX	7
1.2.2 Dados para o acesso ao <i>Ergo</i>	7
1.3 Sobre este manual	8
1.4 Requisitos para a utilização	9
1.5 A quem destina-se este manual	9
1.6 Estrutura do manual	9
1.7 Outras documentações referentes ao servidor de XPR	10
1.8 Notas para a Assistência técnica	11
1.9 Proteção e segurança de dados	11
1.10 Generalidades sobre o <i>Ergo</i>	13
1.10.1 Possibilidades de acesso	13
1.10.2 Generalidades sobre a utilização	16
1.10.2.1 Repetir os anúncios do sistema	16
1.10.2.2 Entradas incorretas	16
1.10.2.3 Solicitar ajuda	16
1.10.2.4 Retornar ao menu principal	17
1.10.2.5 Terminar a conexão com o <i>Ergo</i>	17
1.10.2.6 Significado dos ícones	18
1.10.2.7 A programação padrão de teclas	19
1.10.2.8 Teclas Asterisco e Quadrado	20
1.10.2.9 Primeiro login no sistema	21
1.10.2.10 Login no sistema após a reposição do PIN	22
1.10.2.11 Acesso acelerado ao modo de controle	22
1.10.2.12 Configurações através do <i>Web Assistant</i>	24
1.10.2.13 Comportamento nas cotas do usuário	25
2 A utilização do <i>Ergo</i> (Instruções breves)	27
2.1 Acesso ao Modo de controle	28
2.2 Criar e enviar um voicemail	31
2.3 Escutar e responder um voicemail recebido	33
2.4 Gravar o anúncio de nome	35
2.5 Definir o número do substituto	36
3 A utilização do <i>Ergo</i> (referência para os comandos)	39
3.1 Discar a própria caixa postal	39
3.1.1 Procedimentos simplificados de acesso	40
3.1.2 Sair do <i>Ergo</i>	40
3.2 As funções no Modo de controle	41
3.2.1 Visão geral das funções no menu principal	42
3.2.2 Opções no menu principal do modo de controle	44
3.2.3 Utilização no modo padrão	46
3.2.3.1 Ativar os anúncios de utilização detalhada	46
3.2.3.2 Escutar mensagens recebidas	46
3.2.3.3 Opções de utilização durante a reprodução do cabeçalho ou da mensagem	49

Índice

3.2.3.4	Gravar e enviar um nova mensagem	52
3.2.3.5	Gravação direta do “Anúncio de hoje”	55
3.2.3.6	Usar as seqüências de teclas personalizadas	57
3.2.3.7	Acesso aos dados de calendário em um ambiente Exchange/Outlook ou Lotus Notes	58
3.2.3.8	Chamar um outro ramal a partir do menu principal	62
3.2.3.9	Opções da caixa postal	63
3.2.3.10	Opções da caixa postal no modo padrão	64
3.2.4	O modo avançado no modo de controle	66
3.2.4.1	Definir as opções de mensagem no modo avançado	68
3.2.4.2	Definição das opções da caixa postal no modo avançado	73
3.2.5	Definição das opções da caixa postal no modo ampliado	82
3.2.5.1	Opções da caixa postal no modo ampliado	83
3.3	Funções do modo de secretária eletrônica	89
3.4	Funções do modo Express	93
3.5	Funções do modo de encaminhamento	95
3.5.1	Modo de secretária eletrônica só com a gravação de uma mensagem	95
3.5.2	Modo de secretária eletrônica só com o Assistente de Mensagens	96
4	Utilização do Ergo (esquema breve)	97
4.1	O modo de controle	97
4.1.1	Discagem para o modo de controle	97
4.1.2	Visão geral das funções do menu principal no modo padrão	98
4.1.3	Os menus de utilização do modo padrão	99
4.1.3.1	Acesso aos dados de calendário	99
4.1.3.2	Escutar mensagens recebidas	100
4.1.3.3	Acessar as funções do OpenScape UC Application	101
4.1.3.4	Gravação direta do “Anúncio de hoje”	101
4.1.3.5	Gravar e enviar um nova mensagem	102
4.1.3.6	Usar as seqüências de teclas personalizadas	102
4.1.3.7	Chamar qualquer outro ramal	103
4.1.3.8	Definição das opções da caixa postal	103
4.1.4	Os menus de utilização adicionais no modo avançado	104
4.1.4.1	Visão geral das funções do menu principal no modo avançado	104
4.1.4.2	Opções de mensagens (acessível apenas no modo avançado)	105
4.1.4.3	Opções da caixa postal no modo avançado	106
4.1.5	O modo ampliado	107
4.1.5.1	Definições no menu “Ativar anúncios de saudação” (visão geral)	107
4.1.5.2	Descrição das definições adicionais no modo ampliado	107
4.2	Modo de secretária eletrônica	111
4.3	Modo Express	113
4.4	Modo de encaminhamento	114
4.4.1	No modo de resposta sem Assistente de Mensagens	114
4.4.2	No modo de resposta com Assistente de Mensagens	115
4.4.3	No caso de anúncio informativo sem Assistente de Mensagens	116
4.4.4	No caso de anúncio informativo com Assistente de Mensagens	116
	Glossário	117
	Índice remissivo	123

1 Introdução

1.1 O que é *Ergo*?

Ergo é o nome do sistema de voicemail do *Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG*, que oferece um acesso ao servidor XPR através do telefone. Dependendo da configuração do servidor XPR, é possível também o acesso às caixas postais de sistemas de terceiros, como Exchange ou Lotus Notes. O *Ergo* permite a um usuário acessar a sua caixa postal através do telefone, para criar e enviar mensagens ou editar as mensagens recebidas, através do teclado do telefone. Além disso, é possível alterar, entre outras, as definições para a caixa postal e configurar opções especiais para as mensagens através do teclado do telefone. Neste caso, o sistema não está conectado a um determinado tipo de sistema telefônico.

A princípio, o *Ergo* representa a interface de usuário, que permite o envio de voicemails, a saída de mensagens recebidas e a administração das funções da caixa postal pelo telefone. A caixa postal é o diretório de dados, no qual são armazenadas todas as mensagens de entrada (e-mails, voicemails ou fax) para uma edição posterior. Através do *Ergo*, como o próprio nome já pretende associar, objetiva-se a maior ergonomia possível na utilização de todas as funções.

1.1.1 Visão geral das funções

A tabela seguinte apresenta uma visão geral das funções disponibilizadas pelo *Ergo*:

Modo	Função
Modo de controle (Direct Access)	Este modo permite o acesso total ao sistema. Você pode: <ul style="list-style-type: none">• Ativar as informações de calendário.• Configurar o estado de aceitação para convites de reunião.• Escutar e editar as mensagens recebidas.• Ativar a edição rápida do “anúncio de hoje”.• Gravar e enviar voicemails.• Ativar as seqüências de teclas personalizadas (para a ativação simplificada das funções do menu).• Chamar o ramal do usuário diretamente a partir do <i>Ergo</i>.• Definir/alterar as opções de mensagem.• Definir/alterar as opções da caixa postal.• Ativar os anúncios de ajuda detalhados.• Acessar funções do <i>Sistema de Unified Communications</i> através do <i>OpenScape Voice Portal</i>.
Modo de secretária eletrônica (Guest Access)	Este modo permite discar a caixa postal de um outro usuário para deixar uma mensagem.
Modo de secretária eletrônica em caso de transferência só com a gravação de uma mensagem	Este modo adicional, que é ativado após o desvio de suas chamadas à própria caixa postal, permite à pessoa que chama deixar apenas uma mensagem.
Modo de secretária eletrônica em caso de transferência só com o Assistente de Mensagens	Este modo adicional, que é ativado após o desvio de suas chamadas à própria caixa postal, permite à pessoa que chama executar apenas as funções oferecidas pelo Assistente de Mensagens.
Modo Express	Modo simplificado de saída para mensagens. Este modo é adequado especialmente para acessar as mensagens através do telefone celular, quando o usuário estiver viajando.

1.2 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.

1.2.1 Dados do PABX

Número para o desvio de chamada

1.2.2 Dados para o acesso ao *Ergo*

Modo de controle (Discar a própria caixa postal)
= Número de acesso ao serviço Direct Access

Modo de secretária eletrônica (discar a caixa postal de terceiros)
= Número de acesso ao serviço Guest Access

Modo de secretária eletrônica após desvio à própria caixa postal só com gravação de uma mensagem
= Números de acesso ao serviço para o modo de secretária eletrônica só com gravação de uma mensagem

Modo de secretária eletrônica após desvio à própria caixa postal só com o Assistente de Mensagens
= Números de acesso ao serviço para o modo de secretária eletrônica só com o Assistente de Mensagens

Modo Express
= Número de acesso ao serviço para o modo de acesso simplificado para ouvir as mensagens

O seu PIN para o acesso à caixa postal através do sistema de voicemail *Ergo* continua a ser variável. Para o seu próprio interesse, você não deve anotá-lo.

1.3 Sobre este manual

Este manual visa orientá-lo, como usuário do *Ergo* na utilização do programa. A princípio, você deveria conseguir utilizar o programa e as funções com base nesta descrição. Caso tenha também à sua disposição o *Web Assistant* para efetuar as definições do *Ergo*, você deve possuir conhecimentos básicos da interface de usuário de Windows.

Convenções

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

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

NOTA: Assim é apresentada uma informação referente a uma particularidade ou uma dica para facilitar o trabalho com o sistema de voicemail *Ergo*.

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

As fontes formatadas em outros estilos têm os seguintes significados:

- Os parâmetros de configuração, títulos de janelas, texto de diálogo e elementos de comando (botões, caixas de seleção, guias) são apresentados em negrito, por exemplo: **Opções de login**.
- Os nomes de arquivos ou diretórios, assim como as linhas de códigos de programação (Listings) aparecem na fonte do tipo *Courier*.
- Variáveis, nomes próprios e textos de anúncio reproduzidos pelo sistema são realçados pelo estilo *itálico*.

1.4 Requisitos para a utilização

O sistema de voicemail *Ergo* apenas pode ser utilizado em um servidor XPR instalado. Além disso, o *Ergo* deve estar instalado e configurado pelo Administrador do sistema.

1.5 A quem destina-se este manual

Este manual dirige-se aos usuários do sistema de voicemail *Ergo* e descreve como o usuário pode utilizar o sistema através do telefone. São descritos aqui todos os comandos disponibilizados pelo *Ergo*.

1.6 Estrutura do manual

O manual divide-se em quatro capítulos:

- A **Introdução**, com informações gerais referentes ao sistema de voicemail *Ergo*.
- As instruções breves das **Funções do usuário**, que possibilitam o aprendizado rápido dos procedimentos mais importantes no trabalho com o sistema. Por exemplo:
 - Como os voicemails são criados e enviados.
 - Como os documentos recebidos são editados (lidos, apagados, respondidos, encaminhados ou impressos, etc.).
 - Como as definições importantes são efetuadas na caixa postal.
 - Como as opções importantes de mensagem são definidas.
- Uma referência detalhada de todas as funções disponíveis, separadas conforme os diferentes modos.
- Um esquema breve, que descreve resumidamente todos os comandos em uma tabela.

1.7 Outras documentações referentes ao servidor de XPR

Este parágrafo contém informações a respeito de outra documentação técnica importante sobre o servidor XPR em associação com o *Ergo*.

Em geral, uma versão impressa dos manuais de utilização deve ser encomendada especialmente; todos os outros documentos estão disponíveis no DVD de instalação no formato de arquivo PDF com suporte da função de localização de texto completo. Adicionalmente, há uma ajuda online para a maioria dos componentes (Win Help ou HTML Help), a qual pode ser iniciada diretamente a partir do respectivo programa.

Nestes documento são exibidas todas as janelas importantes para a instalação e a colocação em serviço; essas janelas podem apresentar diferenças mínimas dependendo do sistema operacional (Windows Vista, XP oder 2000), da resolução da tela e da configuração do PC. As seguintes documentações estão disponíveis para o servidor XPR com referência ao *Ergo*:

Manual	Tópico
<i>OpenScape Xpressions V7, Instalação do servidor</i>	Instruções de instalação para o servidor de XPR
<i>OpenScape Xpressions V7, Administração do servidor</i>	Arquitetura, estrutura e configuração do servidor de XPR
<i>OpenScape Xpressions V7, Web Assistant</i>	Manual para a Utilização e Administração do servidor XPR através de um Navegador da Web.
<i>OpenScape UC Application, Aplicativos Cliente</i>	Manual para a utilização dos clientes aplicados no <i>OpenScape UC Application</i> (com exemplo do <i>OpenScape Voice Portal</i>).

OpenScape Xpressions V7, Instalação do servidor

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

OpenScape Xpressions V7, Administração do servidor

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

OpenScape Xpressions V7, 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 XPR. Através das páginas HTML de disposição clara, todos os usuários do sistema XPR 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 XPR e ajustá-los às suas necessidades.

O *Web Assistant* disponibiliza ao administrador do sistema XPR possibilidades abrangentes de administração e configuração do mesmo.

OpenScape UC Application, Aplicativos Cliente

Este manual contém as descrições relativas à utilização de todos os clientes do *OpenScape UC Application* que não possuem um manual de operações separado. Aqui você encontra, por exemplo, instruções de operação detalhadas do *OpenScape Voice Portal*, através do qual é possível utilizar muitas das funções do OpenScape UC Application a partir do *Ergo*.

1.8 Notas para a Assistência técnica

Além das documentações para usuário e do manual de administração, também deve ser observada a informação de versão (Release) referente ao servidor XPR, incluída no suporte de dados do produto, onde você encontra informações atuais sobre o produto que possivelmente não foram inseridas na documentação. O arquivo está localizado no suporte de dados do produto em `release-Notes.rtf`. Outras informações atualizadas encontram-se nos arquivos `Readme.txt` nos diretórios dos respectivos componentes de programa contidos no suporte de dados do produto.

1.9 Proteção e segurança de dados

Trabalho com dados pessoais

No presente sistema, são processados e utilizados, entre outros, dados pessoais, como a tarifação, nas indicações de visor e no registro de dados do cliente.

Na Alemanha, o processamento e utilização de dados pessoais obedecem às determinações da Lei da Privacidade de Dados. Para os outros países, devem ser observadas as respectivas regulamentações.

A proteção de dados tem a tarefa de proteger o indivíduo, de forma que este não seja lesado nos seus direitos pessoais durante o trabalho com seus dados privados. Além disso, a proteção de dados visa protegê-los contra uso indevido durante o processamento e evitar que interesses próprios ou de outros sejam lesados.

Diretrizes para funcionários da Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG

Conforme a regulamentação de trabalho, todo funcionário da Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG tem a obrigação de manter sigilo sobre negócios e dados. Para que as determinações legais sejam cumpridas de forma consequente nos serviços – tanto no caso de “serviço no local” como em “teleserviço” – devem ser adotadas as regras a seguir. Dessa forma, evitam-se possíveis consequências pessoais, zelando-se, também, pelos interesses dos clientes.

Linhas de conduta para o manuseamento de dados

Contribua também para garantir a proteção e a segurança dos dados, agindo de forma consciente:

- Só o pessoal autorizado deve ter acesso aos dados do cliente.
- Explorar de forma consequente todas as possibilidades da concessão de senhas, não passando a informação a pessoas não autorizadas, por ex., por recado escrito.
- Evitar que pessoa não autorizada possa utilizar ou processar (armazenar, alterar, transmitir, bloquear, apagar) os dados do cliente.
- Impedir que pessoas não autorizadas tenham acesso aos suportes de informação, como por ex., disquetes de segurança ou protocolos impressos. tanto na execução como no armazenamento e no transporte.
- Suportes de dados que já não sejam necessários devem ser destruídos completamente. Certificar-se da destruição de todos os documentos, evitando que permaneçam acessíveis.

O trabalho em conjunto com o cliente gera confiança e não o sobrecarrega.

1.10 Generalidades sobre o Ergo

1.10.1 Possibilidades de acesso

Para acessar o *Ergo*, você precisa discar um dos cinco números de acesso definidos pelo Administrador. Estão disponíveis no máximo cinco modos diferentes, de acordo com o número de acesso discado:

- Modo de controle (Direct Access)
- Modo de secretária eletrônica (Guest Access)
- Modo de secretária eletrônica só com a gravação de uma mensagem
- Modo de secretária eletrônica só com o Assistente de Mensagens
- Modo Express

Modo de controle (Direct Access)

O modo de controle oferece ao usuário a completa funcionalidade do *Ergo*. Normalmente, depois de discar o número de acesso para o modo de controle, o usuário precisa identificar-se primeiro através da entrada do número da caixa postal e do PIN (procedimento de login). Se o usuário chamar de um telefone, cujo número ele tenha definido como de confiança ("Trusted Numbers"), o acesso ao sistema é realizado sem a entrada do PIN. Depois de verificada a sua autorização de acesso, o usuário tem acesso à sua caixa postal e pode editar as mensagens recebidas, gravar novas mensagens ou estabelecer uma conexão com outro telefone. Além disso, ele pode também alterar as definições da caixa postal. As opções de utilização do "Direct Access" estão descritas em detalhes no [Parágrafo 3.2, "As funções no Modo de controle", na pág. 41](#) deste manual.

O **modo de controle** permite um acesso graduado às funções disponíveis. Aqui você pode selecionar entre o modo **padrão** e o **modo avançado**.

Adicionalmente, o seu Administrador pode configurar também o **modo ampliado**, o qual libera funções adicionais para o **modo avançado**. Estão disponíveis as seguintes graduações de utilização no modo de controle:

- **Modo padrão**

Após o primeiro login no modo de controle, você se encontra, por predefinição, automaticamente no modo padrão. Esse modo, descrito neste manual no [Parágrafo 3.2.3, "Utilização no modo padrão", na pág. 46](#), oferece uma utilização especialmente clara do *Ergo*.

Portanto, é apropriado àqueles usuários que estão trabalhando com o *Ergo* pela primeira vez e necessitam de familiarizar-se primeiro com as funções mais utilizadas. Mas também aqueles usuários que preferem um acesso simples às funções mais importantes do *Ergo* irão se sentir em casa com este modo.

Além das funções básicas do modo de controle, como reprodução de mensagens, gravação e envio de novas mensagens e estabelecimento de conexão com outro telefone, o modo padrão permite apenas um acesso restrito às opções da caixa postal. Ou seja, o usuário só pode alterar algumas das definições disponíveis da caixa postal. Além disso, este modo não permite quaisquer definições das opções de mensagens, como por exemplo, alterar ou configurar a função de notificação. Quando estiver familiarizado com as funções depois de um certo tempo de adaptação, o usuário pode decidir, se deseja utilizar novas funções ou funções adicionais, mudando para o modo avançado. Também seria concebível, processar toda a operação normal no modo padrão e só mudar para o modo avançado, quando fosse necessário adaptar definições especiais.

- **Modo avançado**

No modo avançado, o usuário pode utilizar, além das funções do modo padrão, a possibilidade de configuração das opções de mensagens. Além disso, podem ser definidas aqui outras opções da caixa postal, tais como a gravação e ativação de anúncios de saudação, a configuração de números de confiança, a seleção do idioma para os anúncios do sistema bem como a alteração do PIN. Você encontra a descrição no [Parágrafo 3.2.4, "O modo avançado no modo de controle", na pág. 66.](#)

- **Modo ampliado**

Este modo, o qual necessita ser configurado especialmente pelo Administrador, é direcionado exclusivamente para os usuários que não dispõem de um computador no posto de trabalho e, por isso, não podem efetuar definições detalhadas da caixa postal através de um cliente (por exemplo, do *Web Assistant*, etc.). Essas definições detalhadas da caixa postal são as funções que possibilitam configurar anúncios de saudação diferentes para o serviço diurno e noturno e os respectivos horários. No modo ampliado, essas definições da caixa postal podem acessadas e configuradas através do teclado do telefone. Para uma descrição detalhada dessas funções, consultar o [Parágrafo 3.2.5.1, "Opções da caixa postal no modo ampliado", na pág. 83.](#)

Modo de secretária eletrônica (Guest Access)

O modo de secretária eletrônica oferece uma maneira fácil de criar voicemails rapidamente e enviá-los a um outro usuário. Para tal, você deve discar o número de acesso do modo de secretária eletrônica e em seguida, digitar o número da caixa postal do destinatário. Para que haja a transmissão da mensagem, a caixa postal do destinatário deve estar no modo de resposta. Se o destinatário só ativou um anúncio informativo, é reproduzido apenas um texto, não sendo possível deixar uma mensagem. Para obter mais informações, consulte o [Parágrafo 3.3, "Funções do modo de secretária eletrônica", na pág. 89.](#)

Modo de secretária eletrônica só com a gravação de uma mensagem

Este modo especial, que é ativado após o desvio de suas chamadas à própria caixa postal, permite à pessoa que chama deixar apenas uma mensagem.

Modo de secretária eletrônica só com o Assistente de Mensagens

Este modo especial, que é ativado após o desvio de suas chamadas à própria caixa postal, permite à pessoa que chama executar apenas as funções oferecidas pelo Assistente de Mensagens.

Modo Express

O modo Express é o caminho mais fácil e mais rápido para chegar à reprodução das mensagens. Por isso, este tipo de acesso é ideal para o usuário que está viajando e deseja acessar a sua caixa postal para reproduzir as novas mensagens. Para tal, o usuário tem de discar o número de acesso especial do “modo Express” a partir de um dos telefones definidos previamente como “dignos de confiança” (no máximo, três) para permitir a identificação automática. Após a mesma, o usuário recebe todas as novas mensagens (não lidas), ordenadas segundo a data de entrada e com a saída primeiro do cabeçalho (header) e depois do texto da mensagem (body). Este tipo de acesso não exige um procedimento de login. Entretanto, tem a desvantagem de possibilitar apenas duas funções de mensagem:

- Se pressionar qualquer tecla do telefone, enviando assim um sinal DTMF não especificado, você passa para a próxima mensagem.
- Pressionando duas teclas quaisquer em sequência rápida, você pode iniciar um callback direto ao remetente da mensagem que você está ouvindo.

Ver também [Parágrafo 3.4, "Funções do modo Express", na pág. 93.](#)

1.10.2 Generalidades sobre a utilização

O guia de usuário “online” oferece o máximo em conforto. No *Ergo*, ele é realizado na forma de anúncios falados, que podem ser ouvidos, enquanto o usuário está operando o sistema. Além disso, o usuário também recebe informações resumidas através do visor do seu telefone, se este dispuser de um visor e se esta função for suportada pela central telefônica.

Ao ativar a caixa postal própria ou externa, você será guiado por anúncios do sistema através das opções dos menus. Dependendo do tópico de menu, em que você se encontra, esses anúncios informam as funções que podem ser executadas, indicando as entradas necessárias para ativá-las. Você pode, por exemplo, ser solicitado a pressionar uma determinada tecla para selecionar uma função ou a digitar um número de telefone (ou o seu PIN, por ex.). Você não precisa esperar o anúncio terminar para efetuar a sua entrada – ela pode ser feita em qualquer momento, até mesmo durante o anúncio.

1.10.2.1 Repetir os anúncios do sistema

Se você não ativar uma das funções anunciadas em um menu, ou seja, 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 uma determinada quantidade de repetições do anúncio, você é conectado com a Operadora.

1.10.2.2 Entradas incorretas


Se você – por exemplo, ao selecionar uma opção de um menu – digitar um número inválido para esse menu, obterá o anúncio correspondente do sistema: “*Entrada incorreta*”. Em seguida, o procedimento continua com a enumeração das funções disponíveis neste menu e as entradas necessárias para a ativação.

1.10.2.3 Solicitar ajuda

Se estiver em dúvida sobre a finalidade das funções anunciadas, você pode solicitar então uma ajuda detalhada, pressionando a tecla 1. Esses anúncios de ajuda adicionais explicam com detalhes as atuais opções do tópico de menu, em que você se encontra.

1.10.2.4 Retornar ao menu principal


Se você se “perder” no sistema, ou seja, não souber mais em qual menu está, você sempre pode retornar ao menu principal, pressionando a tecla Quadrado. Dependendo do tópico de menu, em que você se encontra, pode ser necessário pressionar a tecla Quadrado várias vezes, para sair de cada nível de menu e retornar ao menu principal.

Função	Tecla
Cancelar e retornar ao menu principal ou ao nível de menu anterior.	





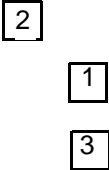
1.10.2.5 Terminar a conexão com o Ergo

Você pode terminar a conexão com o *Ergo* em qualquer momento, simplesmente colocando o fone no gancho.

NOTA: Se você gravou antes uma mensagem no menu do *Ergo* e o número do destinatário é conhecido, esta mensagem será enviada ao você colocar o fone no gancho, não importando, se o número de telefone foi especificado pelo reconhecimento automático de números ou através de sua entrada. O mesmo é válido para um anúncio que você gravou. Esta ação também será concluída ao você colocar o fone no gancho, ou seja, o seu anúncio será salvo.

Função	Ícone
Terminar a conexão com o <i>Ergo</i> (eventualmente com o envio de uma mensagem já preparada): Desligar.	

1.10.2.6 Significado dos ícones

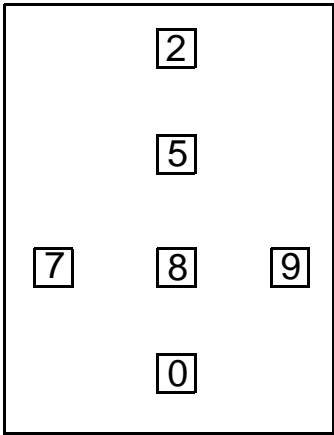
Ícone	Função
	Levantar o fone.
	Falar a sua mensagem no microfone.
	Desligar.
	Digitar uma seqüência de dígitos, por exemplo, para entrar um número de telefone ou um PIN.
	Entrada de comandos através do acionamento de teclas. O avanço dos ícones de tecla indica que será aberto um outro nível de menu. Ícones de tecla sobrepostos indicam uma opção de entrada no tópico de menu selecionado.

1.10.2.7 A programação padrão de teclas

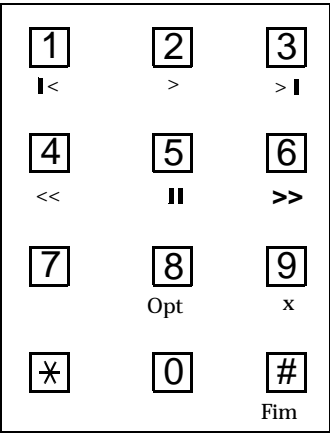
Todas as entradas para utilizar o *Ergo* são efetuadas exclusivamente através do teclado, ou seja, com as teclas de números 0 até 9, com as teclas Asterisco * e Quadrado #.

