



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Xpressions V7

Evo

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 Sobre este manual	5
1.1.1 Convenções	5
1.1.1.1 Formatações de texto	5
1.1.1.2 Ícones	6
1.2 Requisitos para a utilização	6
1.3 A quem destina-se este manual	7
1.4 Estrutura do manual	7
1.5 Outras documentações referentes ao servidor de XPR	7
1.6 Notas para a Assistência técnica	9
1.7 Proteção e segurança de dados	9
1.8 O que é <i>Evo</i> ?	10
1.8.1 Comando de voz	11
1.8.2 Visão geral das funções	11
1.8.3 Generalidades sobre o <i>Evo</i>	12
1.8.3.1 Modos	12
1.8.3.2 Possibilidades de acesso	13
1.8.3.3 Guia de usuário	14
1.8.3.4 Terminar a conexão com o <i>Evo</i>	16
1.8.4 Entradas de voz	16
1.8.4.1 Restrições	17
1.8.5 A estrutura de menu do <i>Evo</i>	18
1.8.6 Utilizar as teclas de telefone juntamente com o reconhecimento de voz	18
1.8.6.1 A programação padrão de teclas	19
1.8.6.2 Tecla Asterisco e Tecla Quadrado	20
1.8.6.3 Acesso acelerado ao modo de controle	20
1.8.6.4 Primeiro login no sistema	22
1.8.6.5 Login no sistema após a reposição do PIN	24
1.8.6.6 Discar nomes (name dialing)	24
1.8.6.7 Definições através da Interface da Web (Web Assistant)	24
1.9 Dados específicos do usuário	26
1.9.1 Dados do PABX	26
1.9.2 Dados para o acesso ao HiPath Xpressions através do telefone	26
2 A utilização do <i>Evo</i> (Instruções breves).....	27
2.1 Acesso ao Modo de controle	27
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	37
3 A utilização do <i>Evo</i> (referência para os comandos)	39
3.1 As funções do modo de controle	39
3.1.1 Visão geral das funções no menu principal	41
3.1.2 Discar a própria caixa postal	42
3.1.3 Opções no menu principal do modo de controle	44
3.1.4 Utilização geral no modo de controle	46
3.1.4.1 Escutar as mensagens	46

Índice

3.1.4.2 Opções de utilização durante a reprodução do cabeçalho ou da mensagem	48
3.1.4.3 Gravar e enviar um nova mensagem	52
3.1.4.4 Chamar um outro ramal a partir do menu principal	54
3.1.4.5 Acesso aos dados de calendário em um ambiente de Exchange/Outlook ou Lotus Notes	55
3.1.4.6 Filtrar as mensagens	59
3.1.4.7 Configurar a caixa postal	61
3.2 Discagem de uma caixa postal de terceiros (Modo de secretária eletrônica)	69
3.3 Modo de secretária eletrônica só com a gravação de uma mensagem	73
3.4 Modo de secretária eletrônica só com o Assistente de Mensagens	73
Glossário	75
Índice remissivo	81

1 Introdução

1.1 Sobre este manual

Este manual visa orientá-lo, como usuário do *Evo* 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 *Evo*, você deve possuir conhecimentos básicos da interface de usuário de Windows.

1.1.1 Convenções

São utilizadas convenções especiais para os diferentes tipos de informações neste manual.

1.1.1.1 Formatações de texto

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 *Evo*.

Atenção: 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:

Distinção tipográfica	Explicação
"Anúncios do sistema"	Os anúncios do sistema estão caracterizados no texto entre aspas e com letra em estilo itálico. Exemplo: " <i>Menu principal – O que você deseja fazer?</i> "
"Palavras-chave"	As palavras-chave, que você deve falar para ativar uma função, estão entre aspas e com a letra em estilo itálico e negrito. Exemplo: Anúncio do sistema: " <i>Menu principal - O que você deseja fazer?</i> " – Seu comando de voz, por exemplo: " Enviar mensagem "

Introdução

Requisitos para a utilização

Distinção tipográfica	Explicação
...a senha 123456 ...	Passagens no texto de grande importância ou que requerem atenção especial estão caracterizadas em negrito . Botões, menus, assim como designações e nomes de diálogos, avisos e janelas também estão em Negrito .
< <i>Espaço reservado</i> >	As entradas ou saídas, que podem ser diferentes dependendo da situação (variáveis) são escritas entre "< >" e em <i>italílico</i> . Se se referir a um comando de voz, a variável terá o formato adicional em negrito . Exemplo: < Número da caixa postal > ou < PIN >
Arquivo.txt	Os nomes de arquivos ou diretórios, assim como as linhas de códigos de programação (Listings) aparecem na fonte do tipo Courier .

1.1.1.2 Ícones

Ícone	Significado
	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 pelo teclado. O avanço dos ícones de tecla indica que será aberto um outro nível de menu. Ícones de tecla sobrepostos indicam as opções de entrada no tópico de menu selecionado.