Alguns comandos que sempre se repetem foram padronizados para fins de simplificação, ou seja, algumas funções que se repetem com frequência serão ativadas sempre com as mesmas teclas. Naturalmente que isto vai depender, se a atual função ativada é conveniente para o menu em questão.

No menu principal do modo de controle, os comandos estão distribuídos da seguinte forma no layout do teclado do telefone:

Layout do teclado do telefone	Função
	2 - Reprodução de mensagens.
	5 - Enviar mensagem.
	7 - Funções de chamada. 8 - Mudar para o menu de opções. 9 - Apagar a atual mensagem reproduzida.
	0 - Solicitar ajuda (anúncios de ajuda detalhados).

Durante a reprodução de uma mensagem, os seguintes comandos padrão sempre podem ser executados:

Teclas de entrada	Função em caso de uma reprodução da mensagem
	1 - Ir para a mensagem anterior. 2 - Reiniciar a reprodução. 3 - Saltar para a mensagem seguinte. 4 - Retroceder oito segundos ou três frases. 5 - Pausa/Início da reprodução da mensagem. 6 - Avançar oito segundos ou três frases. 8 - Terminar a reprodução, ao menu de opções. 9 - Apagar mensagem. 0 - Ativar os anúncios de ajuda detalhados. # - Cancelar a reprodução, retornar ao menu principal.

A título de ilustração são apresentados os ícones de gravação comuns embaixo das teclas

1.10.2.8 Teclas Asterisco e Quadrado

Neste manual, parte-se do pressuposto que a tecla *Asterisco* serve em geral para a confirmação de entradas ou para o envio de mensagens. A tecla *Quadrado* é utilizada para funções de cancelamento e correção.

Esta programação de tecla já está pré-configurada e é ativada após a instalação, sendo descrita por esta razão neste manual. Uma vez que, em alguns países, a tecla *Quadrado* já se estabeleceu como padrão para a confirmação de entradas, a função de ambas as teclas é intercambiável através da respectiva definição pelo Administrador. Isto significa, que a tecla *Asterisco* assume a função da tecla *Quadrado* e vice-versa.

Como é impossível editar um novo manual de utilização para cada caso, você deve atentar para a atual configuração existente no seu sistema. Se estiver configurada no seu sistema a utilização da tecla *Quadrado* como descrita para outros países, você deve considerar este fato ao ler este manual.

Comandos especiais (Short Cuts) para o usuário experiente














Para o usuário experiente, existem algumas possibilidades especiais de cancelar os anúncios do sistema através de entradas, a fim de navegar com maior rapidez no *Ergo*. A lista a seguir contém as opções disponíveis:



- O anúncio antes de qualquer gravação (*"Falar o seu anúncio/mensagem/ nome após o sinal...Para terminar..."*) pode ser cancelado, pressionando a tecla 5. Em seguida, você ouve imediatamente o sinal e a gravação é iniciada. A gravação pode então ser cancelada com a tecla *Quadrado* (#).
- O anúncio do estado da caixa postal diretamente após a discagem do modo de controle (*"Há xxx mensagens novas"*) pode ser cancelado, pressionando a tecla 2. Em seguida, você acessa imediatamente a caixa postal para poder ouvir as novas mensagens. Se pressionar a tecla *Quadrado* (#) aqui, você acessa imediatamente o menu principal.
- Os anúncios de ajuda, que você solicitou durante a reprodução do cabeçalho ou da própria mensagem (tecla 0), podem ser cancelados, pressionando uma tecla qualquer. Entretanto, uma função que esteja eventualmente vinculada com a tecla não será ativada.
- Diferentemente do comportamento descrito no parágrafo anterior, (quase) todos os anúncios em geral são interrompidos pelo acionamento de uma tecla. Entretanto, a função assim ativada é aceita como uma entrada. Portanto, é possível antecipar as entradas sem precisar ouvir os anúncios de menu até o fim.
Exemplo: Você deseja regravar o seu nome. Durante a reprodução do nome atualmente gravado, você pode pressionar a tecla 5 (Regravação do nome) ou a tecla * (Manter o anúncio do nome), para selecionar diretamente a função desejada.

1.10.2.9 Primeiro login no sistema

Para o primeiro login no sistema, você recebe do administrador do sistema o seu número de caixa postal e um PIN bem como os números de serviço de acesso. De posse desta informação, você estará apto a fazer o primeiro login no sistema. Durante o primeiro login, o sistema exige a alteração imediata do PIN. Enquanto o PIN não for alterado, o acesso ao sistema não é possível.

Faça a sua entrada no sistema conforme o especificado a seguir.

Função	Teclas
Digitar o número de serviço de acesso para o modo de controle. Você é solicitado por um anúncio a entrar o número da caixa postal.	
Então	
Digitar o seu número da caixa postal e confirmar a entrada com a tecla Asterisco.	 
Eventualmente, em caso de entrada incorreta do número de caixa postal	
Pressionando a tecla Quadrado, você pode apagar a sua inserção e, em seguida, repetir a inserção do número da caixa postal. Confirmar essa entrada novamente com a tecla Asterisco. Depois, você é solicitado através de um anúncio a digitar o seu PIN para o primeiro login.	  
Depois	
<p>Digitar o PIN para o primeiro login e confirmar a entrada com a tecla Asterisco. Se tiver confirmado um número PIN inválido com a tecla asterisco, será necessário fazer novamente o login inserindo o número da caixa postal no sistema.</p> <p>Nota 1: Se o seu sistema estiver configurado, de forma que você obtenha acesso à sua caixa postal, diretamente através do acionamento da tecla asterisco (identificação ANI), você será solicitado, automaticamente após a inserção inválida do PIN, a repetir a inserção do PIN.</p> <p>Nota 2: A quantidade de tentativas de inserção possíveis para o número do PIN é restringida pelo administrador em um determinado valor. Quando esse valor limite for atingido, o acesso à caixa postal será bloqueado. Somente o administrador pode suspender esse bloqueio novamente.</p>	 
Eventualmente, em caso de entrada incorreta do PIN	
Antes de confirmar a inserção do PIN com a tecla asterisco, é possível, com a tecla Quadrado, apagar a inserção completamente e, em seguida, repetir a inserção do número do PIN.	  
Depois da entrada do PIN para o primeiro login, você ouve o anúncio: "Novo PIN!"	
Digitar o seu novo PIN e confirmar a entrada com a tecla Asterisco.	 
Você é solicitado por um anúncio do sistema a digitar o seu PIN de novo para controle: "Repetir novo PIN!"	

Função	Teclas
Digitar novamente o novo PIN e confirmar a entrada com a tecla Asterisco. Depois, você é comutado imediatamente ao modo de controle.	 

1.10.2.10 Login no sistema após a reposição do PIN

Se você esquecer o seu PIN para o acesso ao sistema, o Administrador irá repor o PIN ao valor padrão. Ao efetuar o login de novo no sistema com este PIN padrão, o sistema exigirá a alteração imediata do PIN. Para tal, você precisa executar o mesmo procedimento descrito no [Parágrafo 1.10.2.9, "Primeiro login no sistema"](#), na [pág. 21](#).

1.10.2.11 Acesso acelerado ao modo de controle

Comportamento padrão

Normalmente, após a discagem do modo de controle, o número da caixa postal é sempre perguntado primeiro. Você deve então digitá-lo e confirmá-lo com a tecla Asterisco. Em seguida, você é solicitado a digitar o seu PIN para identificar-se no sistema como usuário autorizado. Só então você tem acesso à sua caixa postal.

Acesso simplificado com a função especial configurada

Se estiver chamando do telefone do ambiente de trabalho, (no caso da identificação do chamador ANI, configurada), será possível, eventualmente, acessar diretamente a sua caixa postal pressionando a tecla asterisco (*). Isto é possível, porque o sistema pode ser configurado pelo administrador, de forma que, através do número do seu telefone transmitido, o número da sua caixa postal possa ser identificado. Quando tiver selecionado o modo de controle, será preciso, apenas através da inserção do número do PIN, se identificar como pessoa autorizada ao uso. Você fica sabendo se esta função está configurada no seu sistema, ouvindo os anúncios após a discagem de sua caixa postal no modo de controle.

Acesso simplificado com parâmetro de sistema configurado

O Administrador pode efetuar mais uma configuração para simplificar o acesso à sua caixa postal. Através da entrada de um parâmetro de configuração para o script do *Ergo*, é possível acessar a própria caixa postal sem pressionar a tecla Asterisco. Neste caso, você acessa diretamente a entrada do PIN depois da seleção do modo de controle.

NOTA: Se o usuário definiu o seu telefone como “trusted”, não há qualquer possibilidade de usá-lo para acessar o modo de controle de uma caixa postal de terceiros.

Se esta opção estiver sendo utilizada no seu sistema e se você quiser acessar o modo de controle da sua caixa postal a partir de um telefone de terceiros, deve proceder da seguinte forma:

1. Efetue a sua entrada no modo de controle do *Ergo*.
Agora segue-se normalmente o anúncio: “*Bem-vindo ao sistema de voicemail Ergo - PIN?*”. Como se trata aqui da consulta de PIN para o usuário padrão deste telefone, a tecla Quadrado deve ser pressionada para acessar a seleção da sua caixa postal.
2. Pressionar a tecla Quadrado.
Você ouve o anúncio: “*Número da caixa postal?*”.
3. Digitar o número da sua caixa postal.
Você será solicitado a digitar o seu PIN.
4. Digitar o PIN.
Com isto, você é comutado para a sua caixa postal.

Acesso simplificado através de número de confiança

Através da definição de “números de confiança” (Trusted Numbers), o usuário pode determinar três telefones, a partir dos quais ele pode acessar a sua caixa postal sem identificação, ou seja, sem a entrada do PIN. Para o modo Express, é obrigatória a definição de um número de confiança, pois esse modo não prevê a entrada do PIN. O importante é que, o terminal especificado como de confiança, permita a transmissão do número de telefone e que esta também esteja configurada.

IMPORTANTE: Deve-se ter em mente, que os “números de confiança” podem causar um problema de segurança. Qualquer pessoa que saiba qual o telefone definido como “trusted” e que tenha acesso ao mesmo, terá o controle total sobre a respectiva caixa postal. Desta forma, você nunca deveria configurar, por exemplo, o telefone do posto de trabalho como “trusted”, se outras pessoas tiverem acesso ao seu posto de trabalho.

1.10.2.12 Configurações através do *Web Assistant*



WebAssistant

Muitas definições de usuário para o *Ergo* podem ser efetuadas apenas ou de forma mais cômoda através do *Web Assistant*. Para saber quais são elas, consultar a descrição neste manual. O ícone do *Assistente da Web* está posicionado nos locais correspondentes para salientar estas funções.

No parágrafo seguinte, você encontra um resumo das definições do *Ergo*, que também podem ser efetuadas através da Interface da Web. Este resumo diferencia entre:

- Definições do **modo avançado** do modo de controle, disponíveis também através do *Web Assistant*.
- Definições do **modo ampliado** do modo de controle, disponíveis também através do *Web Assistant*.
- Definições, que apenas são possíveis através do *Web Assistant*.

Definições do modo avançado do modo de controle, disponíveis também através do *Web Assistant*

NOTA: Todas as funções citadas a seguir, com exceção da comutação modo padrão/modo avançado, só podem ser acessadas no *Ergo* através do modo avançado.

- Alteração do PIN.
- Entrar o número de discagem direta do substituto.
- Seleção de modo para o modo de controle (modo padrão/modo avançado).
- Opções de chamada:
 - As pessoas que chamam podem deixar mensagens urgentes.
 - As pessoas que chamam podem deixar mensagens confidenciais.
- Definir números de confiança (consulta da caixa postal sem identificação).
- Comutar o modo da caixa postal (secretária eletrônica/anúncio informativo).
- Gravar os anúncios de saudação.
- Gravar o nome.

Definições do modo ampliado do modo de controle, disponíveis também através do *Web Assistant*

- Configuração de anúncios diurno e noturno.
- Definir, se os anúncios diurnos e noturnos podem ser interrompidos.

Definições, que só podem ser executadas através do Web Assistant

- Teclas de discagem rápida programáveis, para permitir a execução rápida de funções do menu.
- Definir os filtros pessoais para a reprodução das mensagens.
- Configurar notificações.
- Definir um perfil de tempo conforme o dia para a ativação de anúncios diurnos e noturnos.

NOTA: No *Web Assistant* (em perfis de tempo -> **Anúncios** -> **Caso ocupado**), você pode definir um anúncio especial para quando a linha do usuário estiver ocupada. Esta função não está disponível no *Ergo* por não ser suportada.

1.10.2.13 Comportamento nas cotas do usuário

No servidor XPR e nos sistemas de correios Microsoft Exchange e Lotus Notes, é possível configurar cotas para os usuários.

As cotas do usuário são utilizadas para restringir os recursos utilizados pelo usuário, como por exemplo, espaço de armazenamento em disco. Assim que um usuário ultrapassar o contingente a ele atribuído, o acesso ao recurso será negado.

O usuário de um servidor de correio só tem controle restrito à forma como os recursos serão utilizados. Tanto suas próprias ações (enviar mensagens) como também as ações de outras pessoas (receber mensagens) sobrecarregam o contingente a ele atribuído. Assim, é possível que um usuário não possa enviar mensagens, porque ele recebeu algumas mensagens muito grandes ou simplesmente recebeu mensagens demais.

O *Ergo* alterna, nas cotas de usuário ativadas e no ultrapassar do contingente por um usuário, automaticamente para o modo de informações para a respectiva caixa postal. Através disso, a pessoa que chama recebe apenas um anúncio reproduzido e não pode deixar nenhuma mensagem.

Assim que o usuário, através da exclusão ativa de documentos já enviados ou recebidos, reduzir suficientemente o espaço em disco por ele ocupado, será possível novamente enviar documentos e mensagens poderão ser deixadas na sua caixa postal.

NOTA: Se um usuário tiver excluído uma quantidade suficiente de documentos através do *Ergo*, ele terá que desligar e ligar novamente. Somente depois ele poderá novamente gravar e enviar mensagens.

Introdução

Generalidades sobre o Ergo

2 A utilização do *Ergo* (Instruções breves)

Para que você possa utilizar rapidamente o *Ergo*, explicaremos detalhadamente, neste capítulo, os procedimentos para utilizar algumas funções mais importantes com base em exemplos. Dessa forma, você terá uma noção de como trabalhar com o *Ergo* e poderá aprender em muito pouco tempo os procedimentos mais necessários. Caso você precise, o [Parágrafo , "A utilização do Ergo \(referência para os comandos\)"](#), na [pág. 39](#) descreve a utilização e as definições de funções não utilizadas com tanta frequência.

Neste parágrafo são explicadas as seguintes funções:

- Como acessar o menu principal do modo de controle (login no sistema).
- Como criar um voicemail e enviá-lo (envio de mensagens).
- Como escutar um voicemail recebido e respondê-lo (edição de mensagens).
- Como gravar o anúncio de nome utilizado no sistema (opções da caixa postal).
- Como definir o número de telefone para o seu substituto (opções da caixa postal).

NOTA: Na descrição das funções a seguir, parte-se do pressuposto que a *tecla Asterisco* serve em geral para a confirmação de entradas ou para o envio de mensagens. A *tecla Quadrado* é utilizada para funções de cancelamento e correção.

É possível que, o sistema tenha sido configurado com a função invertida para essas teclas, o que deve ser considerado na leitura destas instruções.

2.1 Acesso ao Modo de controle

Sempre que quiser editar mensagens ou definições de sua caixa postal, você tem que efetuar o login no modo de controle do *Ergo* através do telefone, para acessar o menu principal. Para isso, você pode utilizar qualquer telefone da sua organização.

NOTA: A descrição do procedimento de login para o modo de controle refere-se a uma instalação com especificações padrão. É possível configurar para o seu telefone um procedimento de acesso simplificado através de uma alteração na configuração do *Ergo*. Ver informações detalhadas no [Parágrafo 1.10.2.11, "Acesso acelerado ao modo de controle"](#), na pág. 22. Em caso de dúvidas quanto a configuração do seu sistema, consulte o seu Administrador.

O login no sistema obedece a um procedimento predefinido, cujos passos são os seguintes:

- Entrada do número de acesso para o modo de controle.
- Entrada do seu número da caixa postal
- Entrada do seu PIN para a autenticação

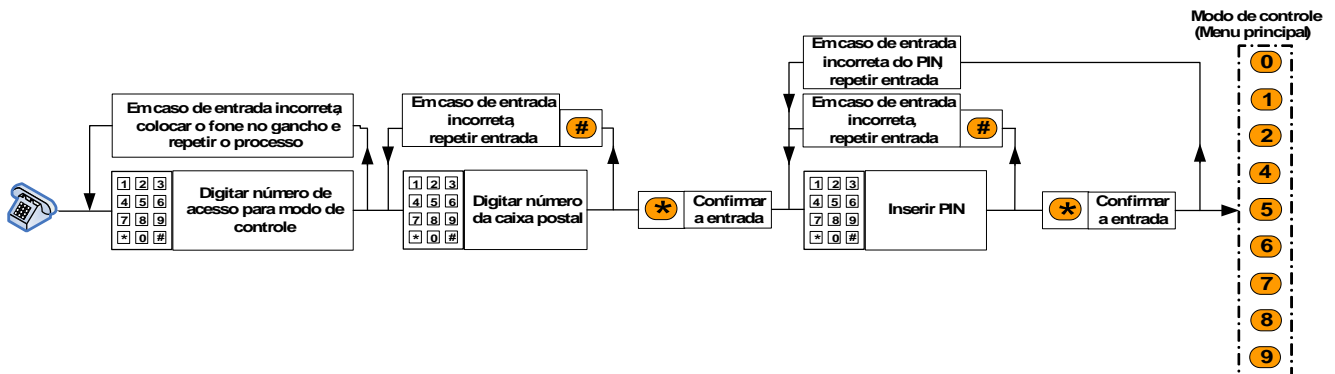
Requisitos

Os seguintes requisitos são necessários para que você possa acessar o menu principal do modo de controle do *Ergo*:

- O sistema de voicemail *Ergo* apenas pode ser utilizado em um servidor XPR instalado.
- O *Ergo* tem que estar instalado e configurado pelo Administrador do sistema.
- O sistema está instalado com as especificações padrão.
- Uma caixa postal está configurada no servidor XPR para você.
- Você está de posse do número de acesso para o modo de controle. Caso contrário, consulte o seu Administrador do sistema.
- Você está de posse do seu número da caixa postal. Caso contrário, consulte o seu Administrador do sistema.
- Você está de posse do seu PIN. Caso contrário, consulte o seu Administrador do sistema.

NOTA: O seu Administrador irá lhe informar um PIN para você poder efetuar o primeiro login no sistema. No decorrer deste primeiro login, você terá de alterar esse PIN.

Diagrama de funções para o acesso ao modo de controle



Procedimento o acesso ao modo de controle

Para acessar o menu principal do modo de controle, são necessários os seguintes passos:

1. Discar o número de acesso para o modo de controle.
Você escuta então o anúncio de saudação do sistema e é solicitado a entrar o número da sua caixa postal.
2. Digitar o seu número da caixa postal e confirmar com a tecla Asterisco *
Você é solicitado a entrar o PIN.

NOTA: Dependendo da configuração do sistema, a inserção do número da caixa postal não é necessária.

3. Digitar o PIN e confirmar com a tecla Asterisco *
Você é comutado ao modo de controle.

NOTA: Ao efetuar o login no sistema pela primeira vez, você tem que alterar o PIN. Seguir os anúncios do sistema.

Ao se encontrar no modo de controle, você ouve um anúncio, informando-o das opções de utilização do menu principal desse modo.

O que você deve fazer...

- ...caso não receba o anúncio de saudação do sistema: “*Bem-vindo ao sistema de voicemail Ergo*“, após ter entrado o número de acesso para o modo de controle?
Você provavelmente se enganou na inserção do número de acesso para o modo de controle. Por o fone no gancho e repetir a seleção do modo de controle.

A utilização do Ergo (Instruções breves)

Acesso ao Modo de controle

- ...se perceber que se enganou na inserção do número da sua caixa postal?
Por o fone no gancho e repetir a seleção do modo de controle.
- ...caso tenha se equivocado na entrada do PIN?
Aguarde o anúncio do sistema, que o solicitará a repetir o login através do número da caixa postal ou da repetição da inserção do PIN.

2.2 Criar e enviar um voicemail

Você deseja gravar e enviar um voicemail a um usuário.

Um voicemail é uma mensagem criada através da gravação de voz e entregue na caixa postal do destinatário através de medidas apropriadas (discagem da caixa postal do destinatário). O envio de um voicemail pode ser comparado com a gravação de uma mensagem em uma secretária eletrônica.

Voicemail é um serviço de mensagem, que pode sempre ser utilizado, quando não houver um cliente de Email disponível para enviar um Email a um destinatário. Um telefone é suficiente para enviar um voicemail.

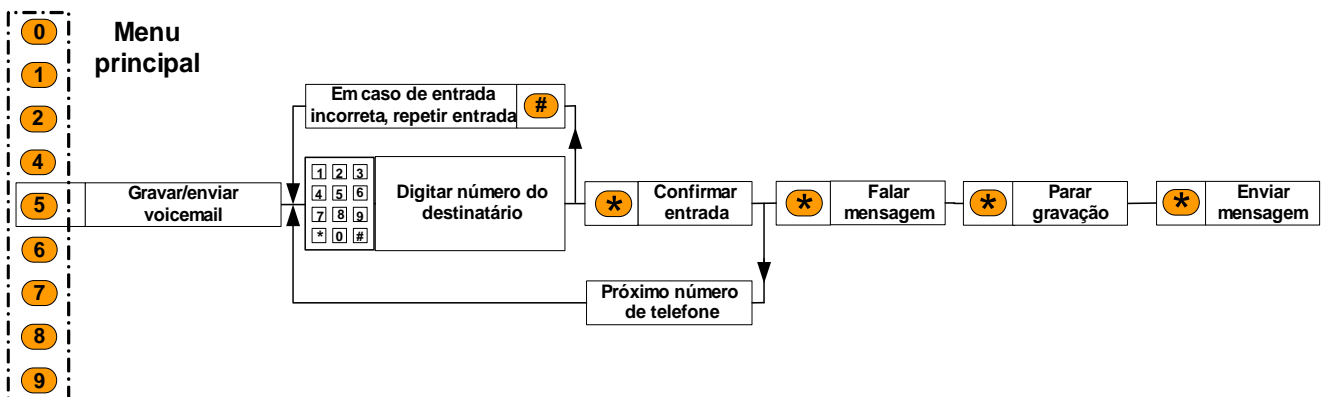
Um voicemail pode ser enviado, por exemplo, quando o destinatário não se encontrar em seu posto de trabalho, ou seja, não está acessível a uma chamada direta. O envio do voicemail permite que o destinatário acesse a mensagem mais tarde.

Requisitos

Você precisa estar no menu principal do modo de controle do *Ergo*.

O [Parágrafo 2.1, "Acesso ao Modo de controle"](#), na [pág. 28](#) descreve como acessar o modo de controle.

Diagrama de funções para criar e enviar um voicemail



Procedimento para enviar um voicemail

Para gravar e enviar um voicemail, são necessárias as seguintes entradas:

1. Selecionar no menu principal do modo de controle a função 5, **Gravar/enviar voicemail**.
Você é solicitado através do anúncio: “Destinatário?”, a digitar o número da caixa postal do destinatário.
2. Digitar o número de telefone da caixa postal do destinatário.

A utilização do Ergo (Instruções breves)

Criar e enviar um voicemail

3. Confirmar a entrada do número de telefone da caixa postal do destinatário com a tecla Asterisco *

NOTA: Você pode endereçar o voicemail a outros destinatários. Após o anúncio: “*Próximo destinatário?*”, digitar o número de telefone de outra caixa postal do destinatário. O número de telefone adicional também tem que ser confirmado com a tecla Asterisco *.

4. Pressionar novamente a tecla Asterisco * para iniciar a gravação de voz. Aguardar o sinal depois do anúncio: “*Falar a sua mensagem após o sinal*” e começar a falar.
5. Você pode parar a gravação com a tecla Asterisco *

NOTA: Após a parada da gravação, você dispõe de outras opções antes de enviar a mensagem. Você pode, por exemplo, ouvir a mensagem de novo ou continuar a gravação. Você encontra informações mais detalhadas sobre essas funções no [Parágrafo 3.2.3.4, "Gravar e enviar um nova mensagem"](#), na [pág. 52](#).

6. Para enviar a mensagem, pressionar de novo a tecla Asterisco *

O sistema confirma o envio da mensagem com o anúncio: “*A mensagem foi enviada*”.

Depois, você retorna automaticamente ao menu principal para continuar a trabalhar com o *Ergo*.

Se você quiser terminar o *Ergo*, basta por o fone no gancho.

O que você deve fazer...

- ...caso tenha se equivocado na entrada do Número da caixa postal?
Pressionar a tecla Quadrado #. Você retorna então à entrada do número da caixa postal e pode repeti-la.
- ...caso você tenha se “perdido” no menu?
Pressionar a tecla Quadrado #. Geralmente você retorna assim ao menu principal. Em alguns casos, pode ser necessário, que você pressione a tecla Quadrado várias vezes, para sair de cada nível de menu e retornar ao menu principal.

2.3 Escutar e responder um voicemail recebido

Você deseja ouvir um voicemail que chegou na sua caixa postal e respondê-lo com um comentário.

Você pode editar as mensagens recebidas na sua caixa postal (voicemails, emails ou mensagens de fax) através do telefone. Você pode:

- Escutar, responder e encaminhar voicemails.
- Reproduzir emails (opcional, caso esteja instalado Texto para voz, text-to-speech).
- Encaminhar mensagens de fax (por exemplo, em uma impressora de fax).

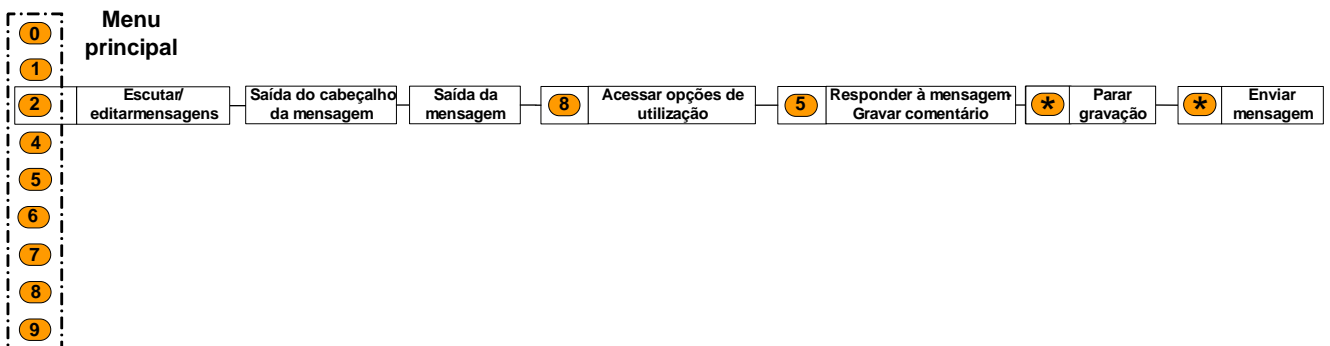
Na configuração padrão do sistema, há primeiro a saída da mensagem mais recente. O cabeçalho da mensagem é reproduzido antes da mensagem propriamente dita. O cabeçalho da mensagem contém todas as informações disponíveis sobre a mensagem (número corrente da mensagem, remetente, hora do recebimento, etc.) de forma resumida. Você pode ativar algumas funções durante a reprodução do cabeçalho ou da mensagem. Você encontra a descrição detalhada destas funções no [Parágrafo 3.2.3.2, "Utilização durante a reprodução do cabeçalho da mensagem"](#), na pág. 46 ou no [Parágrafo 3.2.3.2, "Utilização durante a reprodução da mensagem"](#), na pág. 48.

Requisitos

Você precisa estar no menu principal do modo de controle do *Ergo*.

O [Parágrafo 2.1, "Acesso ao Modo de controle"](#), na pág. 28 descreve como acessar o modo de controle.

Diagrama de funções para escutar e editar um voicemail



Procedimento para escutar e responder um voicemail

Para escutar um voicemail e respondê-lo com um comentário, são necessárias as seguintes entradas:

A utilização do Ergo (Instruções breves)

Escutar e responder um voicemail recebido

1. Selecionar no menu principal do modo de controle a função 2, **Escutar/editar mensagens**.

O sistema inicia imediatamente a saída da primeira mensagem não lida, começando pelo cabeçalho.

2. Pressionar a tecla 8 para acessar as **opções de utilização**.
Você abre o menu para a edição da atual mensagem ouvida.

NOTA: Você pode ativar a função **Acessar as opções de utilização** já durante a reprodução do cabeçalho da mensagem ou da própria mensagem.

3. Selecionar, com a tecla 5, a função **Responder à mensagem**.
Você ouve o anúncio: “*Fale a sua mensagem após o sinal*”. Falar o seu comentário após o sinal.
4. Você pode parar a gravação com a tecla Asterisco *

NOTA: Após a parada da gravação, você dispõe de outras opções antes de enviar a mensagem. Você pode, por exemplo, escutar a mensagem mais uma vez ou continuar a gravação, etc. Você encontra informações mais detalhadas sobre estas funções no [Parágrafo 3.2.3.4, "Gravar e enviar um nova mensagem"](#), na [pág. 52](#)

5. Para enviar a mensagem, pressionar de novo a tecla Asterisco *

O sistema confirma o envio da mensagem com o anúncio: O sistema confirma o envio da mensagem com o anúncio: “*A mensagem foi enviada*”. Depois, você retorna automaticamente ao tópico de menu **Opções de utilização** e pode continuar a edição.

Para terminar a edição da mensagem, pressionar a tecla Quadrado # no tópico de menu **Opções de utilização** e retornar ao menu principal. Depois, você pode continuar a trabalhar com o *Ergo*.

Se você quiser terminar o *Ergo*, basta por o fone no gancho.

O que você deve fazer...

- ...caso você tenha se “perdido” no menu?
Pressionar a tecla Quadrado #. Geralmente você retorna assim ao menu principal. Em alguns poucos casos, pode ser necessário, que você pressione a tecla Quadrado # várias vezes, para sair de cada nível de menu e retornar ao menu principal.

2.4 Gravar o anúncio de nome

Você deseja gravar o seu nome.

O anúncio do nome é utilizado no sistema para as mais diversas finalidades, como por exemplo, para informar aos usuários que chamam a sua caixa postal, de que foram conectados corretamente. Também no envio de voicemails há a aplicação para a gravação do nome: o nome do remetente é anunciado no cabeçalho da mensagem na reprodução do voicemail.

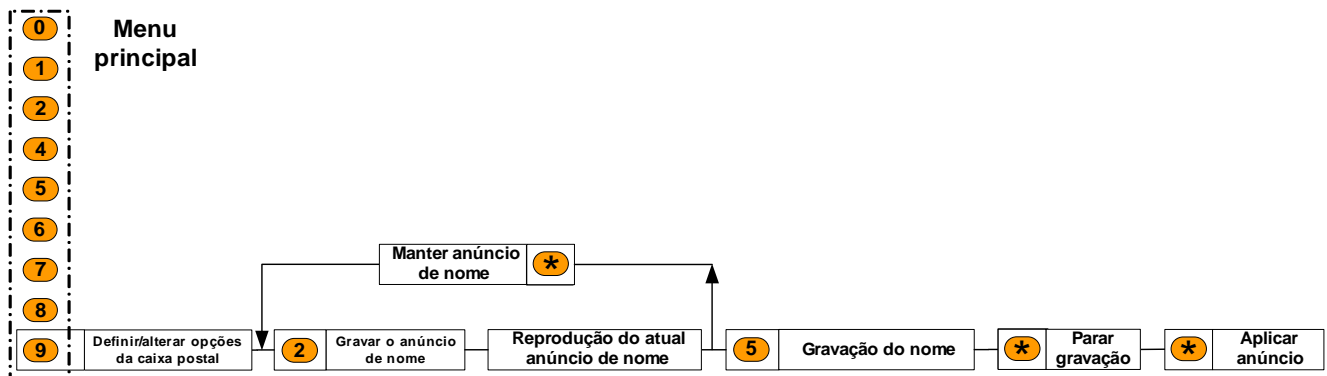
Se você não gravou um anúncio de nome no *Ergo*, o sistema utiliza um anúncio criado por ele mesmo.

Requisitos

Você precisa estar no menu principal do modo de controle do *Ergo*.

O [Parágrafo 2.1, "Acesso ao Modo de controle"](#), na [pág. 28](#) descreve como acessar o modo de controle.

Diagrama de funções para gravar o anúncio do nome



Procedimento para gravar o próprio nome

Para gravar o seu nome, são necessárias as seguintes entradas:

1. Selecionar no menu principal do modo de controle a função 9, **Definir/alterar as opções da caixa postal**.
São anunciadas as funções possíveis deste menu.
2. Selecionar, com a tecla 2, a função **Gravar o anúncio de nome**.
Caso exista, é reproduzido o atual anúncio do nome utilizado pelo sistema.
3. Pressionar a tecla 5 para iniciar a gravação do nome.
Você ouve o anúncio: "*Falar o seu nome após o sinal*". Falar o seu nome após o sinal.

A utilização do Ergo (Instruções breves)

Definir o número do substituto

4. Você pode parar a gravação com a tecla Asterisco *

NOTA: Após a parada da gravação, você dispõe de outras opções antes de salvar o anúncio. Você pode, por exemplo, escutar o anúncio mais uma vez ou continuar a gravação, etc. Você encontra informações mais detalhadas sobre estas funções no [Parágrafo 3.2.4.2, "A gravação do próprio nome", na pág. 77](#).

5. Para aplicar a nova gravação do nome, basta pressionar de novo a tecla Asterisco *

A gravação do próprio nome está concluída. De agora em diante, ela será reproduzida pelo sistema no lugar do anúncio do nome configurado anteriormente.

O sistema confirma o êxito da gravação do nome com o anúncio: *"O seu novo nome foi salvo"*.

Depois, você retorna automaticamente ao tópico de menu **Definir/alterar as opções da caixa postal** e pode continuar a edição.

Para terminar a edição das opções da caixa postal, pressionar a tecla Quadrado # no tópico de menu **Definir/alterar as opções da caixa postal** e retornar ao menu principal. Depois, você pode continuar a trabalhar com o *Ergo*.

Se você quiser terminar o *Ergo*, basta por o fone no gancho.

O que você deve fazer...

- ...caso você tenha se "perdido" no menu?
Pressionar a tecla Quadrado #. Geralmente você retorna assim ao menu principal. Em alguns poucos casos, pode ser necessário, que você pressione a tecla Quadrado # várias vezes, para sair de cada nível de menu e retornar ao menu principal.
- ...caso queira manter a gravação de nome existente?
Pressionar a tecla Asterisco * depois da reprodução do atual anúncio do nome utilizado pelo sistema. A gravação será mantida e você retorna ao menu para a definição das opções da caixa postal.
- ...caso queira verificar a sua gravação de nome?
Depois de parar a gravação, você tem a possibilidade de reproduzi-la com a tecla 2 para fins de verificação. Você pode então decidir, se ativa a gravação (tecla Asterisco *) ou grava de novo (tecla 4).

2.5 Definir o número do substituto

Você deseja digitar o número do seu substituto, para que esse seja oferecido à seleção pelo Assistente de Mensagens.

O Assistente de Mensagens é um menu ativado, quando você acessa uma caixa postal de terceiros através do modo de secretária eletrônica, para deixar uma mensagem.

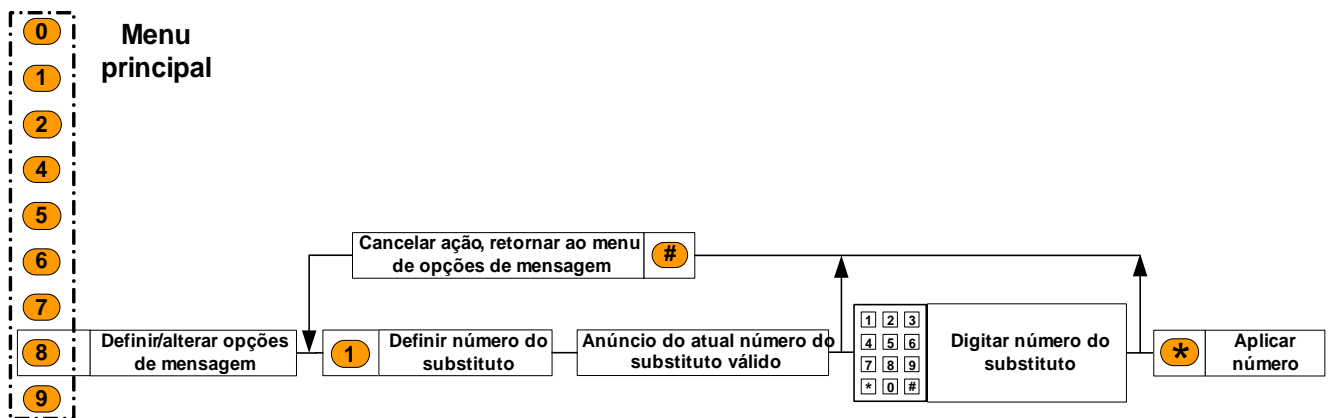
Se você selecionar nesse menu a função “Chamar o ramal”, serão anunciados os destinos de chamada configurados por você. Dentre eles, pode estar o seu substituto, caso configurado.

Requisitos

Você precisa estar no menu principal do modo de controle do *Ergo*.

O [Parágrafo 2.1, "Acesso ao Modo de controle", na pág. 28](#) descreve como acessar o modo de controle.

Diagrama de funções para definir o número do substituto



Procedimento para a definição do número do substituto

Para definir o número do substituto, são necessárias as seguintes entradas:

1. Selecionar no menu principal do modo de controle a função 8, **Definir/alterar as opções de mensagem**.
São anunciadas as funções possíveis deste menu.
2. Selecionar, com a tecla 1, a função **Definir o número do substituto**.
Caso exista, é reproduzido o atual número do substituto utilizado pelo sistema. Após o anúncio: “Número do substituto?”, digitar um número do substituto.
3. Digitar o número do substituto.
4. Pressionar a tecla Asterisco * para concluir a entrada.

O sistema confirma o êxito da definição do número do substituto com o anúncio: “O número do seu substituto foi alterado”. O procedimento está concluído.

Depois, você retorna automaticamente ao tópico de menu **Definir/alterar as opções de mensagem** e pode continuar a edição.

A utilização do Ergo (Instruções breves)

Definir o número do substituto

Para terminar a edição das opções de mensagem, pressionar a tecla Quadrado # no tópico de menu **Definir/alterar as opções de mensagem** e retornar ao menu principal. Depois, você pode continuar a trabalhar com o *Ergo*.

Se você quiser terminar o *Ergo*, basta por o fone no gancho.










O que você deve fazer...

- ...caso você tenha se “perdido” no menu?
Pressionar a tecla Quadrado #. Geralmente você retorna assim ao menu principal. Em alguns poucos casos, pode ser necessário, que você pressione a tecla Quadrado # várias vezes, para sair de cada nível de menu e retornar ao menu principal.
- ...caso queira manter o número do substituto existente?
Pressionar a tecla Quadrado # depois da reprodução do atual número do substituto utilizado pelo sistema. O número será mantido e você retorna ao menu para a definição das opções de mensagem.
- ...caso tenha se equivocado na entrada do número do substituto?
Pressionar a tecla Quadrado # depois da entrada do número de telefone. Em seguida, você retorna ao menu para a definição do número do substituto (anúncio: “*Número do substituto?*”) e pode então digitar o número do substituto de novo.

3 A utilização do *Ergo* (referência para os comandos)

3.1 Discar a própria caixa postal

Você pode ativar a sua caixa postal a partir do seu telefone ou de qualquer outro telefone interno ou externo. Se chamar a sua caixa postal através da rede pública, você deve primeiro discar o número da linha de rede da sua organização seguido do número de acesso ao serviço para o modo de controle. Depois de você digitar esse número e confirmá-lo, serão ativados os anúncios, que o guiarão pelo sistema.

Função	Teclas de entrada
Chamada através da rede pública: Discar a linha de rede da sua organização através da rede pública e em seguida, o número de acesso ao serviço.	
Ou	
A partir de qualquer telefone da sua organização: Digitar o número de acesso serviço diretamente. Você é solicitado agora por um anúncio a entrar o número da caixa postal.	
Então	
Selecionar a caixa postal: Digitar o seu número da caixa postal e confirmar com a tecla Asterisco.	 
Em caso de entrada incorreta do número de caixa postal: Apagar a entrada toda com a tecla Quadrado e digitar o número da caixa postal novamente. Confirmar essa entrada novamente com a tecla Asterisco. Depois, você é solicitado através de um anúncio a digitar o seu PIN.	  
Depois	
Digitar o PIN: Digitar o PIN e confirmar a entrada com a tecla Asterisco. Se tiver confirmado um número PIN inválido com a tecla asterisco, será necessário fazer novamente o login inserindo o número da caixa postal no sistema. Nota 1: Se o seu sistema estiver configurado, de forma que você obtenha acesso à sua caixa postal, diretamente através do acionamento da tecla asterisco (identificação ANI), você será solicitado, automaticamente após a inserção inválida do PIN, a repetir a inserção do PIN. Nota 2: A quantidade de tentativas de inserção possíveis para o número do PIN é restringida pelo administrador em um determinado valor. Quando esse valor limite for atingido, o acesso à caixa postal será bloqueado. Somente o administrador pode suspender esse bloqueio novamente.	 

A utilização do Ergo (referência para os comandos)

Discar a própria caixa postal

Função	Teclas de entrada
Eventualmente	
Caso digite o PIN errado: Antes de confirmar a inserção do PIN com a tecla asterisco, é possível, com a tecla Quadrado, apagar a inserção completamente e, em seguida, repetir a inserção do número do PIN.	

3.1.1 Procedimentos simplificados de acesso

O Administrador pode configurar o *Ergo* para permitir o acesso à própria caixa postal através de um procedimento simplificado.

Para mais informações, ver [Parágrafo 1.10.2.11](#), "Acesso acelerado ao modo de controle", na pág. 22.

3.1.2 Sair do *Ergo*

Você pode cortar a conexão com o *Ergo* em qualquer momento, não importando o menu em que se encontre. A conexão com o *Ergo* é terminada se você simplesmente colocar o fone no gancho:

Função	Utilização
Terminar a conexão com o Ergo: Desligar. Neste caso, haverá o envio de uma mensagem preparada ou será salva uma alteração da definição.	

3.2 As funções no Modo de controle

Você pode usar a sua caixa postal, digitando o número de acesso ao serviço, configurado para a mesma (em caso de dúvidas, consultar o seu Administrador do sistema) e depois o número da caixa postal seguido do seu PIN. Para usar a sua caixa postal pela primeira vez, você recebe um PIN do Administrador do sistema para o primeiro login. Este PIN tem de ser alterado durante o procedimento do primeiro login. Por questões de segurança, é aconselhável que você não anote o PIN. Você pode acessar a sua caixa postal, discando de qualquer ramal. Depois de ter efetuado o login com êxito, você pode utilizar a sua caixa postal sem limitações.

No modo de controle do *Ergo*, você pode:

- Editar as novas mensagens recebidas ou as já reproduzidas:
 - Reproduzir as novas mensagens ou as já reproduzidas. Podem ser reproduzidos todos os voicemails e também os emails, caso esteja instalado um conversor Text-to-speech (TTS). Nas mensagens de fax, será reproduzido apenas o respectivo cabeçalho, entretanto as opções de mensagem são totalmente utilizáveis. Sendo assim, um fax pode ser encaminhado, por ex., para a saída em um equipamento de fax através da função **Encaminhar**.
 - Apagar mensagens.
 - Conectar-se diretamente com o remetente de uma mensagem.
 - Enviar imediatamente uma resposta ao remetente.
 - Inserir um comentário na mensagem e encaminhá-la.
- Gravar e enviar novos voicemails.
- Gravação direta do anúncio de saudação “Anúncio de hoje”.
- Seqüência de teclas personalizadas para a ativação rápida das funções de menu mais utilizadas.
- Estabelecer uma conexão telefônica com outro usuário ou com a operadora.
- Acessar os seus dados de calendário em um ambiente de Exchange/Outlook ou Lotus Notes.
- Configurar o estado de aceitação para convites de reunião.
- Alterar as suas opções de caixa postal, como as seguintes no modo padrão:
 - A gravação de uma anúncio de saudação e sua ativação.
 - A gravação do seu nome, o qual será falado ao destinatário como informação de remetente no cabeçalho da mensagem.
 - A comutação do modo padrão para o modo avançado.

A utilização do Ergo (referência para os comandos)


As funções no Modo de controle















- Adicionalmente, no modo avançado:
 - A gravação de até nove anúncios de saudação e ativação de um deles.
 - A definição dos números de confiança (no máximo, três).
 - A seleção da definição do idioma para os anúncios do sistema.
 - Alteração do PIN para o acesso ao telefone.
- Alterar suas opções de mensagem (possível apenas no modo avançado):
 - 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 mensagem. São elas: a comutação da classificação ou filtragem na caixa postal e a permissão de mensagens com atributos, tais como “urgente” ou “confidencial”.

Algumas entradas padrão são possíveis para a utilização da sua caixa postal. Todavia, você só poderá selecionar aquelas que forem apropriadas para o menu em questão. Ver [Parágrafo 1.10.2.7, "A programação padrão de teclas", na pág. 19.](#)

3.2.1 Visão geral das funções no menu principal


A seguinte tabela oferece uma visão geral de todos os comandos, que podem ser ativados a partir do menu principal. Na rubrica “Parágrafo”, você fica sabendo onde encontrar neste manual a descrição detalhada da função:

Função	Tecla
Ativar os anúncios de utilização detalhada para o menu principal. Ver também Parágrafo 3.2.3.1, "Ativar os anúncios de utilização detalhada", na pág. 46.	0
Acesso aos dados de calendário em um ambiente de Exchange/Outlook ou Lotus Notes. Ver também Parágrafo 3.2.3.7, "Acesso aos dados de calendário em um ambiente Exchange/Outlook ou Lotus Notes.", na pág. 58.	1
Escutar as mensagens recebidas, não lidas ou já lidas.  WebAssistant Através do <i>Web Assistant</i> , o usuário deve configurar as mensagens a serem consideradas (filtragem) e a sequência de sua reprodução (classificação). Ver Parágrafo 3.2.3.2, "Escutar mensagens recebidas", na pág. 46.	2

Função	Tecla
<p>Acessar o Unified Communications System. Esta opção permite acessar algumas das funções do <i>OpenScape UC Application</i> utilizando uma conexão configurada através do <i>Trusted Transfer Mode</i>. As seguintes funções estão disponíveis através do <i>OpenScape Voice Portal</i> do <i>OpenScape UC Application</i>:</p> <p> Definir seu estado de presença</p> <p> Administrar seu equipamento preferencial</p> <p> Acessar suas conferências</p> <p> Acessar as funções do seu calendário no Microsoft Outlook ou no Lotus Notes</p> <p> Ativar uma de suas regras de roteamento</p> <p>Nota: Para mais detalhes sobre a utilização do <i>OpenScape Voice Portal</i>, consulte o manual <i>OpenScape UC Application, Aplicativos Cliente</i>.</p>	
<p>Gravar ou alterar o "Anúncio de hoje". Ver também Parágrafo 3.2.3.5, "Gravação direta do "Anúncio de hoje", na pág. 55.</p>	
<p>Gravar e enviar novo voicemail. Ver Parágrafo 3.2.3.4, "Gravar e enviar um nova mensagem", na pág. 52.</p>	
<p>Ativar as seqüências de teclas personalizadas. Ver também Parágrafo 3.2.3.6, "Usar as seqüências de teclas personalizadas", na pág. 57.</p>	
<p>Estabelecer conexão com qualquer usuário. Ver Parágrafo 3.2.3.8, "Chamar um outro ramal a partir do menu principal", na pág. 62.</p>	
<p>Definição das opções da caixa postal. Esta opção permite gravar um anúncio de saudação e o seu próprio nome e também comutar do modo padrão para o avançado.</p> <p> As definições destas funções podem ser efetuadas através do <i>Web Assistant</i>. Ver também Parágrafo 3.2.3.9, "Opções da caixa postal", na pág. 63.</p>	
Adicionalmente, no modo avançado	
<p>Definir opções de mensagem adicionais. Neste modo, podem ser definidas as funções de notificação e as opções de mensagem avançadas.</p> <p> As definições destas funções podem ser efetuadas através do <i>Web Assistant</i>. Ver Parágrafo 3.2.4.1, "Definir as opções de mensagem no modo avançado", na pág. 68.</p>	

A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle

Função	Tecla
<p>Definir as opções da caixa postal com ampla gama de funções. Agora você pode, por ex., gravar até nove anúncios de saudação e selecioná-los conforme a situação, definir números de confiança, alterar a seleção do idioma para os anúncios do sistema bem como alterar o próprio PIN.</p> <p> As definições destas funções podem ser efetuadas através do <i>Web Assistant</i>. Ver Parágrafo 3.2.4.2, "Definição das opções da caixa postal no modo avançado", na pág. 73.</p>	<div>9</div>

3.2.2 Opções no menu principal do modo de controle


Na descrição de cada função a seguir, partimos do pressuposto que você já se encontra no menu principal. Você o acessa, discando o código de serviço para o modo de controle, em seguida digitando o número de sua caixa postal e o seu PIN (ver [Parágrafo 3.1, "Discar a própria caixa postal"](#), na [pág. 39](#)). Com a seleção do modo de controle, você pode ter duas situações iniciais diferentes:

1. Foi recebida uma nova mensagem desde a última consulta da caixa postal.
Anúncio: *"Há uma mensagem não lida"*.

NOTA: Caso tenham entrado várias mensagens novas, a quantidade delas é anunciada: *"Há x mensagens não lidas"*.

Além das outras funções oferecidas no menu, você pode iniciar a reprodução das mensagens, pressionando a tecla 2. Primeiro são reproduzidas as mensagens não lidas e depois as lidas. A saída vai depender das configurações de caixa postal selecionadas. Na configuração padrão, todas as mensagens existentes no diretório Caixa de entrada são reproduzidas de acordo com a seguinte classificação:

- Primeiro as mensagens não lidas caracterizadas como urgentes; em seguida,
- As mensagens não lidas normais: primeiro a mensagem mais recente, na sequência voicemail, fax, e-mail

 As respectivas definições são efetuadas no *Web Assistant* em **Sistema de Voicemail**.

NOTA: Se a opção *Reprodução imediata de novas mensagens ao entrar na caixa postal* estiver ativada no **Web Assistant**, a saída das novas mensagens se iniciará imediatamente. Você encontra esta opção na página de definições **Sistema de voicemail** em **Outras opções**.

Você pode cancelar a reprodução em qualquer momento, pressionando a tecla Quadrado e retornar ao menu principal, caso queira selecionar outra opção.

2. Não houve a entrada de novas mensagens. Anúncio: “*Não há mensagens novas*”.

Você pode iniciar a reprodução das mensagens já lidas, pressionando a tecla 2. Aqui também é possível cancelar (tecla Quadrado) a reprodução em qualquer momento e retornar ao menu principal. Naturalmente que você tem a opção também de ativar qualquer outra das funções oferecidas no menu principal.

Em ambos os casos, o cabeçalho da mensagem (header) é transmitido primeiro ao acessar as mensagens. Este anúncio contém informações relativas ao número da mensagem atual, o estado (lida ou não lida), o tipo de mensagem (voicemail ou email, etc.), o remetente e a hora de entrada. Logo em seguida, é reproduzido o assunto e depois a respectiva mensagem propriamente dita (corpo). Depois da reprodução da última mensagem, você retorna automaticamente ao menu principal e pode continuar a utilização.

3.2.3 Utilização no modo padrão


3.2.3.1 Ativar os anúncios de utilização detalhada

Os anúncios de utilização do sistema foram elaborados para permitir uma rápida navegação pelos tópicos do menu. Caso não entenda um anúncio, você pode ativar a ajuda mais detalhada do sistema a respeito das opções de funções.

Função	Tecla
Ativar os anúncios de utilização detalhada para o menu principal: No menu principal pressionar a tecla 0.	0

3.2.3.2 Escutar mensagens recebidas

Você acessa este submenu, pressionando a tecla 2 no menu principal

Função	Tecla
Escutar as mensagens recebidas, novas ou já lidas: No menu principal pressionar a tecla 2.  WebAssistant A sequência de saída (classificação por urgência, hora de entrada e serviço), a seleção do serviço (filtragem conforme o tipo de mensagem) ou a opção de reproduzir apenas as mensagens não lidas podem ser configuradas pelo usuário através do <i>Web Assistant</i> . As respectivas definições são efetuadas no <i>Web Assistant</i> na página Sistema de voicemail em Processar as mensagens no telefone .	2

Depois de você ter pressionado a tecla 2, a reprodução do cabeçalho da primeira mensagem será iniciada imediatamente; depois, é executada automaticamente a saída do texto da mensagem, caso não tenha sido selecionada uma função de edição.