1.2 Requisitos para a utilização

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

1.3 A quem destina-se este manual

Este manual dirige-se aos usuários do sistema de voicemail *Evo*. Ele descreve como esse sistema pode ser utilizado através do telefone com os comandos disponibilizados pelo *Evo*.

1.4 Estrutura do manual

O manual divide-se em três capítulos:

- A **Introdução**, com informações gerais referentes ao sistema de voicemail *Evo* controlado por voz.
- 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.

1.5 Outras documentações referentes ao servidor de XPR

Este parágrafo contém informações a respeito de outras documentações técnicas importantes sobre o servidor XPR em associação com o *Evo*.

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.

Nos documentos citados são exibidas todas as janelas importantes para a instalação, configuração e a colocação em serviço. Essas janelas podem apresentar diferenças mínimas dependendo do sistema operacional (Windows 2000 ou Windows XP), da resolução da tela e da configuração do PC.

As seguintes documentações estão disponíveis para o servidor XPR com referência ao *Evo*:

Introdução

Outras documentações referentes ao servidor de XPR

Título do manual	Tópico
Instalação do Servidor	Instruções de instalação para o servidor de XPR
Administração do Servidor	Arquitetura, estrutura e configuração do servidor de XPR
<i>Web Assistant</i>	Manual para a Utilização e Administração do servidor XPR através de um Navegador da Web.

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.

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 kernel do XPR, assim como das APIs e protocolos disponíveis. Contém também uma explicação detalhada da configuração do sistema.

Web Assistant

O *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.

1.6 Notas para a Assistência técnica

Além da documentação de usuário e o manual de administrador, deve ser observada também as notas de edição relativas ao servidor XPR, que se encontram no DVD de software. Aqui você encontra as informações atuais sobre o produto, as quais não puderam eventualmente constar da documentação. O arquivo encontra-se no DVD de instalação, em <DVD>:releaseNotes.rtf. Outras informações atualizadas encontram-se nos arquivos Readme.txt do DVD de instalação, nos diretórios dos respectivos componentes de programa.

1.7 Proteção e segurança de dados

Trabalho com dados pessoais

No sistema XPR, 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.

Linhos 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.

Introdução

O que é Evo?

- Evitar que pessoa não autorizada possa usar 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.

1.8 O que é Evo?

Evo (Extended Voice Operation) é o nome do novo sistema de voicemail comandado por voz da Unify, 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 *Evo* permite a um usuário acessar a sua caixa postal através do telefone. Ao contrário dos atuais sistemas de voicemail, cuja utilização é executada através das teclas do telefone, o *Evo* oferece a ativação das funções através de entradas de voz por parte do usuário. Ou seja, todas as ações que um usuário for executar para utilizar e configurar a sua caixa postal, serão executadas através de comandos falados.

O *Evo* permite, através de comandos de voz, criar e enviar mensagens ou ainda editar as mensagens recebidas. Além disso, é possível alterar as definições para a caixa postal e configurar opções especiais para o envio de mensagens. Neste caso, o sistema não está conectado a um determinado tipo de sistema telefônico.

A princípio, o *Evo* representa a interface de usuário, que permite o envio de voicemails, a saída/edição de mensagens recebidas e a administração das funções da caixa postal através de comandos de voz 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.

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

1.8.1 Comando de voz

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

1.8.2 Visão geral das funções

A tabela seguinte apresenta uma visão geral das funções principais disponibilizadas pelo *Evo* em cada modo:

Modo	Função
Modo de controle (Direct Access)	<p>Este modo permite o acesso total ao sistema através do menu principal. Você pode:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acessar os seus dados de calendário em uma ambiente de Exchange/Outlook ou Lotus Notes. • Escutar/editar as mensagens recebidas. • Gravar e enviar voicemails. • Chamar o ramal. • Definir ou alterar as opções da caixa postal. • Filtrar as mensagens.
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, 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.

Introdução

O que é Evo?

1.8.3 Generalidades sobre o *Evo*

1.8.3.1 Modos

Para acessar o *Evo*, você precisa discar um dos quatro números de acesso definidos pelo Administrador. Estão disponíveis no máximo quatro 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 sem o Assistente de Mensagens só com gravação de uma mensagem.
- Modo de secretária eletrônica só com o Assistente de Mensagens

Modo de controle (Direct Access)

O modo de controle, acessado através da discagem de um número de acesso especial, oferece ao usuário a funcionalidade completa do *Evo*.

Normalmente, depois de discar o número de acesso, 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", números de telefone, nos quais pode-se confiar), o acesso ao sistema é executado com uma identificação automática.