NOTA: Na configuração padrão do sistema, há a saída das mensagens não lidas (primeiro as mensagens marcadas como urgentes) começando com a mensagem mais recente.

Utilização durante a reprodução do cabeçalho da mensagem

Durante a reprodução do cabeçalho da mensagem (denominado header), são possíveis as seguintes entradas, para o controle do processo de reprodução ou para a seleção de outras opções:

Função	Tecla
Cancelar a reprodução do cabeçalho da mensagem e passar diretamente para a reprodução do assunto e do texto de mensagem: pressionar a tecla 2.	2
Ir para a mensagem anterior: pressionar a tecla 1. A saída continua com o cabeçalho da mensagem anterior.	1
Saltar para a mensagem seguinte: pressionar a tecla 3. A saída continua com o cabeçalho da mensagem seguinte.	3
Apagar a mensagem, cujo cabeçalho está sendo reproduzido: pressionar a tecla 9.	9
Saltar para o final da atual mensagem e acessar o menu "Opções de utilização": pressionar a tecla 8. Em seguida, é possível ativar outras funções, que são aplicadas à atual mensagem ou que disponibilizam funções de utilização adicionais: <ul style="list-style-type: none"> • Responder a uma mensagem • Encaminhar a mensagem • Editar anexos • Reproduzir a mensagem de novo • Ir para a mensagem anterior • Saltar para a mensagem seguinte • Apagar mensagem • Chamar remetente Você encontra uma descrição detalhada destas funções no Parágrafo 3.2.3.3, "Opções de utilização durante a reprodução do cabeçalho ou da mensagem" , na pág. 49 .	8
Cancelar a reprodução da mensagem e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	#
Solicitar a ajuda detalhada para as funções possíveis durante a reprodução do cabeçalho da mensagem: pressionar a tecla 0.	0

A utilização do Ergo (referência para os comandos)


As funções no Modo de controle

Utilização durante a reprodução da mensagem

Durante a reprodução da mensagem (corpo da mensagem), são possíveis as seguintes entradas, para o controle do processo de reprodução ou para a seleção de outras opções:













Função	Tecla
Reprodução da mensagem inclusive do cabeçalho, reiniciar: pressionar a tecla 2.	2
Ir para a mensagem anterior: pressionar a tecla 1.	1
Saltar para a mensagem seguinte: pressionar a tecla 3.	3
Parar/iniciar a reprodução da mensagem (fazer pausa): pressionar a tecla 5.	5
Retroceder oito segundos ou três frases na reprodução: pressionar a tecla 4.	4
Avançar oito segundos ou três frases na reprodução: pressionar a tecla 6.	6
Saltar para o final da atual mensagem e acessar o menu Opções de utilização: pressionar a tecla 8. Em seguida, é possível ativar outras funções, que são aplicadas à atual mensagem ou que disponibilizam funções de utilização adicionais: <ul style="list-style-type: none">• Responder a uma mensagem• Encaminhar a mensagem• Editar anexos• Reproduzir a mensagem de novo• Ir para a mensagem anterior• Saltar para a mensagem seguinte• Apagar mensagem• Chamar remetente Você encontra uma descrição detalhada destas funções no Parágrafo 3.2.3.3, "Opções de utilização durante a reprodução do cabeçalho ou da mensagem" , na pág. 49 .	8
Apagar a mensagem que está sendo reproduzida: pressionar a tecla 9.	9
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Cancelar a reprodução da mensagem e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	#


3.2.3.3 Opções de utilização durante a reprodução do cabeçalho ou da mensagem

Função	Tecla
Responder a uma mensagem: Após o acionamento da tecla 8 na reprodução do cabeçalho da mensagem ou da mensagem:	
Responder à mensagem imediatamente: pressionar a tecla 5. Em seguida, você é solicitado através de anúncio a falar o texto de resposta após o sinal.	5
Parar gravação da resposta (pausar): pressionar a tecla Asterisco. Se necessário, você pode continuar a gravação, pressionando a tecla 5 novamente.	*
Enviar a resposta: pressionar a tecla Asterisco. Como alternativa, a mensagem é transmitida, se você cortar a conexão com o <i>Ergo</i> , colocando o fone no gancho.	*
Reprodução da resposta (para controle): pressionar a tecla 2. Em seguida, é reproduzido o texto falado por você.	2
Continuar a gravação (terminar pausa): pressionar a tecla 5.	5
<p>Indicar esta mensagem como “urgente” e/ou “confidencial”: pressionar a tecla 8.</p> <p>Nota: Mensagens indicadas como confidenciais não podem ser encaminhadas pelo destinatário.</p> <p>Observação: A opção de marcar a mensagem como “urgente” e “confidencial” só será oferecida no menu através de um anúncio, sendo executável apenas, se o destinatário a permitir para as suas mensagens. Além disso, esse recurso só funciona no próprio sistema de voicemail e no Web Assistant. Se a mensagem for entregue a um outro sistema, como por exemplo, o Microsoft Exchange, esta funcionalidade se perde. A definição, com a qual você permite que as mensagens enviadas a você possam ser marcadas como “urgente” e/ou “confidencial”, encontra-se no menu <i>Ergo</i> (modo avançado) em Opções de mensagem > Opções de mensagem adicionais.</p> <div style="display: flex; align-items: flex-start;">  <div> <p>Estas opções também podem ser programadas através do <i>Web Assistant</i>. Esta configuração é efetuada na página Sistema de voicemail nas Opções de chamada. Ativar as opções:</p> <p>As pessoas que chamam podem deixar mensagens urgentes</p> <p>ou</p> <p>As pessoas que chamam podem deixar mensagens confidenciais</p> </div> </div>	8

A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle

Função	Tecla
Descartar a atual gravação e iniciar outra: pressionar a tecla 4.	
Cancelar a gravação da resposta e retornar ao menu com as opções de função para esta mensagem: pressionar a tecla Quadrado.	
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	
Encaminhar a mensagem: Após o acionamento da tecla 8 na reprodução do cabeçalho da mensagem ou da mensagem:	
Encaminhar a atual mensagem a um outro usuário: Pressionar a tecla 8. Assim é possível anexar um comentário a um voicemail ou a um e-mail, caso configurado pelo Administrador. Observação 1: A mensagem pode ser encaminhada simultaneamente a vários usuários. Observação 2: Através desta função, você pode encaminhar um fax recebido a um equipamento de fax para a saída.	
Discar o destinatário: Discar o número e pressionar a tecla Asterisco. Depois de confirmar com a tecla Asterisco, você será perguntado, se deseja endereçar (discar) outros usuários. Anúncio: "Próximo destinatário?", para também enviar a mensagem a ele. Simplesmente repetir o procedimento descrito com os respectivos números de telefone: Digitar o número e pressionar a tecla Asterisco, etc..	 
Concluir a entrada dos números de telefone: pressionar a tecla Asterisco novamente. Em seguida, você é solicitado através de anúncio a falar o comentário após o sinal.	
Eventualmente	
Corrigir um número de telefone digitado errado: pressionar a tecla Quadrado. Após pressionar a tecla Quadrado, você retorna ao menu para a entrada do número de telefone.	
Após a gravação do comentário, estão disponíveis as seguintes funções:	
Parar a gravação do comentário (fazer pausa): pressionar a tecla Asterisco. Se necessário, você pode continuar a gravação, pressionando a tecla 5 novamente; o acionamento da tecla Asterisco corresponde também à função de pausa.	
Enviar a mensagem com comentário: pressionar a tecla Asterisco.	
Reprodução do comentário (para controle): pressionar a tecla 2.	
Continuar a gravação do comentário após a pausa: pressionar a tecla 5.	

Função	Tecla
<p>Indicar esta mensagem como “urgente” e/ou “confidencial”: pressionar a tecla 8.</p> <p>Nota: Mensagens indicadas como confidenciais não podem ser encaminhadas pelo destinatário.</p> <p>Observação: A opção de marcar a mensagem como “urgente” e “confidencial” só será oferecida no menu através de um anúncio, sendo executável apenas, se o destinatário a permitir para as suas mensagens. Além disso, esse recurso só funciona no próprio sistema de voicemail e no Web Assistant. Se a mensagem for entregue a um outro sistema, como por exemplo, o Microsoft Exchange, esta funcionalidade se perde. A definição, com a qual você permite que as mensagens enviadas a você possam ser marcadas como “urgente” e/ou “confidencial”, encontra-se no menu <i>Ergo</i> (modo avançado) em Opções de mensagem > Opções de mensagem adicionais.</p> <div>  <p>WebAssistant</p> </div> <p>Estas opções também podem ser programadas através do <i>Web Assistant</i>. Esta configuração é efetuada na página Sistema de voicemail nas Opções de chamada. Ativar as opções: As pessoas que chamam podem deixar mensagens urgentes ou As pessoas que chamam podem deixar mensagens confidenciais</p>	8
<p>Descartar a atual gravação do comentário e iniciar outra: pressionar a tecla 4.</p>	4
<p>Cancelar a gravação do comentário e retornar ao menu com as opções de função para esta mensagem: pressionar a tecla Quadrado.</p>	#
<p>Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.</p>	0
<p>Reproduzir o anexo: Após o acionamento da tecla 8 na reprodução do cabeçalho da mensagem ou da mensagem: Nota: Esta função só estará disponível, se for entregue uma mensagem com anexo à sua caixa postal.</p>	
<p>Reproduzir o anexo: pressionar a tecla 6.</p>	6
Durante a reprodução do anexo:	
<p>Ir para o anexo anterior: pressionar a tecla 1.</p>	1
<p>Reproduzir o anexo de novo: pressionar a tecla 2.</p>	2
<p>Ir para o anexo seguinte: pressionar a tecla 3.</p>	3
<p>Retroceder no anexo durante a reprodução: pressionar a tecla 4.</p>	4

A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle

Função	Tecla
Parar/continuar a reprodução: pressionar a tecla 5.	5
Avançar no anexo durante a reprodução: pressionar a tecla 4.	6
Ativar a ajuda para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	#
Após a reprodução do anexo:	
Ir para o anexo anterior. pressionar a tecla 1.	1
Reproduzir o anexo de novo: pressionar a tecla 2.	2
Ir para o anexo seguinte: pressionar a tecla 3.	3
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	#
Outras opções de utilização: Após o acionamento da tecla 8 na reprodução do cabeçalho da mensagem ou da mensagem:	
Reproduzir a atual mensagem de novo: pressionar a tecla 2.	2
Continuar a reprodução com a mensagem anterior: pressionar a tecla 1.	1
Continuar a reprodução com a mensagem seguinte: pressionar a tecla 3.	3
Apagar a atual mensagem e continuar com a reprodução da mensagem seguinte: Pressionar a tecla 9.	9
Rechamar o remetente diretamente: pressionar a tecla 7.	7
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	#
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0

3.2.3.4 Gravar e enviar um nova mensagem

Com esta função, você pode enviar um voicemail a um destinatário ou a quantos quiser, entrando os números de telefone consecutivamente, para enviar a mensagem separadamente aos usuários ou endereçando uma ou mais listas de distribuição.

Existem dois tipos diferentes de listas de distribuição:

- Listas de distribuição públicas
Estas listas são configuradas pelo administrador do sistema e estão disponíveis a todos os usuários do sistema para o endereçamento.
- Listas de distribuição pessoais
Estas listas são criadas e só utilizadas por você.





Você pode criar e editar as suas listas de distribuição pessoais no **Web Assistant** na página **Lista de distribuição**.

NOTA: Ao criar uma nova lista de distribuição pessoal, é imprescindível que você atribua um código a ela através do **Endereço alternativo do grupo**, para permitir que a lista de distribuição seja endereçada através do teclado. Exemplo: Você configurou uma lista de distribuição com o nome "Interessados". Agora, deve ser atribuído um código (por ex., 001) a ela.


Função	Tecla
Gravar e enviar uma nova mensagem: No menu principal pressionar a tecla 5. Observação: As mensagens podem ser transmitidas simultaneamente a vários destinatários, através da entrada consecutiva de vários endereços de destinatários ou da seleção de uma lista de distribuição.	5

Após ter pressionado a tecla 5, você ouve o anúncio: "Destinatário?" e pode iniciar imediatamente a entrada do(s) número(s) de telefone da(s) caixa(s) postal(is) dos destinatários ou do código para a lista de distribuição. Estão disponíveis as seguintes opções:

Função	Tecla
Discagem do destinatário: Digitar o número da caixa postal ou o código para a lista de distribuição e confirmar com a tecla Asterisco. Depois de confirmar com a tecla Asterisco, você será perguntado, se deseja endereçar (dispar) outros usuários. O respectivo anúncio é: "Próximo destinatário?". Caso positivo, basta repetir o procedimento descrito. Entrar os dígitos e pressionar a tecla Asterisco, etc..	 
Eventualmente	
Corrigir um número de caixa postal digitado errado: pressionar a tecla Quadrado. Após pressionar a tecla Quadrado, você retorna ao menu para a entrada do número de telefone.	#

A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle

Função	Tecla
Concluir a entrada dos números de telefone: pressionar a tecla Asterisco. Em seguida, você é solicitado através de anúncio a falar a mensagem após o sinal. As funções disponíveis agora são as mesmas descritas no Parágrafo 3.2.3.3, "Após a gravação do comentário, estão disponíveis as seguintes funções:" , na pág. 50 .	

3.2.3.5 Gravação direta do “Anúncio de hoje”






Você pode gravar um anúncio (“Anúncio de hoje”) diretamente a partir do menu principal, o qual é válido apenas para o dia de hoje. O sistema é configurado para manter este anúncio ativo só até meia-noite do mesmo dia. O “Anúncio de hoje” ativado será reproduzido no lugar dos anúncios usados normalmente. Para desativar o “Anúncio de hoje” prematuramente, você também pode usar este menu.

Função	Tecla
Gravar o anúncio de hoje: No menu principal pressionar a tecla 4. A gravação do anúncio de saudação é iniciada imediatamente. Após o sinal, você pode falar o texto de saudação.	4
Para a gravação do anúncio de hoje (fazer pausa): pressionar a tecla Asterisco. Se necessário, você pode continuar a gravação, pressionando a tecla 5.	*
Aplicar o novo anúncio de hoje: Pressionar a tecla Asterisco mais uma vez.	*
Reprodução do anúncio de hoje (para controle): pressionar a tecla 2.	2
Continuar a gravação do anúncio de hoje: pressionar a tecla 5.	5
Descartar o atual anúncio de hoje e iniciar outra gravação: pressionar a tecla 4.	4
Cancelar a gravação do anúncio de hoje e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	#

A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle

Se houver um “Anúncio de hoje” ativado, você pode editá-lo diretamente através do menu principal. O sistema detecta automaticamente que o “Anúncio de hoje” está ativado e disponibiliza as seguintes opções:

Função	Tecla
Editar o anúncio de hoje: No menu principal pressionar a tecla 4.	
Reproduzir o anúncio de hoje: pressionar a tecla 2.	
Regravar o anúncio pessoal de hoje: pressionar a tecla 5.	
Desativar o anúncio de hoje: pressionar a tecla Quadrado.	
Cancelar o procedimento, mantendo o anúncio de hoje, e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Asterisco.	

3.2.3.6 Usar as seqüências de teclas personalizadas

Com as seqüências de teclas personalizadas, é possível programar até nove seqüências de entrada para ativá-las facilmente através das teclas de 1 a 9. Desta forma, você pode acelerar o acesso às funções utilizadas com frequência. A programação das teclas com as respectivas seqüências é efetuada através do *Web Assistant*. Selecionar a página de definições **Definições pessoais > Sistema de voicemail**. Com o botão **Editar** (em **Teclas de discagem rápida programáveis**), você acessa a página de definições para as seqüências de teclas.


Exemplo: Você deseja ativar outro anúncio de saudação no modo avançado. Geralmente, você precisa pressionar sucessivamente as teclas 9, 1, 2 no menu principal. Você deseja ativar esta seqüência, pressionando a tecla 1.

No *Web Assistant*, na página **Teclas de discagem rápida programáveis**, digitar, do lado do 1, como segue:

Seqüência de teclas: **912**

Descrição: **Mudar o anúncio de saudação**
















As seqüências de teclas personalizadas são utilizadas no *Ergo* da seguinte forma.

Função	Tecla
Ativar a função Utilizar seqüências de teclas: No menu principal pressionar a tecla 6.	6
Selecionar a seqüência de teclas: Pressionar uma das teclas de 1 até 9 para a seqüência predefinida no <i>Web Assistant</i> .	
Voltar para o menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	#

3.2.3.7 Acesso aos dados de calendário em um ambiente Exchange/Outlook ou Lotus Notes.
















Esta função permite a você consultar os seus registros de calendário (compromissos e reuniões) a partir do Outlook ou do Lotus Notes. O sistema acessa estes dados e reproduz os compromissos existentes através de anúncio.

Função	Tecla
Reproduzir os compromissos de calendário: No menu principal pressionar a tecla 1. Nota: A saída dos dados de calendário só é possível em um ambiente de Exchange/Outlook ou Lotus Notes.	1
Cancelar e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	#
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Reproduzir os compromissos: pressionar a tecla 5. Primeiro, há a saída, em ordem cronológica, dos compromissos que vencem hoje. O cabeçalho do compromisso, com informações sobre os compromissos ou as reuniões, é reproduzido através de anúncio. Em seguida, se disponíveis, são reproduzidos o assunto e o corpo da mensagem registrada no calendário.	5
Durante o anúncio do cabeçalho do compromisso, você dispõe das seguintes opções:	
Reproduzir o compromisso anterior: pressionar a tecla 1.	1
Cancelar a reprodução do cabeçalho de compromisso e saltar diretamente para o corpo da mensagem do registro de calendário: pressionar a tecla 2.	2
Reproduzir o compromisso seguinte: pressionar a tecla 3.	3
Reproduzir o primeiro compromisso marcado para hoje: pressionar a tecla 4.	4
Reproduzir o último compromisso marcado para hoje: pressionar a tecla 6.	6
Alterar o estado de aceitação de uma reunião: pressionar a tecla 8. Nota: Esta função só será oferecida, se o registro de calendário em questão for um convite para uma reunião e se o estado de aceitação já estiver sido programado antes.	8
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	#

Função	Tecla
Durante a saída do corpo da mensagem e depois da saída dos compromissos de hoje:	
Reproduzir de novo os compromissos de hoje: pressionar a tecla 2.	
Reproduzir os compromissos de amanhã: pressionar a tecla 3.	
Reproduzir os compromissos de depois de amanhã: pressionar a tecla 6.	
Determinar a data para a saída de compromissos: pressionar a tecla Asterisco. Você será solicitado a digitar o ano desejado.	
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	
Após ter pressionado a tecla Asterisco para reproduzir os seus compromissos de uma determinada data:	
Selecionar o ano corrente: pressionar a tecla Asterisco. Em seguida, você será solicitado a digitar o mês desejado.	
Selecionar outro ano: Digitar o ano (formato: AAAA, por ex.: 2007).	
Confirmar a entrada para a seleção do ano: pressionar a tecla Asterisco. Em seguida, você será solicitado a digitar o mês desejado.	
Cancelar o procedimento e retornar à entrada do ano: pressionar a tecla Quadrado.	
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	
Selecionar o mês corrente: pressionar a tecla Asterisco. Em seguida, você será solicitado a digitar o dia desejado.	
Selecionar outro mês: Digitar o mês (formato: MM, por ex.: 05 para o mês de Maio do ano selecionado).	
Confirmar a entrada para a seleção do mês: pressionar a tecla Asterisco. Em seguida, você será solicitado a digitar o dia desejado.	
Cancelar o procedimento e retornar à entrada do ano: pressionar a tecla Quadrado.	
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	
Selecionar o dia de hoje: pressionar a tecla Asterisco. São anunciados os registros de calendário do dia selecionado.	

A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle

Função	Tecla
Selecionar outro dia: Digitar o dia (formato: DD, por ex.: 12 para o dia 12 do mês selecionado).	
Confirmar a entrada para a seleção do dia: pressionar a tecla Asterisco. São anunciados os registros de calendário do dia selecionado.	
Cancelar o procedimento e retornar à entrada do ano: pressionar a tecla Quadrado.	
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	
Durante o anúncio de cada compromisso, você dispõe das seguintes opções:	
Reproduzir o compromisso anterior do dia selecionado: pressionar a tecla 1.	
Reproduzir o compromisso seguinte do dia selecionado: pressionar a tecla 3.	
Reproduzir o primeiro compromisso do dia selecionado: pressionar a tecla 4.	
Reproduzir o último compromisso do dia selecionado: pressionar a tecla 6.	
Alterar o estado de aceitação de uma reunião: pressionar a tecla 8. Nota: Esta função só será oferecida, se o registro de calendário em questão for um convite para uma reunião e se o estado de aceitação já estiver sido programado antes.	
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	
Se o compromisso em questão for um convite para uma reunião, você terá, na primeira consulta, a opção de programar o estado de aceitação do convite. Em seguida, terá à sua disposição as seguintes opções de utilização durante o anúncio do cabeçalho de compromisso. Nota 1: As funções seguintes só serão oferecidas, se o registro de calendário em questão for um convite para uma reunião, cujo estado de aceitação ainda não está definido. Nota 2: Após programar o estado de aceitação, você pode alterá-lo, repetindo a saída dos dados de calendário e pressionando a tecla 8 durante a reprodução do cabeçalho de compromisso.	
Aceitar o convite: pressionar a tecla 1.	
Aceitar o convite com reserva: pressionar a tecla 2.	
Recusar o convite: pressionar a tecla 3.	
Não alterar o estado de aceitação: pressionar a tecla Quadrado.	


A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle






Função	Tecla
Depois de definir o estado de aceitação, você pode gravar um comentário de voz e enviá-lo ao usuário que enviou o convite:	
Gravar comentário de voz ao usuário que enviou o convite e enviá-lo: pressionar a tecla 5. Nota: As funções disponíveis aqui são as mesmas que você conhece da gravação de voicemails.	<div>5</div>
Não gravar comentário: pressionar a tecla Quadrado. Você é levado automaticamente à saída do assunto da reunião e do corpo da mensagem de convite.	<div>#</div>

3.2.3.8 Chamar um outro ramal a partir do menu principal

Este tópico de menu lhe permite discar para qualquer ramal de telefone, seja ele uma caixa postal ou uma linha externa. Para discar para um ramal externo, você deve possuir a classe de acesso necessária.

Função	Tecla
Estabelecer uma conexão com um outro ramal: No menu principal pressionar a tecla 7.	

Depois de ter pressionado a tecla 7, você pode digitar imediatamente o número de telefone ou conectar-se com a central telefônica (posto de operadora), pressionando a tecla Asterisco:

Função	Tecla
Digitar o número de telefone: Disque o número.	
Confirmar o número de telefone: pressionar a tecla Asterisco. A conexão será estabelecida.	
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal. Pressionar a tecla Quadrado.	
Outras opções de utilização além da entrada do número de telefone são:	
Estabelecer conexão com o posto de operadora: pressionar a tecla Asterisco. Observação: O posto de operadora tem de estar definido nas definições de voicemail.	
Ou	
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal. Pressionar a tecla Quadrado.	

3.2.3.9 Opções da caixa postal

Através das opções da caixa postal, você pode efetuar as definições para a sua caixa postal ou alterá-las. Dependendo se está definido o modo padrão ou o avançado, estão disponíveis as seguintes opções no modo de controle.

- Opções da caixa postal no modo padrão:
 - a) Gravar um anúncio de saudação
 - b) Gravar o anúncio do nome
 - c) Comutar ao modo avançado
- Opções da caixa postal no modo avançado:
 - a) Gravar até nove anúncios de saudação
 - b) Selecionar e ativar anúncios de saudação para determinados eventos
 - c) Definir, se deve haver apenas a reprodução do anúncio (anúncio informativo) ou se a pessoa que chama pode deixar uma mensagem (secre-tária eletrônica)
 - d) Gravar um anúncio de nome
 - e) Definir no máximo três números de confiança ("Trusted Numbers")
 - f) Seleção do idioma
 - g) Alterar o PIN

A utilização das opções da caixa postal no modo avançado está descrita no [Parágrafo 3.2.4, "O modo avançado no modo de controle", na pág. 66.](#)




WebAssistant



NOTA: As funcionalidades relacionadas acima também podem ser configuradas através do *Web Assistant*.

3.2.3.10 Opções da caixa postal no modo padrão

Função	Tecla
Definição das funções da caixa postal: No menu principal pressionar a tecla 9.	9

Depois de pressionar a tecla 9, você pode selecionar as seguintes funções:

Função	Tecla
Gravação de um novo anúncio de saudação: pressionar a tecla 1.  O anúncio pode ser criado também através do <i>Web Assistant</i> na página de definições Gravações , que disponibiliza os elementos necessários para a gravação. Em seguida, será reproduzido primeiro o anúncio de saudação ativado, caso exista.	1
Manter a gravação antiga e retornar ao menu de opções da caixa postal: pressionar a tecla Asterisco.	*
Ou	
Apagar a gravação e retornar ao menu de opções da caixa postal: pressionar a tecla Quadrado.	#
Ou	
Gravação do anúncio de saudação: pressionar a tecla 5. Em seguida, você é solicitado através de anúncio a falar o texto de saudação após o sinal.	5
Parar a gravação do anúncio de saudação (fazer pausa): pressionar a tecla Asterisco. Se necessário, você pode continuar a gravação, pressionando a tecla 5.	*
Aplicar o novo anúncio: pressionar a tecla Asterisco mais uma vez.	*
Reprodução do anúncio de saudação (para controle): pressionar a tecla 2.	2
Continuar a gravação do anúncio de saudação após a pausa: pressionar a tecla 5.	5
Descartar o atual anúncio de saudação e gravar outro: pressionar a tecla 4.	4
Cancelar a gravação do anúncio de saudação e retornar ao menu “Opções da caixa postal”: pressionar a tecla Quadrado.	#
Solicitar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0

Função	Tecla
Outras definições possíveis para as opções da caixa postal:	
Acessar o menu para a gravação do próprio nome: pressionar a tecla 2. O atual anúncio do seu nome é imediatamente reproduzido.  O anúncio pode ser criado também através do <i>Web Assistant</i> na página de definições Gravações , que disponibiliza os elementos necessários para a gravação.	2
Manter a gravação e retornar ao menu “Opções da caixa postal”: pressionar a tecla Asterisco.	*
Ou	
Regravação do próprio nome: pressionar a tecla 5. Você é solicitado por um anúncio a falar o seu nome após o sinal. Depois de falar o nome, você dispõe das mesmas funções oferecidas após a gravação do anúncio de saudação.	5
Parar a gravação do próprio nome (fazer pausa): pressionar a tecla Asterisco. Se necessário, você pode continuar a gravação, pressionando a tecla 5.	*
Aplicar o novo anúncio de nome: pressionar a tecla Asterisco mais uma vez.	*
Reprodução do anúncio de nome (para controle): pressionar a tecla 2.	2
Continuar a gravação do anúncio de nome após a pausa: pressionar a tecla 5.	5
Descartar o atual anúncio de nome e gravar outro: pressionar a tecla 4.	4
Cancelar a gravação do anúncio de nome e retornar ao menu “Opções da caixa postal”: pressionar a tecla Quadrado.	#
Solicitar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Outras opções da caixa postal:	
Comutar ao modo avançado: pressionar a tecla 9.  A comutação ao modo avançado também pode ser efetuada através do <i>Web Assistant</i> . Ver a página Sistema de voicemail > Seleção do modo .	9
Solicitar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	#

3.2.4 O modo avançado no modo de controle

No modo avançado, são possíveis o acesso a todas as opções de caixa postal disponíveis e a definição das opções de mensagem.

Você pode mudar de modo, pressionando duas vezes a tecla 9 no menu principal. A ativação desta função permite comutar ao outro modo. Se não sabe ao certo, em qual modo você se encontra, então consulte, no *Web Assistant*, a página **Sistema de voicemail** ou ouça os anúncios no menu de opções. O anúncio “*Modo padrão com 9*” significa, que o acionamento da tecla 9 ativa o modo padrão, ou seja, você se encontra no momento no modo avançado.



A comutação ao modo avançado também pode ser efetuada através do *Web Assistant*. Ver a página **Sistema de voicemail > Seleção do modo**.

No modo avançado, você ainda pode definir as seguintes opções:

Opções de mensagem (com a tecla 8):

- Definição de um substituto, que pode ser discado diretamente no modo de secretária eletrônica através do Assistente de mensagens.
- Entrada do número do celular, que pode ser discado diretamente no modo de secretária eletrônica através do Assistente de mensagens e ao qual podem ser enviadas as notificações.
- Definição dos tipos de mensagem, para os quais deve haver uma notificação.
- Ativar/desativar o Assistente de Mensagens.
- Definição de outras opções de mensagem. Por exemplo: Selecionar a seqüência de classificação e a filtragem ou dar um atributo às mensagens (urgente, confidencial).



As opções de mensagem também podem ser definidas através do *Web Assistant*. Ver a página **Sistema de voicemail e Notificação**.

Opções avançadas da caixa postal (com a tecla 9):

- Anúncios de saudação:
 - Preparação de até nove anúncios de saudação diferentes.
 - Ativação de um desses anúncios.
- Gravar o próprio nome (procedimento como no modo padrão).
- Definir os “números de confiança”.
- Seleção do idioma para os anúncios do sistema.
- Alteração do PIN.
- Retornar ao modo padrão.




WebAssistant

As opções de mensagem também podem ser definidas através do *Web Assistant*. Ver a página **Gravações e Sistema de voicemail**.

3.2.4.1 Definir as opções de mensagem no modo avançado

As opções de mensagem permitem definir um substituto e um número de celular, aos quais é possível efetuar uma conexão diretamente do modo de secretária eletrônica através do Assistente de mensagens. As notificações que lhe informam sobre a entrada de novas mensagens, também são enviadas ao número de celular indicado aqui, na forma de uma mensagem curta SMS (Short Message Service). Você pode definir o tipo de mensagem, para o qual esta notificação deve ser enviada.

Função	Tecla
Definição das opções de mensagem: No menu principal pressionar a tecla 8.	





Definição de um substituto

O substituto é uma linha telefônica alternativa oferecida para seleção no modo de secretária eletrônica através do Assistente de mensagens, podendo ser qualquer linha, inclusive a linha da sua caixa postal, à qual você desviará a chamada.



O substituto também pode ser definido através do *Web Assistant*. Ver a página **Sistema de voicemail**, campo **Número de discagem direta do substituto**.





Pressionando a tecla 1, você acessa o tópico de menu para a definição do número de telefone do substituto.

Função	Tecla
Definição do número do substituto: pressionar a tecla 1.	
Digitar o número de telefone do substituto: Digitar a sequência de dígitos.	
Confirmação do número de telefone: pressionar a tecla Asterisco. Em seguida, você retorna ao menu de opções de mensagem.	
Cancelar o procedimento e retornar ao menu para a definição das opções de mensagens: pressionar a tecla Quadrado. A partir daqui, você pode reiniciar o procedimento para a correção do número do substituto.	

Definir o número do telefone celular





Este número lhe é oferecido pelo menu do *Ergo* no Assistente de mensagens. A notificação por SMS também é enviada a esse número.

Pressionando a tecla 2, você acessa o tópico de menu para a definição do número do telefone celular.

Função	Tecla
Definição do número do celular: pressionar a tecla 2.	
Digitar o número do celular: Digitar a sequência de dígitos.	
Confirmação do número de telefone: pressionar a tecla Asterisco. Em seguida, você retorna ao menu de opções de mensagem.	
Cancelar o procedimento e retornar ao menu para a definição das opções de mensagens: pressionar a tecla Quadrado. A partir daqui, você pode reiniciar o procedimento para a correção do número do celular.	

Definir número de telefone adicional

Este número lhe é oferecido pelo menu do *Ergo* no Assistente de mensagens como uma alternativa de conexão, caso esteja definido. Pressionando a tecla 3, você acessa o tópico de menu para a definição do número de telefone adicional.

Função	Tecla
Definição do número de telefone adicional: pressionar a tecla 3.	
Digitar o número de telefone adicional: Digitar a sequência de dígitos.	
Confirmação do número de telefone: pressionar a tecla Asterisco. Em seguida, você retorna ao menu de opções de mensagem.	
Cancelar o procedimento e retornar ao menu para a definição das opções de mensagens: pressionar a tecla Quadrado. A partir daqui, você pode reiniciar o procedimento para a correção do número de telefone adicional.	

A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle

Definição da função de notificação

Você pode programar uma função de notificação para informá-lo da entrada de novas mensagens (e-mail, voicemail ou fax) através dos seguintes serviços:

- Através de um SMS a um telefone celular




WebAssistant

NOTA: Através do *Web Assistant*, é possível efetuar uma definição detalhada da função de notificação com as opções adicionais aí disponíveis.

- Ativar os serviços adicionais para notificações:
 - Através de um e-mail (definição só através do *Web Assistant*).
 - Através da programação de um LED de caixa postal no telefone do posto de trabalho (definição só através do *Web Assistant*).
 - Através de uma chamada a qualquer telefone (definição só através do *Web Assistant*).
- Definir notificações simultâneas a vários equipamentos (definição só através do *Web Assistant*).
- Definir dois equipamentos de notificação alternativos, caso uma notificação não tenha êxito (definição só através do *Web Assistant*).
- Vincular a notificação com um perfil de tempo (definição só através do *Web Assistant*).

Ativar a função de notificação

Este tópico só lhe será oferecido no menu do *Ergo*, se você tiver definido um número de telefone celular.

Função	Tecla
Ativação das notificações: pressionar a tecla 4. Agora você pode selecionar os tipos de mensagem, para os quais devem ser enviadas as notificações.  As definições aqui descritas para as opções de notificação também podem ser efetuadas no <i>Web Assistant</i> na página Notificação .	4
Ativar a notificação para novos voicemails recebidos: pressionar a tecla 1.	1
Ativar a notificação para novas mensagens de fax recebidas: pressionar a tecla 2.	2
Ativar a notificação para novos e-mails recebidos: pressionar a tecla 3.	3
Cancelar o procedimento e retornar ao menu de opções de mensagens: pressionar a tecla Quadrado.	#
Solicitar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0

Ativar/desativar o Assistente de Mensagens

Esta opção permite definir, através do telefone, se o Assistente de Mensagens deve ser ativado imediatamente em caso de uma chamada direta para a sua caixa postal. Através do Assistente de Mensagens, você pode oferecer à pessoa que chama as diversas opções de encaminhamento que você mesmo definiu.



Esta função também pode ser programada através do *Web Assistant* e corresponde à definição **Ativar o Assistente de mensagens, também em caso de chamada direta à caixa postal (modo de encaminhamento)**.



Função	Tecla
Ativar/desativar o Assistente de Mensagens. Conforme a definição anterior, o Assistente de Mensagens será ativado ou desativado: pressionar a tecla 5.	5

Definir opções de mensagem adicionais

Esta função permite definir opções adicionais de mensagem. São elas: Classificação e filtragem para a reprodução das mensagens, a comutação entre anúncio informativo e secretária eletrônica e permitir que a pessoa que chama marque as mensagens como “urgente” ou “confidencial”.

A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle

Função	Tecla
Definir opções de mensagem adicionais: pressionar a tecla 6.	6
Comutar a seqüência de classificação predefinida pelo sistema para a especificada pelo usuário na caixa postal: pressionar a tecla 1.  Observação: As definições de usuário para a classificação das mensagens na saída têm de ser efetuadas através do <i>Web Assistant</i> , o qual permite especificar a seqüência de saída das mensagens recebidas. Os critérios de saída Urgência, Hora (primeiro a última mensagem ou primeiro a primeira mensagem) ou Serviço (na seqüência: e-mail, fax, voicemail ou ao contrário: voicemail, fax, e-mail) podem ser programados em qualquer seqüência. Para informações mais detalhadas, ver a descrição do <i>Web Assistant</i> .	1
Comutar a função de filtro predefinida pelo sistema para a especificada pelo usuário na caixa postal: pressionar a tecla 2.  Observação: A definição de usuário para a filtragem na saída de mensagens é efetuada através do <i>Web Assistant</i> , que permite especificar as pastas de caixa de entrada, das quais deverá haver a saída das mensagens além dos intervalos e serviços que devem ser considerados na saída das mesmas. Para informações mais detalhadas, ver a descrição do <i>Web Assistant</i> .	2
Permitir ou impedir, que as mensagens recebidas na caixa postal no modo de secretária eletrônica sejam marcadas com o atributo “urgente”: pressionar a tecla 3. Observação: Esta definição não tem efeito sobre as mensagens recebidas através de listas de distribuição.	3
Permitir ou impedir, que as mensagens recebidas na caixa postal no modo de secretária eletrônica sejam marcadas com o atributo “confidencial”: pressionar a tecla 4. Observação: Esta definição não tem efeito sobre as mensagens recebidas através de listas de distribuição.	4
Cancelar o procedimento e retornar ao menu de opções de mensagens: pressionar a tecla Quadrado.	#
Solicitar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Opções de entrada alternativas no menu “Opções de mensagem”:	
Ativar a ajuda detalhada para as opções de mensagem: pressionar a tecla 0.	0
Cancelar as definições no menu “Opções de mensagem” e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	#

3.2.4.2 Definição das opções da caixa postal no modo avançado

Ademais, o modo avançado permite definir opções adicionais da caixa postal. Se ativar o submenu para a definição das opções da caixa postal, você poderá:

- Configurar anúncios de saudação, o que inclui:
 - a) Preparação de até nove anúncios de saudação diferentes.
 - b) Ativação desses anúncios.
 - c) Comutar o modo de reprodução da caixa postal de secretária eletrônica para anúncio informativo (apenas dá informações, sem a possibilidade de deixar mensagens).
- Gravar o próprio nome (procedimento como no modo padrão).
- Definir os “números de confiança”.
- Selecionar o idioma para os anúncios do sistema.
- Alterar o seu PIN.
- Retornar ao modo padrão.

A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle

Configurar os anúncios de saudação



A configuração dos anúncios de saudação ocorre em três etapas:



1. Gravar os anúncios de saudação (são possíveis nove anúncios diferentes)
2. Ativar um desses nove anúncios
3. Definir, se a sua caixa postal deve funcionar no modo de resposta ou se deve ser reproduzido apenas o anúncio informativo (no modo de resposta, a pessoa que chama pode deixar uma mensagem; no anúncio informativo, é possível apenas ouvir o anúncio de saudação).

Procedimento:

Função	Tecla
Acessar o submenu para definir as funções da caixa postal: No menu principal pressionar a tecla 9.	9


Depois de pressionar a tecla 9, você pode selecionar as seguintes funções:

Função	Tecla
Acessar o submenu para configurar os anúncios de saudação: pressionar a tecla 1.  Os anúncios podem ser criados também através do <i>Web Assistant</i> . Ver a página Gravações . Em seguida, será reproduzido primeiro o anúncio de saudação ativado. Depois são possíveis as seguintes entradas:	1
Gravação do anúncio de saudação:	
Acessar o submenu para gravar o anúncio de saudação: pressionar a tecla 1.	1
Seleção do local de memória para o anúncio de saudação. Estão disponíveis as teclas 1...9 para salvar um anúncio respectivamente: Pressionar uma das teclas 1...9. Em seguida, será reproduzido o anúncio de saudação salvo neste local de memória.	
Opcionalmente, você pode ativar as seguintes funções, em vez de entrar um dígito:	
Solicitar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Cancelar o procedimento e retornar ao submenu para a gravação do anúncio de saudação: pressionar a tecla Quadrado.	#

Função	Tecla
Após a reprodução do anúncio de saudação selecionado:	
Gravação de um novo anúncio de saudação: pressionar a tecla 5. Em seguida, você é solicitado através de anúncio a falar o texto de saudação após o sinal.	5
Parar a gravação do anúncio de saudação (fazer pausa): pressionar a tecla Asterisco. Se necessário, você pode continuar a gravação, pressionando a tecla 5.	*
Aplicar o novo anúncio de saudação: pressionar a tecla Asterisco mais uma vez.	*
Reprodução do anúncio de saudação (para controle): pressionar a tecla 2.	2
Continuar a gravação do anúncio de saudação após a pausa: pressionar a tecla 5.	5
Descartar o atual anúncio de saudação e gravar outro: pressionar a tecla 4.	4
Cancelar a gravação do anúncio de saudação e retornar ao menu “Opções da caixa postal”: pressionar a tecla Quadrado.	#
Solicitar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Como alternativa à gravação do texto de saudação (tecla 5):	
Apagar o anúncio de saudação atualmente selecionado: Pressionar a tecla Quadrado.	#
Manter o anúncio de saudação atualmente selecionado: pressionar a tecla Asterisco.	*
Solicitar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Selecionar e ativar o(s) anúncio(s) de saudação:	
Selecionar e ativar o anúncio de saudação: pressionar a tecla 2.  A ativação dos anúncios de saudação também pode ser efetuada através do <i>Web Assistant</i> . Ver aí a guia de configuração Perfis de tempo .	2
Seleção do local de memória, em que foi salvo o anúncio de saudação desejado. Estão disponíveis as teclas 1...9 para salvar um anúncio respectivamente: Pressionar uma das teclas 1...9. Em seguida, será reproduzido, para controle, o anúncio de saudação salvo neste local de memória.	
Utilizar o anúncio de saudação só para mensagens internas: pressionar a tecla 1.	1


A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle

Função	Tecla
Utilizar o anúncio de saudação só para mensagens externas: pressionar a tecla 2.	2
Utilizar o anúncio de saudação para as mensagens internas e externas: pressionar a tecla 3.	3
Cancelar o procedimento e retornar à seleção do anúncio de saudação: pressionar a tecla Quadrado.	#
Solicitar a ajuda detalhada para este tópico de menu: pressionar a tecla 0. Em seguida, é possível selecionar imediatamente um outro anúncio.	0
Opcionalmente, você pode ativar as seguintes funções, em vez de entrar um dígito:	
Solicitar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Cancelar o procedimento e retornar ao submenu para a gravação do anúncio de saudação: pressionar a tecla Quadrado.	#
Definir o modo de resposta:	
Definir o modo de resposta: pressionar a tecla 3. Para o modo de resposta, são possíveis duas definições: Modo de secretária eletrônica e anúncio informativo. A ativação desta função permite comutar do modo ativado para o outro. Nota: O modo de resposta está predefinido para permitir que qualquer pessoa que chame possa deixar uma mensagem na sua caixa postal (modo de secretária eletrônica).  A ativação do modo de resposta também pode ser efetuada através do <i>Web Assistant</i> . Ver a página Perfis de tempo .	3
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	#

A gravação do próprio nome

O anúncio do nome é utilizado no sistema para as mais diversas finalidades, como por exemplo, para informar aos usuários que chamam a sua caixa postal, de que foram conectados corretamente. Também no envio de voicemails há a aplicação para a gravação do nome: a informação do remetente contida no cabeçalho da mensagem é representada pelo anúncio do nome na reprodução do voicemail.

Função	Tecla
Acessar o submenu para definir as funções da caixa postal: No menu principal pressionar a tecla 9.	9
Gravação do próprio nome: pressionar a tecla 2.  WebAssistant O anúncio do nome também pode ser criado através do <i>Web Assistant</i> . Ver aí a guia de configuração Gravações . As funções disponíveis agora são as mesmas descritas no Parágrafo 3.2.3.3, "Após a gravação do comentário, estão disponíveis as seguintes funções:" , na pág. 50 .	2

Definição dos “Números de confiança”

Através da definição de “números de confiança” (Trusted Numbers), o usuário pode determinar três telefones, a partir dos quais ele pode acessar a sua caixa postal sem identificação, ou seja, sem a entrada do PIN. Para o modo Express, é obrigatória a definição de um número de confiança, pois esse modo não prevê a entrada do PIN. O importante é que, o terminal especificado como de confiança, permita a transmissão do número de telefone e que esta também esteja configurada.

Achtung: Você deve ter sempre em mente, que os “números de confiança” podem causar um problema de segurança. Qualquer pessoa que saiba qual o telefone definido como “trusted” e que tenha acesso ao mesmo, terá o controle total sobre a caixa postal alheia. Desta forma, você nunca deveria configurar, por exemplo, o telefone do posto de trabalho como “trusted”, se outras pessoas tiverem acesso ao seu posto de trabalho.















Os números de confiança também podem ser digitados através do *Web Assistant* na página **Sistema de voicemail**.

Função	Tecla
Acessar o submenu para definir as funções da caixa postal: No menu principal pressionar a tecla 9.	9

A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle

Função	Tecla
Definição de “Números de confiança”: pressionar a tecla 3. Em seguida, você será solicitado através de um anúncio a especificar um dos três locais de memória para salvar o “número de confiança”.	
Entrada do local de memória (1...3): pressionar a tecla 1, 2 ou 3. Em seguida, será anunciado, caso exista, o “número de confiança” salvo neste local de memória.	
Como alternativa à entrada de um local de memória, podem ser ativadas as seguintes funções:	
Cancelar o procedimento e retornar ao menu “Opções da caixa postal”: pressionar a tecla Quadrado.	
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	
Após a entrada do local de memória:	
Para uma nova definição ou alteração, digitar o número de telefone que deve ser de confiança: digitar o número.	
Depois, confirmar o número digitado: pressionar a tecla Asterisco.	
Corrigir o número de telefone digitado: pressionar a tecla Quadrado. Você retorna imediatamente ao tópico de menu para a entrada do número de telefone, podendo assim digitar o número de telefone novamente.	
Em vez de digitar um número, você pode selecionar um dos números já contidos no banco de dados do servidor XPR:	
Seleção do número de telefone através do banco de dados. Em vez de digitar um número, você pode selecionar um dos números já existentes no banco de dados: Para tal, em vez de digitar o número, pressionar a tecla Asterisco. Através de um anúncio, são oferecidos os números de telefone provenientes do seu banco de dados que podem ser selecionados.	
Aplicar o número do seu “ramal comercial”, ou seja, o número de telefone do seu posto de trabalho: pressionar a tecla 1.	
Aplicar o número do seu telefone celular: pressionar a tecla 2.	
Aplicar o número do seu telefone privado: pressionar a tecla 3.	
Aplicar o número do telefone, do qual você está chamando, como número de confiança: pressionar a tecla 4.	

Função	Tecla
Cancelar este procedimento e retornar ao menu para a entrada do número de confiança: pressionar a tecla Quadrado.	#
Apagar o número de confiança do local de memória selecionado: pressionar a tecla Asterisco.	*
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0

Seleção do idioma

Conforme a configuração do sistema, podem estar disponíveis vários idiomas para os anúncios.



A seleção do idioma pode ser efetuada através do *Web Assistant* na página **Dados do usuário**.

No *Ergo*, a seleção do idioma é efetuada da seguinte maneira:

Função	Tecla
Acessar o submenu para definir as funções da caixa postal: No menu principal pressionar a tecla 9.	9
Acessar o menu de seleção do idioma: pressionar a tecla 4. O anúncio enumera os idiomas possíveis, indicando os dígitos que você deve entrar para selecionar o idioma desejado.	4
Digitar o código para o idioma desejado (1...N): pressionar tecla 1, 2 e etc.	Grid icon (3x3)
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Cancelar este procedimento, mantendo o idioma definido para os anúncios, e retornar ao menu de opções da caixa postal: pressionar a tecla Quadrado.	#

A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle

Alterar o PIN

Como medida de segurança, é geralmente necessário digitar um PIN para o login no menu de voz do *Ergo*. A única exceção aqui é o acesso através de um número de confiança. Para que você possa efetuar o login no *Ergo*, o seu administrador de sistema lhe informará um PIN, que lhe permitirá efetuar o primeiro acesso ao *Ergo*. É imprescindível que você altere esse PIN, antes de comutar ao modo de controle, para tornar-se a única pessoa a ter conhecimento desse número. O PIN o identifica como pessoa autorizada a acessar o sistema. O administrador determina uma quantidade fixa de dígitos para o PIN, que deve ser observada na entrada do mesmo, não podendo ter mais ou menos dígitos.



WebAssistant

O PIN também pode ser alterado no *Web Assistant* na página **Sistema de voicemail em Alteração do PIN.**


Função	Tecla
Acessar o submenu para definir as funções da caixa postal: No menu principal pressionar a tecla 9.	9
Acessar o menu Alterar o PIN: pressionar a tecla 5.	5
Digitar o novo PIN de acordo com a quantidade de dígitos predefinida: Digitar a seqüência de dígitos.	
Confirmar a entrada: pressionar a tecla Asterisco. Depois, o novo PIN precisa ser digitado mais uma vez.	*
Para corrigir a entrada: pressionar a tecla Quadrado. Em seguida, você retorna automaticamente ao menu de opções da caixa postal. Para digitar o PIN novamente, pressionar as teclas 9, depois 5, etc. (ver acima).	#
Digitar o novo PIN mais uma vez para confirmar: Digitar a seqüência de dígitos.	
Terminar a entrada do novo PIN e retornar ao menu “Opções da caixa postal”: pressionar a tecla Asterisco.	*
Cancelar a entrada do PIN para correção e retornar ao menu “Opções da caixa postal”: pressionar a tecla Quadrado.	#

Comutar ao modo padrão

Função	Tecla
Acessar o submenu para definir as funções da caixa postal: No menu principal pressionar a tecla 9.	9

A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle

Função	Tecla
Comutar ao “modo padrão”: pressionar a tecla 9.  WebAssistant A comutação ao modo padrão também pode ser efetuada através do <i>Web Assistant</i> . Ver a página Sistema de voicemail > Seleção do modo (consulta de voicemails) .	9
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	#

3.2.5 Definição das opções da caixa postal no modo ampliado

As definições no modo ampliado representam uma particularidade da utilização do *Ergo*, pois destinam-se exclusivamente aos usuários que não possuem um computador no posto de trabalho, permitindo a eles efetuar outras definições detalhadas da caixa postal através do teclado do telefone. Recomendamos que os outros usuários efetuem a definição dessas funções através do programa cliente "*Web Assistant*", pois a configuração relativamente complexa dificulta a sua execução através do telefone. Além disso, o *Web Assistant* oferece uma definição de tempo mais acurada através da criação de perfis de tempo para os anúncios de saudação.

Caso esta opção de definição seja necessária para alguns usuários, o Administrador do sistema irá liberar esta função na configuração do script do *Ergo*. Caso contrário, estão disponíveis ao usuário apenas o modo padrão ou o modo avançado, sendo possível comutar entre eles conforme a necessidade.

O modo ampliado permite aos usuários definirem opções adicionais da caixa postal, depois de comutarem para o modo avançado. Trata-se de funções para definição mais detalhadas da ativação dos anúncios de saudação.

Aqui podem ser efetuadas as seguintes definições:

- 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.

3.2.5.1 Opções da caixa postal no modo ampliado

Você acessa estas definições adicionais como no modo avançado. Selecionar no menu principal as opções da caixa postal e em seguida, acessar o menu para a definição dos anúncios de saudação:

Função	Tecla
Definição das funções da caixa postal: No menu principal pressionar a tecla 9.	9

Depois de pressionar a tecla 9, você acessa novamente o menu para a definição dos anúncios de saudação, pressionando a tecla 1.

Função	Tecla
Gravação de um novo anúncio de saudação: pressionar a tecla 1. Observação: Pressionando a tecla 1 agora, você poderia gravar os anúncios de saudação aqui, caso já não tivesse feito isso antes.	1

A partir daí, você acessa o menu para a ativação do anúncio de saudação, pressionando a tecla 2:

Função	Tecla
Ativar os anúncios de saudação: pressionar a tecla 2.	2

As seguintes funções (primeiro uma visão geral) estão disponíveis adicionalmente no modo ampliado:

Função	Tecla
Definição dos anúncios de saudação para a operação durante os horários de expediente: pressionar a tecla 1.	1
Definição dos anúncios de saudação para a operação fora dos horários de expediente: pressionar a tecla 2. Observação: As etapas de operação para as definições do modo noturno são idênticas às definições do modo diurno.	2
Programar as definições de tempo: pressionar a tecla 3.	3
Verificação de todas as definições: pressionar a tecla 4.	4
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Cancelar o procedimento e retornar ao menu “modo ampliado”: pressionar a tecla Quadrado.	#







A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle

Definição dos anúncios de saudação para o serviço diurno

A seguir, você encontra uma descrição completa do menu para a programação de todas as definições relativas a este tipo de anúncio. Estão incluídas as funções:

- Definir, se os anúncios de saudação devem ser configurados separadamente para chamadas internas ou externas ou simultaneamente para ambos os tipos.
- Selecionar o respectivo anúncio para as chamadas internas ou para as externas.
- Selecionar o modo de caixa postal (é possível ou não deixar uma mensagem).
- Decidir, se os anúncios de saudação podem ou não ser interrompidos por uma entrada durante a reprodução.

Função	Tecla
Definir os anúncios de saudação para o serviço diurno: pressionar a tecla 1.	
Definir anúncios de saudação separados para chamadas internas e externas: pressionar a tecla 1. Observação: Em seguida, você é solicitado através de anúncio a selecionar primeiro o anúncio (1...9) para as chamadas internas.	
Definir um anúncio de saudação, que será reproduzido tanto para as chamadas internas quanto para as externas: pressionar a tecla 3. Observação: Em seguida, você é solicitado através de anúncio a selecionar primeiro o respectivo anúncio (1...9).	
Nota: Os seguintes procedimentos de configuração são idênticos para anúncios separados para as chamadas internas e externas ou mesmo anúncio para ambos os tipos. Só que, após a definição do anúncio de saudação para as chamadas internas, é necessário gravar em seguida um anúncio para as chamadas externas com o mesmo procedimento. Em outras palavras, não importa se você selecionou 1 ou 3, o procedimento é o mesmo em todos os casos.	
Selecionar o local de memória, em que foi salvo o anúncio de saudação desejado: Digitar o número correspondente (1...9). Depois disso, o anúncio de saudação selecionado é reproduzido para controle.	
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	
Cancelar o procedimento e retornar ao tópico de menu para a configuração de anúncios de saudação para o serviço diurno e noturno e as respectivas configurações da hora: pressionar a tecla Quadrado.	

Função	Tecla
Após a reprodução do anúncio selecionado, estão disponíveis as seguintes funções:	
Definir o modo da caixa postal para anúncio informativo (não é possível deixar uma mensagem): pressionar a tecla 1.	1
Definir o modo da caixa postal para a função de secretária eletrônica (agora é possível deixar uma mensagem): pressionar a tecla 3.	3
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Cancelar o procedimento e retornar ao tópico de menu para a seleção do local de memória para o anúncio de saudação: pressionar a tecla Quadrado.	#
Logo em seguida:	
Os anúncios de saudação não podem ser interrompidos por uma entrada: pressionar a tecla 1. Depois de ter efetuado essa definição para as chamadas internas, você acessa automaticamente o menu para a definição para as chamadas externas.	1
Os anúncios de saudação podem ser interrompidos por uma entrada: pressionar a tecla 3. Depois de ter efetuado essa definição para as chamadas internas, você acessa automaticamente o menu para a definição para as chamadas externas.	3
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Cancelar o procedimento e retornar ao tópico de menu para a seleção do local de memória para o anúncio de saudação: pressionar a tecla Quadrado.	#
Repetir o procedimento para gravar um anúncio para as chamadas externas.	








A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle

Definição dos anúncios de saudação fora dos horários de expediente (serviço noturno)

Função	Tecla
Acessar o menu para as definições de ativação dos anúncios de saudação: pressionar a tecla 2.	<div>2</div>
Definir os anúncios de saudação para o serviço noturno (fora dos horários de expediente): pressionar a tecla 2.	<div>2</div>
Após essa entrada, você deve efetuar o mesmo procedimento para as definições diurnas.	

Definições de horário para a comutação do serviço diurno ao noturno

Função	Tecla
Acessar o menu para a definição dos horários de expediente: pressionar a tecla 3. Primeiro é anunciado o horário atualmente definido.	
Definir a hora de início para o serviço diurno (essa hora de início é também a hora de fim do serviço noturno): pressionar a tecla 1. Agora você pode digitar a hora, a partir da qual os anúncios de saudação para o serviço diurno devem ser reproduzidos. O formato de entrada é hhmm (h = hora, m = minuto). Ambas as entradas devem ser feitas com dois dígitos.	
Digitar a hora, a partir da qual os anúncios de saudação para o serviço noturno devem ser reproduzidos: Entrar os dígitos. Exemplo: A hora de início do seu trabalho é 7:30 da manhã. Portanto, a entrada para a ativação dos anúncios de saudação selecionados para esse período é 0730 .	
Definir a hora de início para o serviço noturno (essa hora de início é também a hora de fim do serviço diurno): pressionar a tecla 3. Agora você pode digitar a hora, a partir da qual os anúncios de saudação para o serviço noturno devem ser reproduzidos. O formato de entrada é hhmm (h = hora, m = minuto). Ambas as entradas devem ser feitas com dois dígitos.	
Digitar a hora, a partir da qual os anúncios de saudação para o serviço noturno devem ser reproduzidos: Entrar os dígitos. Exemplo: Os anúncios de saudação, que você selecionou para o serviço noturno devem ser ativados às 16:45. Portanto, a entrada deve ser 1645 .	
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	
Cancelar o procedimento e retornar ao tópico de menu para a configuração de anúncios de saudação para o serviço diurno e noturno e as respectivas configurações da hora: pressionar a tecla Quadrado.	

Testar todas as definições para o serviço diurno/noturno

Função	Tecla
Verificação de todas as definições: pressionar a tecla 4.	

A utilização do Ergo (referência para os comandos)

As funções no Modo de controle

Função	Tecla
Ouvir os anúncios de saudação definidos para o serviço diurno: pressionar a tecla 1. Agora é reproduzido o anúncio de saudação (relativo ao serviço diurno) para chamadas internas, seguido da informação, se o mesmo pode ser interrompido ou não. Em seguida, ocorre o mesmo para as chamadas externas.	1
Ouvir os anúncios de saudação definidos para o serviço noturno: pressionar a tecla 2. Agora é reproduzido o anúncio de saudação (relativo ao serviço noturno) para chamadas internas, seguido da informação, se o mesmo pode ser interrompido ou não. Em seguida, ocorre o mesmo para as chamadas externas.	2
Anúncio dos horários de comutação do serviço diurno ao noturno: pressionar a tecla 3. Primeiro é anunciada a hora de início do serviço diurno e em seguida, a hora de início do serviço noturno.	3
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	0
Cancelar o procedimento e retornar ao tópico de menu para a configuração de anúncios de saudação para o serviço diurno e noturno e as respectivas configurações da hora: pressionar a tecla Quadrado.	#








3.3 Funções do modo de secretária eletrônica

O acesso à função de secretária eletrônica (Guest Access) é realizado através de um número especial de acesso. Se não souber este número, você pode perguntar ao administrador do sistema.

Neste modo, você pode discar diretamente a caixa postal de qualquer usuário, depois de discar o respectivo número de acesso. O menu oferecido pelo Assistente de mensagens varia conforme o modo de operação da caixa postal definido pelo seu usuário, sendo possível ou deixar uma mensagem na caixa postal ou apenas ouvir um anúncio informativo. Esta definição é efetuada no menu do *Ergo* ou no *Web Assistant* em perfis de tempo. Estando ativado o anúncio informativo, o sistema oferece o menu para as conexões telefônicas possíveis, depois do anúncio de que não é possível deixar mensagens. Se for possível deixar mensagens, você pode falar um texto ou conectar-se com um dos números de telefone definidos.


Após a discagem, você é solicitado pelo anúncio “Número da caixa postal de?” a digitar o número da caixa postal do usuário desejado. Opcionalmente, você pode mudar daqui para o modo de controle da sua própria caixa postal, pressionando a tecla Asterisco.

Você pode ativar a caixa postal de terceiros a partir do seu telefone ou de qualquer outro telefone interno ou externo. Se chamar a caixa postal através da rede pública, você deve primeiro discar o número da linha de rede da sua organização seguido do número de acesso ao serviço para este tipo de acesso (modo de secretária eletrônica). Assim que você digitar o número de acesso ao serviço válido, serão ativados os anúncios que o guiarão pelo sistema.

Função	Tecla
Chamada através da rede pública: Discar a linha de rede da sua organização através da rede pública e em seguida, o número de acesso ao serviço para o modo de secretária eletrônica.	
Ou	
A partir de qualquer telefone da sua organização: Digitar diretamente o número de acesso ao serviço para o modo de secretária eletrônica. Você é solicitado agora por um anúncio a entrar o número da caixa postal.	
Então	
Selecionar a caixa postal: Digitar o número da caixa postal desejado e confirmar com a tecla Asterisco.	 
Em caso de entrada incorreta do número de caixa postal: Apagar a entrada toda com a tecla Quadrado e digitar o número da caixa postal novamente. Confirmar essa entrada novamente com a tecla Asterisco.	  












A utilização do Ergo (referência para os comandos)



Funções do modo de secretária eletrônica

Função	Tecla
Como alternativa à entrada do número de caixa postal de terceiros:	
Mudar para o modo de controle da própria caixa postal: pressionar a tecla Asterisco.	

Se a caixa postal acessada se encontrar no modo de resposta (é possível deixar mensagens), o anúncio de saudação se inicia após a discagem do número de caixa postal. Através do anúncio do nome do proprietário da caixa postal, você é informado, se está conectado com a caixa postal correta. Em seguida, é reproduzido um anúncio, que pode ser elaborado individualmente pelo proprietário da caixa postal. Aqui seria possível, por exemplo, reproduzir um texto informativo ou a informação de que é possível deixar mensagens.

As seguintes funções podem ser executadas através do Assistente de mensagens:



Função	Tecla
Gravar uma mensagem para a caixa postal de terceiros: pressionar a tecla 5. Através de um anúncio, você será solicitado a falar após o sinal.	
Agora estão disponíveis as funções gerais, que podem ser ativadas depois da gravação de uma mensagem:	
Terminar a gravação da mensagem (fazer pausa): pressionar a tecla Asterisco. Nota: Se necessário, você pode continuar a gravação, pressionando a tecla 5.	
Enviar mensagem: pressionar a tecla Asterisco.	
Reproduzir a mensagem (para controle): pressionar a tecla 2.	
Continuar a gravação da mensagem após a pausa: pressionar a tecla 5.	
Definir o estado da mensagem: Aqui é possível definir o estado da mensagem, se “urgente” e/ou “confidencial”. Nota: Isso só é possível, se o proprietário da caixa postal der a sua permissão expressa para tal através das definições.  Para marcar a mensagem como “urgente”.  Para marcar a mensagem como “confidencial”.	
Descartar a atual gravação e iniciar outra: pressionar a tecla 4.	
Cancelar a gravação da mensagem e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	
Ativar a ajuda detalhada para este menu: pressionar a tecla 0.	

Função	Tecla
Como alternativa à gravação de uma mensagem:	
Estabelecer uma conexão. Anúncio: “Chamar o ramal”: pressionar a tecla 7. Um anúncio lhe oferece agora os destinos, com os quais você pode estabelecer diretamente uma conexão telefônica. Para saber como os números de telefone são definidos, ver o Parágrafo 3.2.4.1, "Definir as opções de mensagem no modo avançado", na pág. 68.	7
Estabelecer uma conexão com a Operadora: pressionar a tecla 1. Observação: Esta função só será oferecida, se o Administrador registrou um endereço nas definições de voicemail para as regras de comutação padrão, na guia Definições para a transferência de chamadas.	1
Estabelecer uma conexão ao substituto desta caixa postal: pressionar a tecla 2. Observação: Esta função só será oferecida, se o proprietário da caixa postal tiver definido um substituto.  A definição de um substituto também pode ser efetuada através do <i>Web Assistant</i> na página Sistema de voicemail.	2
Conexão ao celular do proprietário da caixa postal chamado: pressionar a tecla 3. Observação: Esta função só será oferecida, se o proprietário da caixa postal tiver definido um número de telefone celular.  A entrada do número de celular também pode ser efetuada através do <i>Web Assistant</i> (Notificação).	3
Conexão ao telefone de escritório do proprietário da caixa postal: pressionar a tecla 4.	4
Estabelecer uma conexão com o número adicional pressionar a tecla 5. Esta opção permite selecionar o número definido adicionalmente.	5
Mudar para o modo de controle da própria caixa postal: pressionar a tecla Asterisco.	*
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	#

Se a caixa postal discada estiver configurada para um anúncio informativo (não é possível deixar mensagens), serão reproduzidos, logo após a discagem, o anúncio do nome e o atual anúncio informativo, caso exista. Após o anúncio do sistema, informando que não é possível deixar mensagens, são possíveis as seguintes funções através do Assistente de Mensagens:

A utilização do Ergo (referência para os comandos)

Funções do modo de secretária eletrônica

Função	Tecla
Estabelecer uma conexão (Anúncio: “Chamar o ramal”): pressionar a tecla 7. Um anúncio lhe oferece agora as opções, com as quais você pode estabelecer diretamente uma conexão telefônica. Para saber como os números de telefone são definidos, ver o Parágrafo 3.2.4.1, "Definir as opções de mensagem no modo avançado", na pág. 68	7
Estabelecer uma conexão com a Operadora: pressionar a tecla 1.	1
Estabelecer uma conexão ao substituto desta caixa postal: pressionar a tecla 2. Observação: Esta função só será oferecida, se o proprietário da caixa postal tiver definido um substituto, ou seja, o respectivo registro deve constar do banco de dados de voicemail.  A definição de um substituto também pode ser efetuada através do <i>Web Assistant</i> na página Sistema de voicemail.	2
Conexão ao celular do proprietário da caixa postal chamado: pressionar a tecla 3. Observação: Esta função só será oferecida, se o proprietário da caixa postal tiver definido um número de telefone celular.  A entrada do número de celular também pode ser efetuada através do <i>Web Assistant</i> (Notificação)	3
Conexão ao telefone de escritório do proprietário da caixa postal: pressionar a tecla 4.	4
Estabelecer uma conexão com o número adicional pressionar a tecla 5. Esta opção permite selecionar o número definido adicionalmente.	5
Mudar para o modo de controle da própria caixa postal: pressionar a tecla Asterisco.	*
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal: pressionar a tecla Quadrado.	#

3.4 Funções do modo Express

O modo Express oferece um acesso rápido e fácil à sua própria caixa postal para a reprodução das mensagens. Esse modo é especialmente útil, quando você estiver viajando e quiser acessar a sua caixa postal através do telefone celular.

Para assegurar a simplicidade de uso, é prevista aqui apenas uma reprodução simplificada das mensagens, que só permite um mínimo de funções de operação. Se você discar o *Ergo* nesse modo, será iniciada imediatamente a saída da primeira mensagem. O cabeçalho da mensagem é reproduzido primeiro e em seguida, a mensagem respectiva. Todas as mensagens são reproduzidas então em seqüência. Se estiver utilizando um telefone que permite a transmissão digital ou por DTMF (multifrequencial) da informação de discagem, você pode então ativar as seguintes funções, pressionando qualquer tecla:

- Cancelar a mensagem corrente e saltar para a saída da mensagem seguinte.
- Iniciar um callback direto ao remetente da mensagem.

Nota: Isso só é possível, se tiver havido a transmissão do número de telefone ou se esse já for conhecido no sistema.

NOTA: Para os equipamentos mais antigos que ainda trabalham com a discagem decádica, é necessário usar um gerador de sinais separado para entrar os sinais de comando diretamente no microfone do telefone. Esses equipamentos são usados às vezes para a consulta remota de secretárias eletrônicas.

Para você poder acessar a sua caixa postal através do modo Express, é necessário cumprir duas condições:




1. Você necessita do número de acesso especial definido para o modo Express, informado eventualmente pelo seu Administrador do sistema.
2. Os telefones, que você utilizar para chamar o modo Express, têm de ser definidos como de confiança (números de confiança).

Após a discagem com êxito, a saída das mensagens é iniciada sem uma legitimação especial através da entrada do número da caixa postal ou do PIN.

A utilização do Ergo (referência para os comandos)

Funções do modo Express

Durante a reprodução das mensagens, você pode iniciar as seguintes funções:

Função	Tecla
Pressionando qualquer tecla uma vez , você salta para a mensagem seguinte, na reprodução de mensagens: Pressionar qualquer tecla uma vez.	
Pressionando duas teclas quaisquer dentro de um determinado intervalo , você inicia um callback ao remetente da atual mensagem ouvida: Pressionar duas teclas quaisquer. Nota: O intervalo é predefinido pelo sistema, mas, se necessário, pode ser adaptado através das definições de configuração.	 

3.5 Funções do modo de encaminhamento

Este modo traduz-se na função de secretária eletrônica, que permite à pessoa que chama deixar uma mensagem, quando as chamadas entrantes são desviadas para a caixa postal. A atribuição à caixa postal correspondente é realizada através do "Redirected Number" (número desviado). Isto permite deixar a mensagem na caixa postal do usuário realmente endereçado. Aqui podem ser usados dois tipos diferentes de acesso, cada um com um próprio número de acesso:

- Modo de secretária eletrônica só com a gravação de uma mensagem.
- Modo de secretária eletrônica só com o Assistente de Mensagens.

3.5.1 Modo de secretária eletrônica só com a gravação de uma mensagem

Se esse modo foi configurado pelo administrador, você pode acessar um modo de secretária eletrônica (Guest Access) restrito através dele. No modo de secretária eletrônica só com a gravação de uma mensagem, você só dispõe das opções para deixar uma mensagem. A discagem e a utilização estão em descritas no [Parágrafo 3.3, "Funções do modo de secretária eletrônica"](#), na [pág. 89](#).

NOTA: Se o usuário chamado **não** desviou o seu telefone à caixa postal, você é encaminhado automaticamente à caixa postal desse usuário através do modo de secretária eletrônica normal (Guest Access), ao discar o número de acesso para o **Modo de secretária eletrônica só com gravação de uma mensagem**.

3.5.2 Modo de secretária eletrônica só com o Assistente de Mensagens

Se esse modo foi configurado pelo administrador, você pode acessar um modo de secretária eletrônica restrito através dele. No modo de secretária eletrônica só com o Assistente de Mensagens, você só dispõe da opção de conectar-se com um dos números de telefone definidos pelo remetente para esse fim. A discagem e a utilização estão em descritas no [Parágrafo 3.3, "Funções do modo de secretária eletrônica"](#), na [pág. 89](#).

NOTA: Se o usuário chamado **não** desviou o seu telefone à caixa postal, você é encaminhado automaticamente à caixa postal desse usuário através do modo de secretária eletrônica normal (Guest Access), ao discar o número de acesso para o **Modo de secretária eletrônica só com o Assistente de mensagens**.

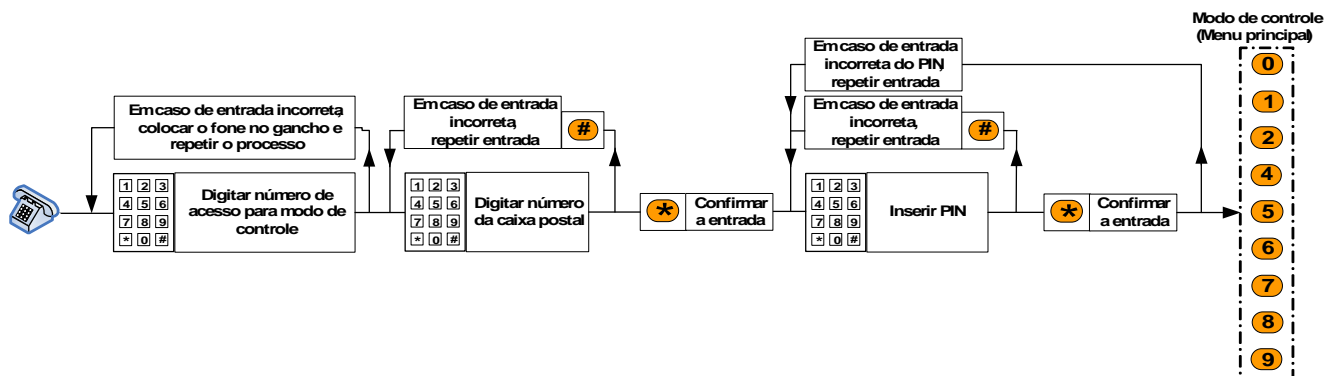
4 Utilização do *Ergo* (esquema breve)

Na descrição das funções do *Ergo* neste esquema breve, partimos do pressuposto que você já efetuou o login no sistema no modo de controle. Você acessa esse modo, discando o código de acesso e, se necessário, digitando o número de sua caixa postal e o seu PIN.

NOTA: Para maior clareza, este esquema breve não contém as funções para acessar a ajuda detalhada (tecla 0) e para cancelar o procedimento corrente (tela Quadrado), os quais estão disponíveis em cada tópico de menu.

4.1 O modo de controle

4.1.1 Discagem para o modo de controle



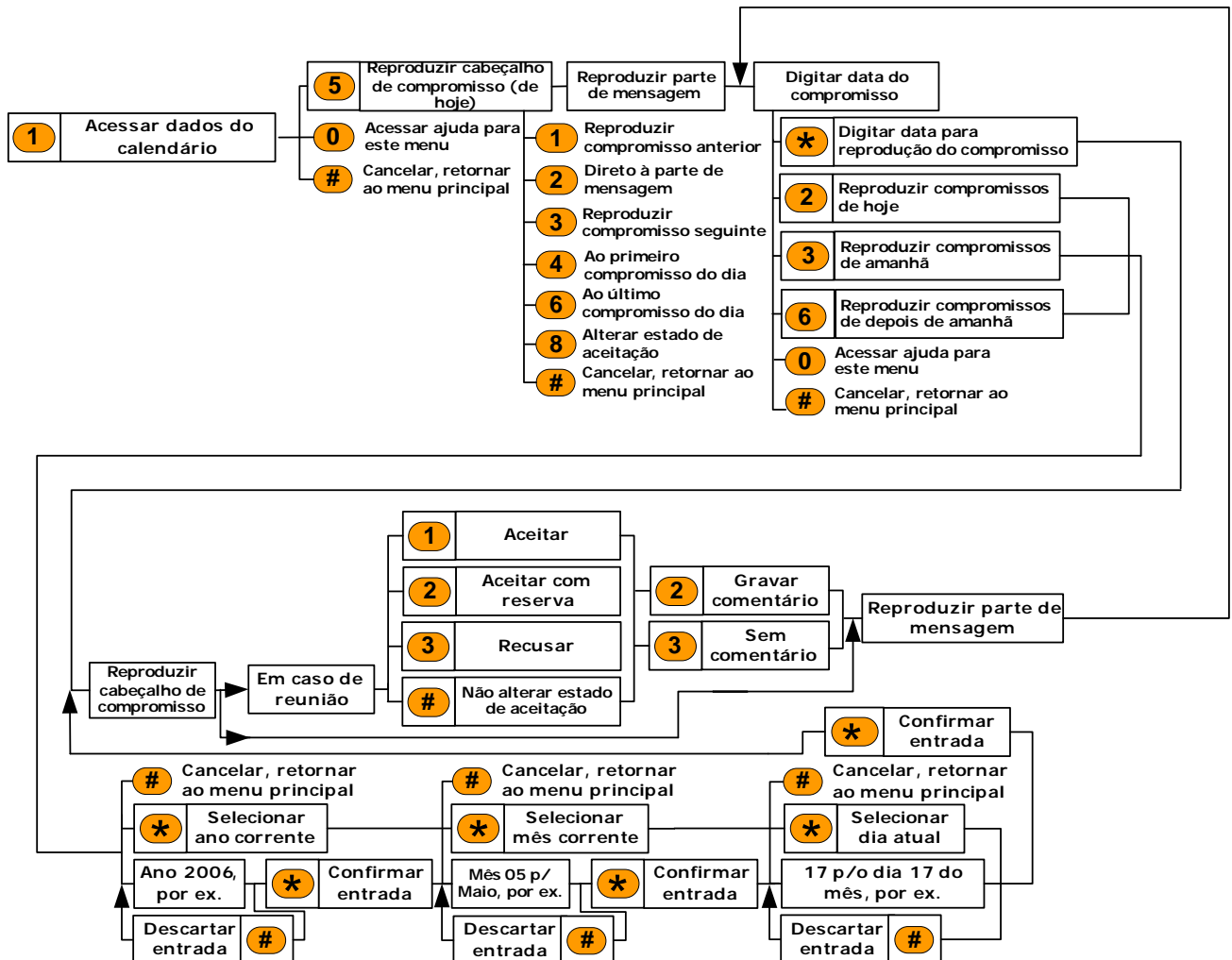
4.1.2 Visão geral das funções do menu principal no modo padrão

Menu principal do Modo padrão

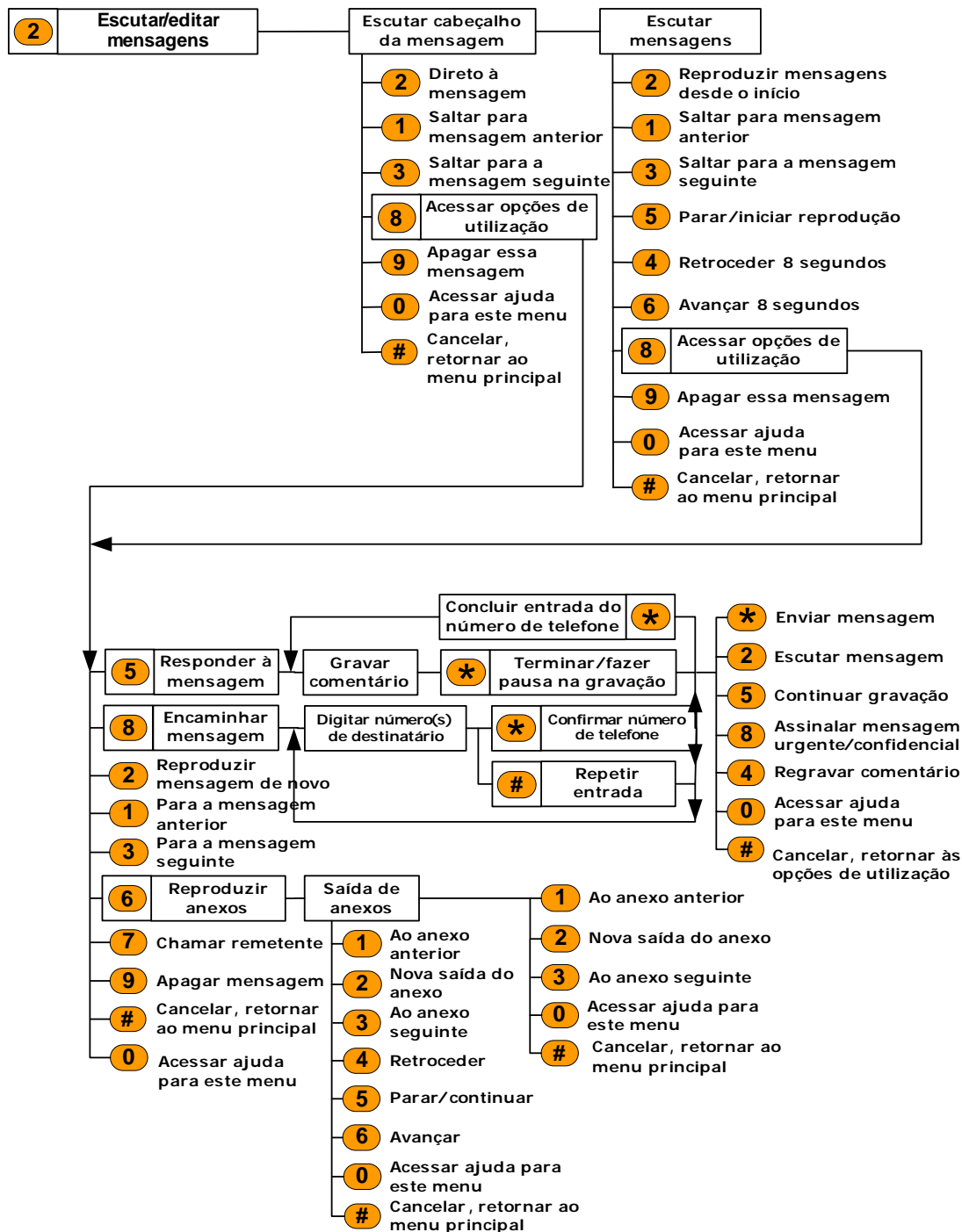
0	Anúncios de ajuda detalhados
1	Reproduzir registros de calendário
2	Escutar/editar mensagens
4	Processamento rápido "Anúncio de hoje"
5	Gravar e enviar mensagem
6	Utilizar seqüências de teclas programadas
7	Chamar o ramal
9	Definir opções da caixa postal(reduzido)

4.1.3 Os menus de utilização do modo padrão

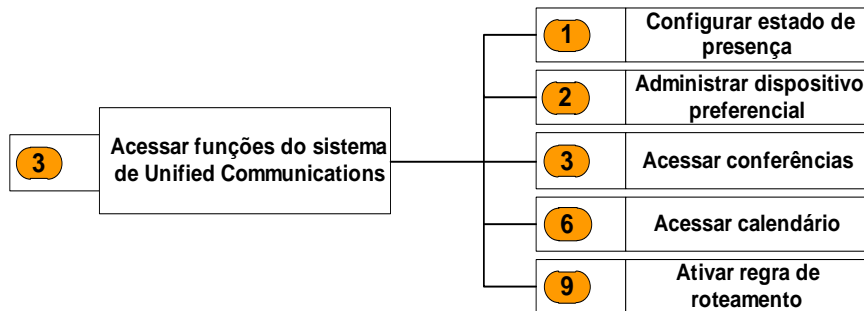
4.1.3.1 Acesso aos dados de calendário



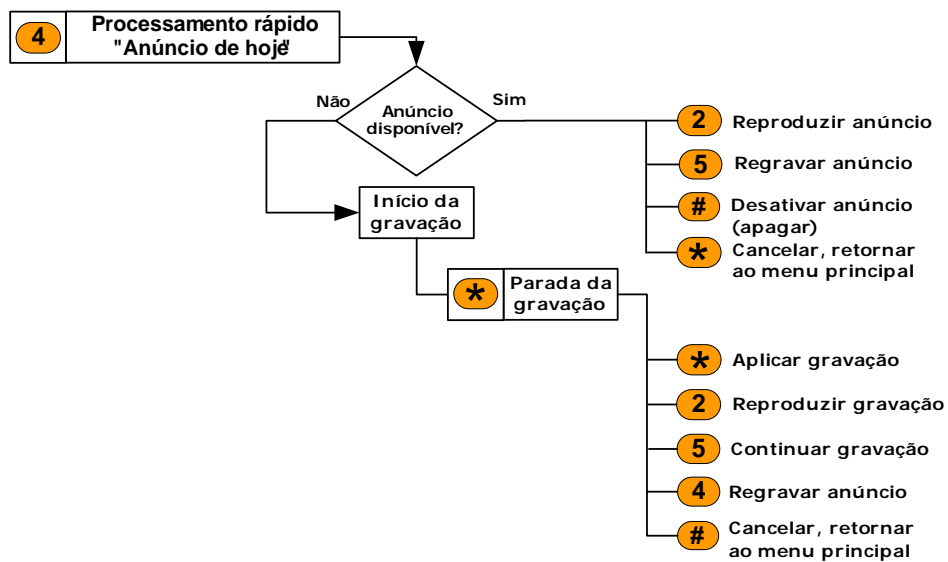
4.1.3.2 Escutar mensagens recebidas



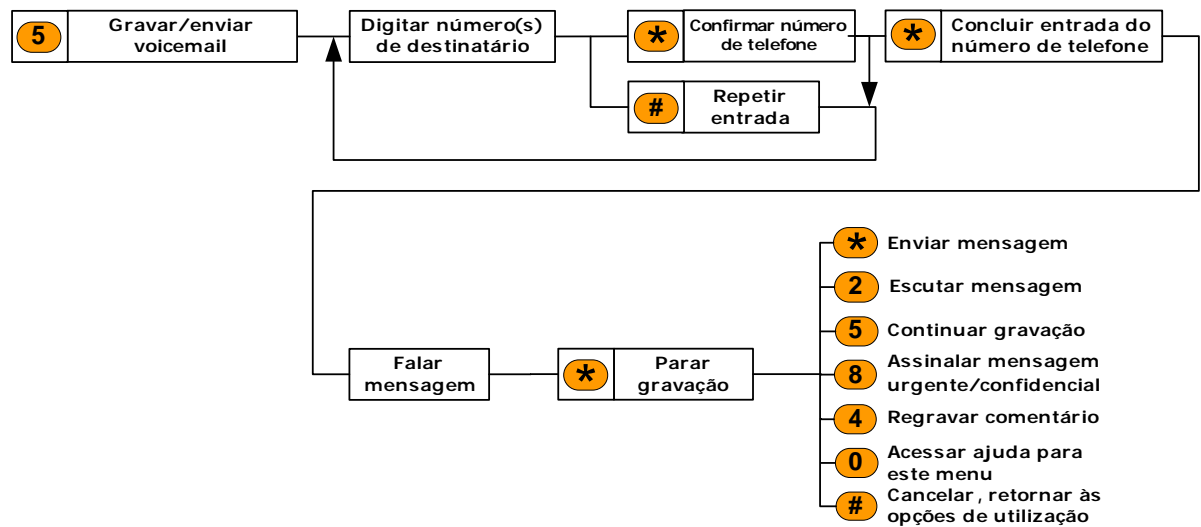
4.1.3.3 Acessar as funções do OpenScape UC Application



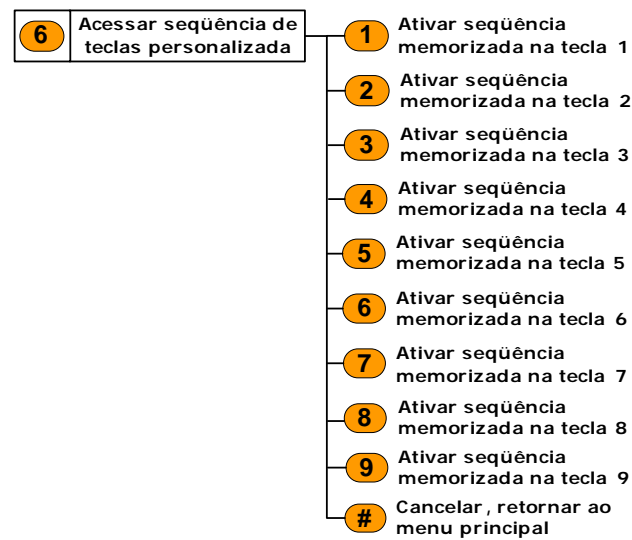
4.1.3.4 Gravação direta do “Anúncio de hoje”



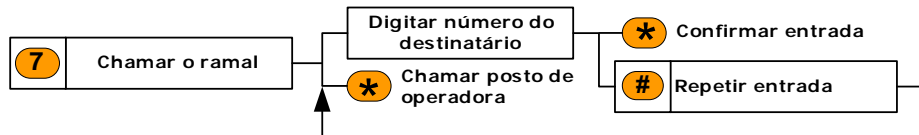
4.1.3.5 Gravar e enviar um nova mensagem



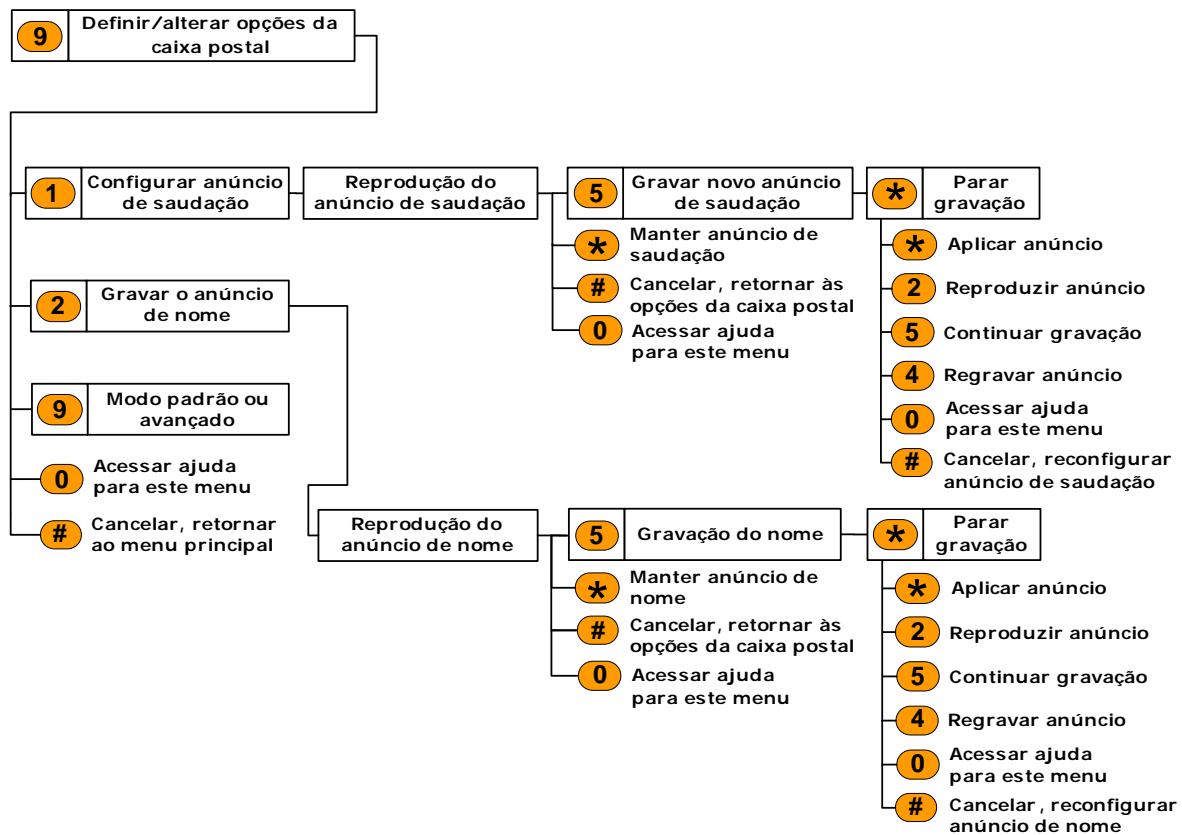
4.1.3.6 Usar as seqüências de teclas personalizadas



4.1.3.7 Chamar qualquer outro ramal



4.1.3.8 Definição das opções da caixa postal



4.1.4 Os menus de utilização adicionais no modo avançado

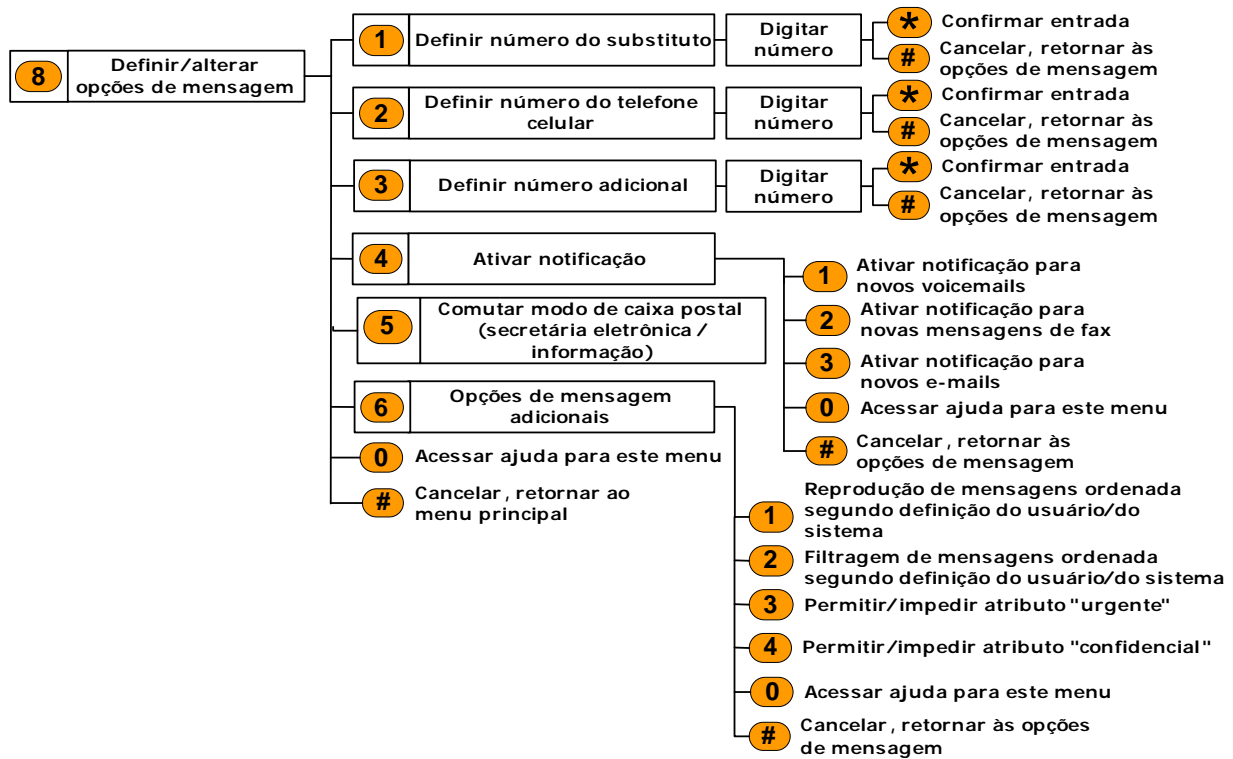
Além dos menus de utilização do modo padrão descritos anteriormente, o menu **Opções de mensagens** pode ser utilizado no modo avançado. Além disso, o menu **Opções da caixa postal** é ampliado com a possibilidade de configurar nove anúncios de saudação.

4.1.4.1 Visão geral das funções do menu principal no modo avançado

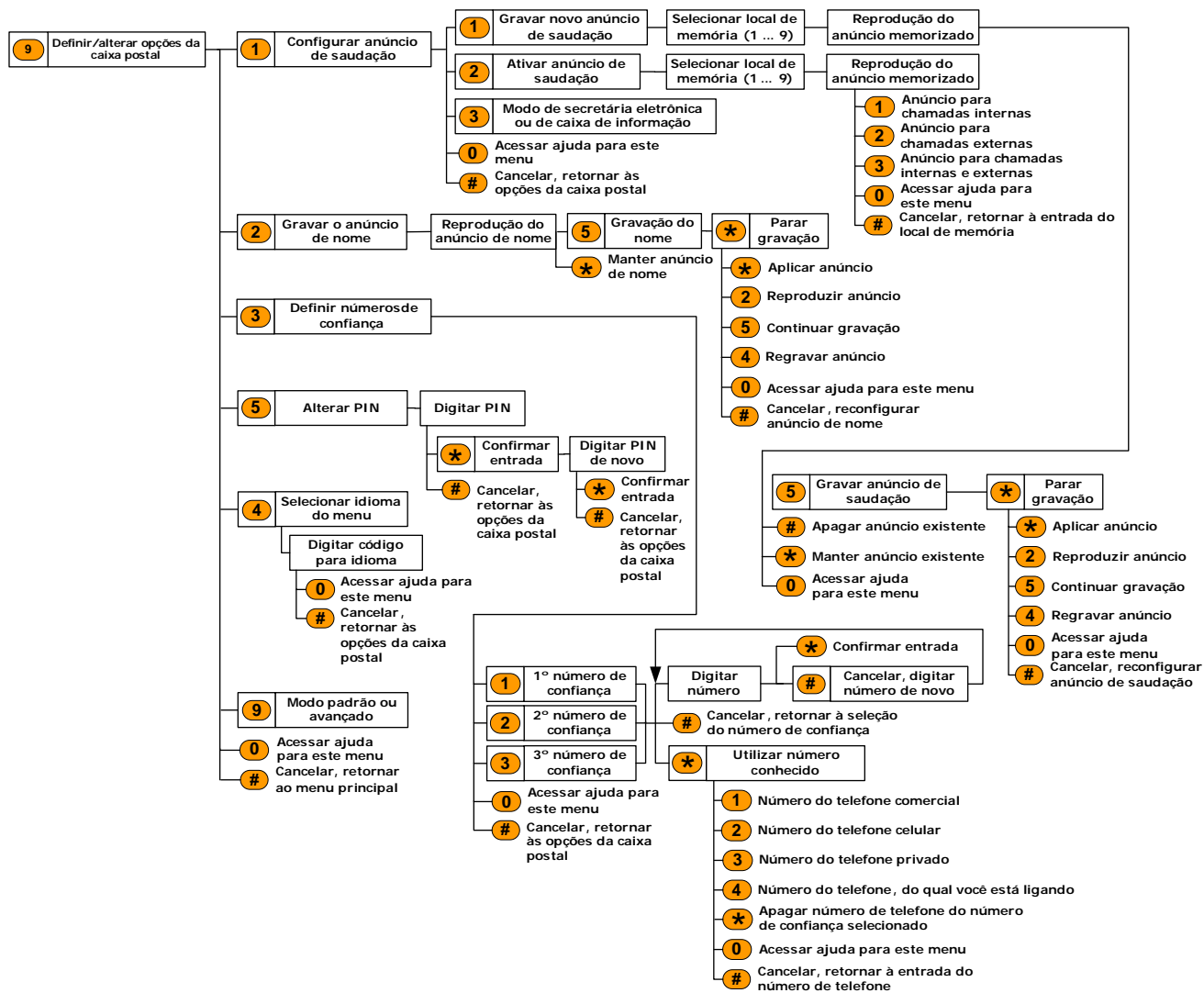
Menu principal do Modo avançado

0	Anúncios de ajuda detalhados
1	Reproduzir registros de calendário
2	Escutar/editar mensagens
4	Processamento rápido "Anúncio de hoje"
5	Gravar e enviar mensagem
6	Utilizar seqüências de teclas programadas
7	Chamar o ramal
8	Definir opções de mensagem
9	Definir opções avançadas da caixa postal

4.1.4.2 Opções de mensagens (acessível apenas no modo avançado)



4.1.4.3 Opções da caixa postal no modo avançado



4.1.5 O modo ampliado

O modo ampliado permite aos usuários definirem opções adicionais da caixa postal (definições detalhadas para a ativação de anúncios de saudação), depois de comutarem para o modo avançado. Este modo é aplicado, quando os usuários não dispõem de um cliente (interface gráfica de usuário). Necessita ser liberado antes pelo Administrador do sistema.


Acessar o menu “Definições das opções da caixa postal”	9
Mudar para o menu “Anúncios de saudação”	1
Mudar para o menu “Ativar anúncios de saudação”	2

4.1.5.1 Definições no menu “Ativar anúncios de saudação” (visão geral)

Definição dos anúncios de saudação para o serviço diurno	1
Definição dos anúncios de saudação para o serviço noturno	2
Definição das configurações da hora	3
Testes das definições	4
Ativar a ajuda detalhada para este menu	0
Cancelar o procedimento e retornar ao menu “modo ampliado”	#



4.1.5.2 Descrição das definições adicionais no modo ampliado

Definições para os anúncios de saudação durante os horários de expediente



















Definição dos anúncios de saudação para o serviço diurno	1
Definição de anúncios de saudação separados para chamadas internas e externas	1
Seleção do anúncio de saudação para chamadas internas (1...9)., reprodução do anúncio selecionado.	
Definir o modo de informação para a caixa postal (só reproduzir o anúncio)	1
Definir o modo de resposta para a caixa postal (é possível deixar uma mensagem)	3

Utilização do Ergo (esquema breve)



O modo de controle

Em seguida	
Definir, que o anúncio não pode ser interrompido por uma entrada	1
Definir, que o anúncio pode ser interrompido	3
Em seguida	
Seleção do anúncio de saudação para chamadas externas (1...9)., reprodução do anúncio selecionado.	
Definir o modo de informação para a caixa postal (só reproduzir o anúncio)	1
Definir o modo de resposta para a caixa postal (é possível deixar uma mensagem)	3
Em seguida	
Definir, que o anúncio não pode ser interrompido por uma entrada	1
Definir, que o anúncio pode ser interrompido	3
Se o anúncio de saudação deve ser o mesmo para as chamadas internas e externas	
Definição do mesmo anúncio de saudação para chamadas internas e externas	3
Seleção do anúncio de saudação (1...9), reprodução do anúncio selecionado.	
Definir o modo de informação para a caixa postal (só reproduzir o anúncio)	1
Definir o modo de resposta para a caixa postal (é possível deixar uma mensagem)	3
Em seguida	
Definir, que o anúncio não pode ser interrompido por uma entrada	1
Definir, que o anúncio pode ser interrompido	3

Definições para os anúncios de saudação fora dos horários de expediente

Definição dos anúncios de saudação fora dos horários de expediente	
Definição de anúncios de saudação separados para chamadas internas e externas	
Seleção do anúncio de saudação para chamadas internas (1...9)., saída do anúncio selecionado.	
Definir o modo de informação para a caixa postal (só reproduzir o anúncio)	
Definir o modo de resposta para a caixa postal (é possível deixar uma mensagem)	
Em seguida	
Definir, que o anúncio não pode ser interrompido por uma entrada	
Definir, que o anúncio pode ser interrompido	
Em seguida	
Seleção do anúncio de saudação para chamadas externas (1...9)., saída do anúncio selecionado.	
Definir o modo de informação para a caixa postal (só reproduzir o anúncio)	
Definir o modo de resposta para a caixa postal (é possível deixar uma mensagem)	
Em seguida	
Definir, que o anúncio não pode ser interrompido por uma entrada	
Definir, que o anúncio pode ser interrompido	
Se o anúncio de saudação deve ser o mesmo para as chamadas internas e externas	
Definição do mesmo anúncio de saudação para chamadas internas e externas	
Seleção do anúncio de saudação (1...9). Em seguida, é reproduzido o anúncio selecionado.	
Definir o modo de informação para a caixa postal (só reproduzir o anúncio)	
Definir o modo de resposta para a caixa postal (é possível deixar uma mensagem)	
Em seguida	
Definir, que o anúncio não pode ser interrompido por uma entrada	
Definir, que o anúncio pode ser interrompido	

Configurar as definições de horário (intervalos para o serviços diurno e noturno)

Definição dos horários, em que estarão ativados os anúncios definidos acima. Saída dos atuais horários por anúncio.	3
Determinar a hora de início para o serviço diurno	1
Digitar a hora de início para o serviço diurno (formato de entrada: hhmm . Exemplo: Para a hora de início às 7:30 da manhã é necessária a seguinte entrada: 0730). Em seguida, você retorna ao menu "Definição das opções para o serviço diurno/noturno".	
Determinar a hora de início para o serviço noturno	3
Digitar a hora de início para o serviço noturno (formato de entrada: hhmm). Exemplo: Para a hora de início às 6:30 da tarde é necessária a seguinte entrada: 1830). Logo em seguida, você retorna ao menu "Definição das opções para o serviço diurno/noturno".	

Testar as definições

Acessar o menu "Saída das opções diurnas/noturnas"	4
Saída das definições das opções diurnas. Em seguida, há a saída sucessiva das seguintes definições: <ul style="list-style-type: none"> Anúncio de saudação definido no serviço diurno para as chamadas internas Se este anúncio pode ser interrompido ou não Anúncio de saudação definido no serviço diurno para as chamadas externas Se este anúncio pode ser interrompido ou não Logo em seguida, você retorna ao menu "Seleção dos anúncios de saudação para chamadas internas e externas", para alterar eventualmente as definições.	1
Saída das definições das opções noturnas. Em seguida, há a saída sucessiva das seguintes definições: <ul style="list-style-type: none"> Anúncio de saudação definido no serviço noturno para as chamadas internas Se este anúncio pode ser interrompido ou não Anúncio de saudação definido no serviço noturno para as chamadas externas Se este anúncio pode ser interrompido ou não Logo em seguida, você retorna ao menu "Seleção dos anúncios de saudação para chamadas internas e externas", para alterar eventualmente as definições.	2
Saída das definições para hora de início dos serviços diurno/noturno. Agora é anunciada primeiro a hora de início do serviço diurno e em seguida, do serviço noturno. Em seguida, você retorna ao menu "Definição das opções para o serviço diurno/noturno"	3














4.2 Modo de secretária eletrônica

O modo de secretária eletrônica designa um tipo de acesso que, após a discagem, permite acessar uma caixa postal de terceiros através de um código de acesso especial. O Assistente de mensagens inicia-se com o acesso ao modo de secretária eletrônica. Conforme a configuração do proprietário da caixa postal, são possíveis dois modos de operação:

1. O modo de secretária eletrônica, que permite deixar uma mensagem
2. O anúncio informativo, que permite apenas ouvir um anúncio










Em ambos os modos, o Assistente de Mensagens oferece o estabelecimento da conexão aos números de telefone predefinidos.

Após a discagem com o respectivo código de serviço (segue o anúncio: “*Digite o número da caixa postal do destinatário*”), você dispõe das seguintes opções, caso a caixa postal se encontre no “modo de secretária eletrônica”:










Discagem do número da caixa postal do usuário desejado	
Terminar a entrada do número da caixa postal. Em seguida, é reproduzido o anúncio de saudação dessa caixa postal.	
Alternativa ao término da entrada dos números:	
Cancelar o procedimento para corrigir o número da caixa postal e retornar à seleção da caixa postal	
Em vez de discar o número da caixa postal, você pode ir daqui diretamente para o menu principal do modo de controle da sua própria caixa postal, pressionando a tecla Asterisco.	
Após a reprodução do anúncio de saudação:	
Gravação de uma mensagem para esta caixa postal	
Parar gravação (pausar)	
Ouvir a gravação. Há a saída da sua mensagem.	
Continuar a gravação	
Descartar a gravação e iniciar a regravação	
Cancelar a gravação de uma resposta e retornar à seleção da caixa postal	
Determinar o estado (normal ou importante)	
Ativar a ajuda detalhada para este menu	
Enviar a gravação	

Utilização do Ergo (esquema breve)

Modo de secretária eletrônica

Estabelecer conexão com qualquer usuário (Assistente de Mensagens). Para saber como os números de telefone são definidos, ver o Parágrafo 3.2.4.1, "Definir as opções de mensagem no modo avançado", na pág. 68.	
Estabelecer conexão com a Operadora	
Estabelecer conexão com o substituto	
Estabelecer conexão com o telefone celular do proprietário da caixa postal	
Estabelecer conexão com o telefone de escritório do proprietário da caixa postal	
Estabelecer conexão com o número definido adicionalmente	
Cancelar o procedimento e retornar ao menu após a reprodução do anúncio de saudação.	
Mudar para o modo de controle da própria caixa postal	
Cancelar o procedimento e retornar à seleção da caixa postal de terceiros	

Após a discagem com o respectivo código de serviço (segue o anúncio: “*Digite o número da caixa postal do destinatário*”), você dispõe das seguintes opções, caso a caixa postal se encontre no modo “Anúncio informativo”:

Discagem do número da caixa postal do usuário desejado	
Terminar a entrada do número da caixa postal. Em seguida, é reproduzido o anúncio informativo dessa caixa postal. A conexão com esta caixa postal de terceiros será cortada automaticamente, quando o anúncio chegar ao fim.	
Durante a reprodução do anúncio informativo:	
Ir daqui diretamente ao menu principal do modo de controle da sua própria caixa postal, pressionando a tecla Asterisco.	
Em vez de discar o número da caixa postal, você pode ir daqui diretamente para o menu principal do modo de controle da sua própria caixa postal, pressionando a tecla Asterisco.	
Estabelecer conexão com qualquer usuário. Para saber como os números de telefone são definidos, ver o Parágrafo 3.2.4.1, "Definir as opções de mensagem no modo avançado", na pág. 68.	
Estabelecer conexão com a Operadora	
Estabelecer conexão com o substituto	
Estabelecer conexão com o telefone celular do proprietário da caixa postal	
Estabelecer conexão com o telefone de escritório do proprietário da caixa postal	

Estabelecer conexão com o número definido adicionalmente	5
Cancelar o procedimento e retornar ao menu após a reprodução do anúncio de saudação.	#
Mudar para o modo de controle da própria caixa postal	*
Cancelar o procedimento e retornar à seleção da caixa postal de terceiros	#

4.3 Modo Express

O modo Express só pode ser acessado por números de confiança previamente definidos e oferece um acesso muito mais simples à própria caixa postal. Isto significa, que, depois de uma chamada deste código de controle de serviço, é iniciada automática e imediatamente a reprodução das mensagens (primeiro o cabeçalho (header) e depois a mensagem propriamente dita (body).

Para utilizar este modo, pressionar qualquer tecla x.

Nesse modo, estão disponíveis apenas dois comandos:

Durante a reprodução da mensagem (cabeçalho e corpo da mensagem).	
Cancelar a reprodução em curso e saltar para a próxima mensagem, pressionar qualquer tecla	x
Estabelecer uma conexão direta com o remetente da atual mensagem reproduzida (pressionar qualquer tecla duas vezes brevemente). O intervalo de tempo em que pressionar a tecla duas vezes é interpretado como um único comando, tem a duração de 1000 ms (valor padrão após a instalação) e pode, se necessário, ser alterado através da configuração	x x

4.4 Modo de encaminhamento

Se você desviou o seu telefone à sua caixa postal, a pessoa que chama será encaminhada automaticamente, ou seja, sem um código de acesso especial, à mesma. Neste caso, estão disponíveis as seguintes opções, dependendo do modo definido (modo de secretária eletrônica ou anúncio informativo com ou sem Assistente de Mensagens).

4.4.1 No modo de resposta sem Assistente de Mensagens

Durante a reprodução do anúncio de saudação	
Cancelar o anúncio de saudação e mudar diretamente para o menu principal do modo de controle para a própria caixa postal	<input type="button" value="✱"/>
Após a reprodução do anúncio de saudação, a mensagem é falada diretamente depois do sinal.	
Parar gravação (pausar)	<input type="button" value="✱"/>
Ouvir a gravação. Há a saída da sua mensagem.	<input type="button" value="2"/>
Continuar a gravação	<input type="button" value="5"/>
Descartar a gravação e iniciar a regravação	<input type="button" value="4"/>
Cancelar a gravação de uma resposta e cortar a conexão	<input type="button" value="#"/>
Determinar o estado (normal ou importante)	<input type="button" value="8"/>
Ativar a ajuda detalhada para este menu	<input type="button" value="0"/>
Enviar a gravação e cortar a conexão	<input type="button" value="✱"/>

4.4.2 No modo de resposta com Assistente de Mensagens

Gravação de uma mensagem para esta caixa postal	5
Parar gravação (pausar)	*
Ouvir a gravação. Há a saída da sua mensagem.	2
Continuar a gravação	5
Descartar a gravação e iniciar a regravação	4
Cancelar a gravação de uma resposta e retornar à seleção da caixa postal	#
Determinar o estado (normal ou importante)	8
Ativar a ajuda detalhada para este menu	0
Enviar a gravação	*
Estabelecer conexão com qualquer usuário (Assistente de Mensagens). Para saber como os números de telefone são definidos, ver o Parágrafo 3.2.4.1, "Definir as opções de mensagem no modo avançado" , na pág. 68.	7
Estabelecer conexão com a Operadora	1
Estabelecer conexão com o substituto	2
Estabelecer conexão com o telefone celular do proprietário da caixa postal	3
Estabelecer conexão com o telefone de escritório do proprietário da caixa postal	4
Estabelecer conexão com o número definido adicionalmente	5
Cancelar o procedimento e retornar ao menu após a reprodução do anúncio de saudação.	#
Mudar para o modo de controle da própria caixa postal	*
Cancelar o procedimento e retornar à seleção da caixa postal de terceiros	#

4.4.3 No caso de anúncio informativo sem Assistente de Mensagens

Durante a reprodução do anúncio de saudação	
<p>Cancelar o anúncio de saudação e mudar diretamente para o menu principal do modo de controle para a própria caixa postal.</p> <p>Nota: Após a reprodução do anúncio informativo, um anúncio do sistema informa que este usuário não recebe mensagens. Em seguida, a conexão é cortada automaticamente.</p>	✱

4.4.4 No caso de anúncio informativo com Assistente de Mensagens

Após a reprodução do anúncio informativo, um anúncio do sistema informa que este usuário não recebe mensagens. Em seguida, é possível estabelecer uma conexão telefônica.				
Estabelecer conexão com qualquer usuário (Assistente de Mensagens). Para saber como os números de telefone são definidos, ver o Parágrafo 3.2.4.1, "Definir as opções de mensagem no modo avançado", na pág. 68.			7	
Estabelecer conexão com a Operadora				1
Estabelecer conexão com o substituto				2
Estabelecer conexão com o telefone celular do proprietário da caixa postal				3
Estabelecer conexão com o telefone de escritório do proprietário da caixa postal				4
Estabelecer conexão com o número definido adicionalmente				5
Cancelar o procedimento e retornar ao menu após a reprodução do anúncio de saudação.				#
Mudar para o modo de controle da própria caixa postal			✱	
Cancelar o procedimento e retornar à seleção da caixa postal de terceiros			#	

Glossário

A

Access Protocol Layer (APL)

A conexão do mundo exterior com o kernel do XPR é estabelecida através das chamadas APLs, que disponibilizam os protocolos de comunicação ao kernel do servidor XPR de Unified Messaging. As APLs implementam, por exemplo, protocolos RDSI, gateways Microsoft Exchange, TCP/IP Transporter, etc.

Advanced Unified Messaging (AUM)

Extensão de Unified Messaging ou Integrated Messaging para as funções CTI (Computer Telephony Integration).

Anúncio de saudação

Em um sistema de voicemail, o anúncio de saudação é reproduzido à pessoa que chama após a discagem, podendo ser uma saudação padrão do sistema ou uma mensagem individual falada pelo proprietário da caixa postal.

No sistema de voicemail *Ergo*, você pode preparar um anúncio, o qual será reproduzido pelo sistema, por exemplo, se você utilizar a sua Caixa postal no modo de caixa de informação (não é possível deixar uma mensagem).

Armazenador de mensagens (Message Store)

Termo genérico para uma parte do sistema de correio eletrônico que contém as caixas postais do usuário. No servidor de XPR, esta é a Infostore APL.

Automatic Number Identification (ANI)

Identificação automática do número da pessoa que chama. Na transmissão do número, o número do remetente é isolado por meio da ANI. Este pode ser indicado ou utilizado para outras finalidades (por exemplo, para abrir uma área do banco de dados, que contém mais informações sobre a pessoa que chama, desde que existam os respectivos dados).

Automatic Speech Recognition (ASR)

Reconhecimento de voz automático. Esta função permite criar comandos de voz para a utilização. O termo ASR é freqüentemente utilizado em relação a sistemas IVR, e permite que a pessoa que chama utilize o sistema por meio de comandos de voz em vez de digitar sinais DTMF.

B

Backend (BE)

"Backend" designa uma funcionalidade especial no XPR em associação com o sistema True Unified Messaging (TUM). O Backend disponibiliza o acesso ao armazenador de mensagens (Message Store) (seja do Microsoft Exchange, Lotus Notes ou do próprio XPR). Para cada armazenador de mensagens existe uma APL própria que executa esta função. No sistema XPR, por exemplo, é a Mail APL que permite o acesso ao XPR através das transações TUM.

Banco de dados, Database (DB)

Um bando de dados é uma memória, na qual são as informações são armazenadas de acordo com regras especialmente especificadas.

C

Caixa postal

A caixa postal é o diretório de dados, no qual são armazenadas todas as mensagens de entrada (e-mail, voicemail ou fax) para uma edição posterior.

Computer Telephony Integration (CTI)

Computer Telephony Integration é a designação técnica geral para a conexão entre centrais telefônicas e computadores. CTI significa basicamente o suporte do serviço telefônico pela técnica de computação. Normalmente, isto quer dizer que o uso e a exibição das funções de telefonia nas diversas centrais podem ser executados em um cliente qualquer no computador. Para que isto seja possível, o servidor de XPR deve suportar a exibição dos diferentes estados operacionais do respectivo telefone e a transferência destes ao respectivo cliente. São possíveis todos os tipos de aplicações, desde as mais simples, como a discagem pelo computador, até as completas soluções de Centro de Chamadas, as quais oferecem o suporte de serviços como discagem, consulta, comunicação alternada, conferência, etc., assim como o registro de dados para fins estatísticos.

D

Dialed Number Identification Service (DNIS)

A transmissão do número discado pela pessoa que chama para mapear o caminho feito pela chamada. Em se tratando de números especiais (por ex., uma Hotline com número 0190) isso é importante, pois uma chamada para esses números do provedor (por ex., a Telekom alemã) também é mapeada nas linhas de rede normais do PABX. DNIS permite saber se a pessoa que chama discou o número normal do PABX ou um número especial.

Direct Access (Modo de controle)

Ver Modo de controle.

Discagem por multifrequência (MF)

Ver Dual Tone Multi Frequency.

Discar nomes (name dialing)

Na discagem de nomes, há a entrada do nome do usuário em vez do seu número de telefone. A entrada do nome é efetuada através dos dígitos do teclado atribuídos às letras. Por exemplo, a entrada do 2 corresponde às letras A, B ou C).

Dual Tone Multi Frequency (DTMF)

Discagem por multifrequência (MF). Para a transmissão do número de telefone do terminal para o PABX ou para a operadora, nas linhas analógicas, o terminal envia uma combinação de frequências audíveis. Cada dígito é representado como uma combinação de frequências de dois tons, um alto e o outro baixo (por ex., o "Um" é criado através da transmissão de 1209 Hz e 697 Hz). Antigamente, para a transmissão da informação de discagem usavam-se interrupções de lacete definidas, que eram geradas pelos contatos de um disco mecânico (discagem por impulsos, dez interrupções correspondem a um zero discado). Nas redes digitais (RDSI), a informação de discagem é gerada e transmitida de forma digital. O envio de sinais DTMF, que também é suportado por telefones digitais, pode ser utilizado para acessar funções adicionais através do teclado do telefone.

F

Forward Access (modo de encaminhamento)

Uma função de secretária eletrônica, que permite à pessoa que chama deixar uma mensagem, quando as chamadas são desviadas à caixa postal. A atribuição à caixa postal correspondente é realizada através do "Redirected Number" (número desviado).

Frontend (FE)

"Frontend" é uma aplicação cliente que realiza o acesso às mensagens de um usuário através das transações True Unified Messaging em um "Backend". Exemplos destas aplicações são os sistemas de voicemail *Evo*, *Ergo* e *PhoneMail*.

G**Guest Access (modo de secretária eletrônica)**

Acesso à função de secretária eletrônica através de um número de acesso especial, que permite à pessoa deixar uma mensagem ou apenas ouvir um anúncio informativo.

I**Integrated Messaging (IM)**

No serviço de Integrated Messaging, é mantido o sincronismo das caixas postais dos usuários entre o servidor XPR e um sistema de terceiros, como Lotus Notes ou Microsoft Exchange (replicação da caixa de entrada). Desta forma, ao efetuar o acesso através de um sistema de voicemail, o usuário também tem à sua disposição imediata as mensagens internas de cada sistema de terceiros. Esta funcionalidade também está presente no novo conceito de True Unified Messaging, todavia sem exigir o dobro de memória para as mensagens.

Interactive Voice Response (IVR)

IVR pode ser compreendido como um "computador de voz". Ao invés de usar um teclado, os comandos são efetuados por teclas de discagem MF (multifrequencial) de um telefone. No lugar de elementos gráficos exibidos em um monitor, são reproduzidas gravações de voz preparadas ou anúncios sintetizados mediante Text-to-Speech (conversão de texto para voz). Exemplos de aplicações IVR são os sistemas de voicemail ou um Automated Attendant (sistema de atendimento automático).

Interface de usuário, User Interface (UI)

A interface de usuário (UI) é o meio de entrada e saída que possibilita ao usuário interagir e acessar qualquer recurso do sistema. Pode ser um programa cliente (por ex., *Microsoft Outlook* ou o cliente *Communications*), um programa de administração (por ex., *Monitor XPR*) ou mesmo o telefone com o visor e o teclado em um sistema de voicemail, como o *Evo* ou o *Ergo* ou o *PhoneMail*.

M**Message Transfer Agent (MTA)**

O MTA um componente importante do kernel do XPR, responsável pelo gerenciamento das vias de transmissão de mensagens, diálogos e transações.

Modo ampliado

Parte do modo de controle, concebido para os usuários que não dispõem de um cliente no posto de trabalho, para permitir que eles possam definir suas opções de caixa postal detalhadas através do teclado do telefone. Os outros usuários devem utilizar um cliente apropriado (por ex., o *Web Assistant* etc.) para definir estas funções, pois a configuração por ser muito complexa, dificulta a sua execução através do telefone.

Modo avançado

Parte do modo de controle, que permite o acesso total às opções de mensagens e a execução de todas as definições da caixa postal, com exceção das funções de saudação avançadas.

Modo de controle (Direct Access)

O modo de controle (Direct Access) permite ao usuário (através de um número de acesso apropriado) acessar diretamente a sua caixa postal e também a todas as suas definições de configuração.

Modo de controle com modo ampliado

Ver Modo ampliado

Modo de controle com modo avançado

Ver Modo avançado

Modo de controle com modo padrão

Ver Modo padrão

Modo de encaminhamento (Forward Access)

Uma função de secretária eletrônica, que permite à pessoa que chama deixar uma mensagem, quando as chamadas são desviadas à caixa postal. A atribuição à caixa postal correspondente é realizada através do "Redirected Number" (número desviado).

Modo de secretária eletrônica (Guest Access)

Acesso à função de secretária eletrônica através de um número de acesso especial, que permite à pessoa deixar uma mensagem ou apenas ouvir um anúncio informativo.

Modo Express (EA)

Modo de reprodução simples (mais rápido), que também pode ser acessado através de um número de acesso especial (por ex., para acessar os dados da caixa postal quando você estiver viajando). O usuário deve especificar previamente a linha, a partir da qual será permitido esse acesso (números de confiança). Nesse modo, todas as mensagens são reproduzidas sucessivamente.

Modo padrão

Uma parte do modo de controle. Aqui apenas as funções principais (reproduzir/gravar uma mensagem e estabelecer uma conexão com outro ramal) podem ser utilizadas sem restrições. Outras funções só podem ser utilizadas com restrições ou não estão disponíveis. Este modo foi implementado com o objetivo de facilitar aos novos usuários o trabalho inicial com o *Ergo*. Posteriormente, o próprio usuário pode comutar para o modo avançado.

N

Número desviado (REDIR)

"Redirected Number" (número desviado) é uma função de PABXs. No sistema de voicemail, é configurado um número para o modo de secretária eletrônica. Agora o proprietário da caixa postal pode desviar o seu telefone para este número em caso de ausência. A pessoa que o chamar agora será encaminhada através deste desvio ao número especial do sistema de voicemail. Neste caso, o número do telefone chamado originalmente será transmitido também como Número desviado e usado pelo sistema de voicemail para comutar à caixa postal desejada.

Número Vanity

Ver Discagem de nomes

Números de confiança, Trusted Numbers

Um "número de confiança" é um número de telefone configurado especialmente e que, quando discado, leva o sistema a pressupor que a pessoa que está chamando desse número intenciona um acesso, para o qual ela está também autorizada. Trata-se portanto de números de terminal especiais, que podem ser definidos livremente pelo usuário para ter acesso à sua caixa postal, através do modo Express ou do modo de controle, depois de discar o respectivo número sem a entrada de um PIN (por exemplo, a partir do telefone celular ou do telefone privado). No *Ergo* é possível a definição de até três números de telefone como "Trusted Numbers".

Atenção: Observe que os "números de confiança" podem causar um problema de segurança, caso se tornem conhecidos. Qualquer pessoa que saiba qual o telefone definido como "trusted", terá o controle total sobre a caixa postal de terceiros. Por esta razão, esta função pode ser desativada também. Entretanto, para se ter acesso ao modo Express, é necessário a definição de pelo menos um número de confiança.

S

SMS (Short Message Service), serviço de mensagens curtas

Transmissão de texto pelo celular. Uma mensagem de texto de no máximo 160 caracteres pode ser enviada a um telefone celular.

T

Telemática

Criada a partir das abreviaturas de **Telecomunicação** e **Informática**. Designa a princípio a conexão entre os serviços clássicos de telecomunicação como telefone, fax, etc. e o servidor XPR.

Telephone User Interface (TUI), interface de usuário do telefone

Assim é designado o telefone como interface para a entrada de dados de voz e outros dados. Neste caso, o telefone não serve unicamente para a transmissão de voicemails, mas pode também ser usado como equipamento de entrada (com as 12 teclas do discador) e, se a função for suportada atualmente, também como recurso de visualização (visor).

Text To Speech (TTS)

Conversão de uma mensagem de texto em uma mensagem falada através de programas especiais, permitindo o acesso à emails através de uma Telephon User Interface (TUI).

Transação

Mecanismo, através do qual os componentes se comunicam dentro do sistema XPR. As transações são necessárias para o rápido intercâmbio de mensagens curtas. Exemplos são os protocolos de transação para CTI, que permitem a transmissão do estado de um telefone aos clientes CTI, através de transações.

(as transações dentro do sistema XPR não podem ser confundidas com as transações de banco de dados!)

True Unified Messaging (TUM)

O True Unified Messaging designa um tipo de acesso às caixas postais dos usuários, no qual as mensagens são pedidas por um Backend através de transações. Para isso, o Backend acessa o respectivo armazenador de mensagens (Message Store) e fornece os dados da caixa postal. O armazenador de mensagens não precisa ser aqui o próprio armazenador de informações XPR, podendo estar também associado ao Microsoft Exchange ou ao Lotus Notes. Só com o acesso através de um Frontend, como um sistema de voicemail, é que os dados serão pedidos junto ao Backend e só então transmitidos também ao servidor XPR, em caso de um sistema de terceiros como Microsoft Exchange ou Lotus Notes. Portanto, a vantagem oferecida pelo TUM é que não há a necessidade da manutenção dupla de dados, ao contrário do Integrated Messaging, para se ter acesso aos dados de um usuário através da Telephone User Interface com Microsoft Exchange ou Lotus Notes.

U

Unified Messaging (UM)

Unified Messaging designa a combinação de todos os serviços eletrônicos de mensagem (Fax, E-mail, Voz, etc.) em uma caixa postal. XPR suporta além do próprio sistema as plataformas Lotus Notes, Microsoft Exchange e SAP R/3.

User Interface (UI)

Ver Interface de usuário

V

Voicemail (VM)

Envio de gravações de voz para uma caixa postal. As gravações de voz podem ser, por ex., as chamadas de entrada que foram desviadas para a caixa postal (função de secretária eletrônica). O recurso de gravação ou reprodução usado é o telefone ou a placa de som instalada no seu computador.

W

Web Assistant



O *Web Assistant* é um cliente (programa com interface gráfica de usuário) que lhe permite executar as configurações de usuário e administração no sistema XPR através de um navegador da Internet. Os trabalhos de configuração também podem ser executados através da Internet.

Índice remissivo

A

Access Protocol Layer (APL) 117
 Acesso ao telefone
 Discar a própria caixa postal 42
 Advanced Unified Messaging (AUM) 117
 Alterar o PIN 80
 ANI, Automatic Number Identification 117
 Anúncio de saudação para mensagens externas 76
 Anúncio de saudação para mensagens internas 75
 Anúncio de saudação para mensagens internas e externas 76
 Anúncio de saudação, geral 117
 Anúncios 16
 Anúncios com instruções detalhadas 46
 Anúncios de saudação para o serviço diurno 84
 Anúncios de saudação para o serviço noturno 86
 Apagar mensagem 52
 Apagar o anúncio de saudação 75
 APL, Access Protocol Layer 117
 Armazenador de mensagens (Message Store) 117
 ASR, Automatic Speech Recognition 117
 Assistente de Mensagens 89
 Ativar a função de notificação 71
 Ativar/desativar o Assistente de Mensagens 71
 AUM, Advanced Unified Messaging 117
 Automatic Number Identification (ANI) 117
 Automatic Speech Recognition (ASR) 117

B

Backend (BE) 117
 Banco de dados (DB) 117
 Body (mensagem) 15, 45

C

Cabeçalho da mensagem (header) 15, 45
 Caixa postal 5, 118
 Chamar outro ramal 62
 Computer Telephony Integration (CTI) 118
 Comutar ao modo padrão 80
 Comutar para o menu avançado 65
 Conexão ao celular 91, 92
 Conexão ao substituto 91, 92
 Configurar anúncios de saudação 74
 Cotas do usuário 25
 CTI, Computer Telephony Integration 118

D

Dados
 do PABX 7
 Dados específicos do usuário 7
 Definição da função de notificação 70
 Definição de um substituto 68
 Definição dos "Números de confiança" 77
 Definições de horário para o serviço diurno/noturno 87
 Definir número de telefone adicional 69
 Definir o modo de resposta. 76
 Definir o número do telefone celular 69
 Definir opções de mensagem adicionais 71
 Dialed Number Identification Service (DNIS) 118
 Direct Access 118
 Discagem por multifrequência 118
 Discar a caixa postal 39
 Discar nomes 118
 DTMF, Dual Tone Multi Frequency 118
 Dual Tone Multi Frequency (DTMF) 118

E

Encaminhar a mensagem 50
 Entradas incorretas 16
 Ergo 5
 Escutar mensagens recebidas 46
 Esqueceu o PIN? 22
 Estabelecer uma conexão 91, 92

F

FE, Frontend 119
 Forward Access 118
 Frontend (FE) 119
 Função de filtro para a caixa postal 72

G

Gravação de um comentário antes do encaminhamento 50
 Gravação do anúncio de saudação 64, 74
 Gravação do próprio nome 65, 77
 Gravar nova mensagem 52
 Guest Access 7, 119
 Guia de usuário 16

H

Header (cabeçalho da mensagem) 15, 45

I

IM, Integrated Messaging 119

Integrated Messaging (IM) 119
Interactive Voice Response (IVR) 119
Interface de usuário 119
IVR, Interactive Voice Response 119

L

Login após a reposição do PIN 22

M

Mensagens com o atributo Confidencial 72
Mensagens com o atributo Urgente 72
Menu ampliado 14, 82, 119
Menu avançado 14, 66, 119
Menu padrão 13, 64
Menu principal 44
Message Transfer Agent (MTA) 119
Modo de controle 41, 119
 modo ampliado 120
 modo avançado 120
 modo padrão 120
Modo de controle (Direct Access) 13
Modo de encaminhamento 95, 120
Modo de informações ao ultrapassar cota 25
Modo de resposta 74
Modo de secretária eletrônica 89, 120
Modo de secretária eletrônica (Guest Access) 15
Modo de secretária eletrônica só com a gravação de uma mensagem 15
Modo de secretária eletrônica só com o Assistente de Mensagens 15
Modo Express 15, 93, 120
Modo padrão 120
Modos 13
MTA, Agente de transferência de mensagens 119

N

Número desviado (REDIR) 120
Número para o desvio de chamada 7
Número Vanity 120
Números de confiança 77, 120
Números de confiança provenientes do banco de dados 78

O

Opções da caixa postal 73
Opções de mensagem 68
Opções do Unified Communications
 Acessar as funções do seu calendário no Microsoft Outlook ou no Lotus Notes 43
 Acessar suas conferências 43
 Administrar equipamento preferencial 43
 Ativar regras de roteamento 43
 Definir estado de presença 43

P

Primeiro login no sistema 21
Procedimento de login 13, 15
Proteção e segurança de dados 11

Q

Quantidade de dígitos predefinida do PIN 80

R

Rechamar o remetente diretamente 52
REDIR, número desviado 120
Repetições de anúncios 16
Reprodução da mensagem 48
Reprodução do cabeçalho da mensagem 46
Responder à mensagem imediatamente 49

S

Seleção do idioma 79
Selecionar e ativar o anúncio de saudação 75
Seqüência de classificação na caixa postal 72
Serviço de mensagens curtas (SMS) 121
Significado dos ícones 18
SMS, serviço de mensagens curtas 121

T

Tecla Asterisco (*) 20
Tecla Quadrado (#) 17, 20, 45
Telemática 121
Telephone User Interface (TUI) 121
Terminar a conexão 17
Testar as definições para o serviço diurno/noturno 87
Text To Speech (TTS) 121
Texto de mensagem (body) 15, 45
Tipos de acesso 13
Transação 121
Trocar a função, teclas Asterisco e Quadrado 20
True Unified Messaging (TUM) 121
Trusted Numbers 120
TTS, Text To Speech 121
TUI, Telephone User Interface 121
TUM, True Unified Messaging 121

U

UM, Unified Messaging 121
Unified Messaging (UM) 121
Usar o sistema de Unified Communications 43
User Interface 121

V

Voicemail 122
Voicemail, VM 122

W

Web Assistant 122