Geralmente o usuário fala o seu número de caixa postal no telefone, após ser solicitado pelo anúncio, por exemplo, "*Número da caixa postal?*". Dependendo da configuração do sistema, o usuário também pode fazer o seu login no sistema, falando o próprio nome (neste caso, o anúncio do sistema é: "*Nome ou número da caixa postal?*"). Em seguida, o usuário é solicitado a identificar-se como pessoa com autorização de acesso através do anúncio "*PIN?*".

Depois de verificada a sua autorização de acesso, o usuário tem acesso à sua caixa postal e pode editar as mensagens recebidas, gravar/enviar novas mensagens ou estabelecer uma conexão com outro telefone. Além disso, as definições da caixa postal podem ser alteradas. As opções de utilização do "Direct Access" estão descritas em detalhes no [Parágrafo 3.1, "As funções do modo de controle"](#), na pág 39 deste manual.

Modo de secretária eletrônica

O modo de secretária eletrônica (Guest Access) oferece uma maneira fácil de criar voicemails (mensagens de voz) 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 a sua caixa de informação, ou seja, é repro-

duzido apenas um anúncio, não é possível deixar uma mensagem. Para obter mais informações, consulte o Parágrafo 3.2, "Discagem de uma caixa postal de terceiros (Modo de secretária eletrônica)", na pág 69.

Para o acesso direto ao modo de encaminhamento (modo de secretária eletrônica após a transferência à própria caixa postal), o Administrador pode definir dois números de acesso adicionais, que permitem um acesso com funcionalidade predefinida e fixa, independentemente da configuração efetuada pelo usuário para a sua caixa postal:

Modo de secretária eletrônica sem o Assistente de Mensagens só com 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 a ativação do 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.

1.8.3.2 Possibilidades de acesso

Após a discagem dos respectivos códigos de acesso dos diferentes modos, você dispõe das seguintes possibilidades para fazer o login no sistema:

- A partir de qualquer telefone:
 - Falar o número da própria caixa postal ou de terceiros. Se estiver configurado o sistema, é possível a entrada através do teclado do telefone, como alternativa.
 - Se estiver configurado no sistema – Falar o próprio nome de usuário ou de terceiros.
 - Seleção da própria caixa postal ou de terceiros através da "discagem de nomes". Ver também Parágrafo 1.8.6.6, "Discar nomes (name dialing)", na pág 24.
- A partir do próprio telefone:
 - Todas as possibilidades citadas para "A partir de qualquer telefone".
 - Se estiver configurado no sistema – o acesso à sua caixa postal também é possível, se você falar o comando "**Própria caixa postal**" (ou também "Aplicar o número que chama").
Normalmente, após uma chamada do modo de controle, o sistema pergunta o número da caixa postal. Você fala então esse número e confirma com "**Sim**", depois que o sistema repetir o número da caixa postal para controle. Se estiver chamando do telefone do posto de trabalho, você

Introdução

O que é Evo?

pode acessar diretamente a sua caixa postal, falando as palavras-chave acima mencionadas. O seu número de telefone pode ser configurado no sistema como identificação para o seu número de caixa postal, estabelecendo-se uma relação com o mesmo através de ANI. Depois disso, você precisa apenas falar o PIN para identificar-se como um usuário autorizado.

1.8.3.3 Guia de usuário

O guia de usuário é executado no *Evo* em forma de anúncios falados, que podem ser ouvidos, enquanto o usuário está operando o sistema. Você ouve os anúncios através do fone.

Você é guiado por anúncios através das opções de seleção dos menus, por exemplo, ao efetuar o login no sistema ou ao executar um procedimento de utilização. Esses anúncios perguntam primeiro qual a função que você deseja executar. Dependendo do tópico de menu, em que você se encontra, os anúncios informam as funções que podem ser executadas. O anúncio também informa as palavras-chave necessárias para ativar uma determinada função. Você não precisa esperar o anúncio terminar para falar a sua entrada – ela pode ser feita em qualquer momento, até mesmo durante o anúncio.

Dependendo do PABX conectado, você também recebe informações resumidas através do visor do seu telefone, se este dispuser de um visor e se esta função estiver liberada pelo Administrador.

Repetir os anúncios do sistema

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

Se não efetuar uma entrada após uma determinada quantidade de repetições do anúncio, você retorna automaticamente ao nível de menu anterior. Se também não efetuar uma entrada no menu principal (o nível mais alto de menu), você é conectado pelo sistema à Operadora.

Solicitar ajuda

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

Além disso, você pode ativar o anúncio dos comandos de voz para o tópico de menu, em que você se encontra, falando a palavra-chave "**Comandos**". Em seguida, são anunciados imediatamente todos os comandos de voz disponíveis neste menu.

Retornar ao menu principal

Se você se "perder" no sistema, ou seja, não souber mais em qual menu está, você sempre pode retornar à seleção de função do menu principal, falando "**Menu principal**".

Entradas incorretas

Se você falou um código ou um comando de função incorretamente, pode terminar o procedimento em curso, falando "**Cancelar**" diretamente. Você retorna automaticamente ao menu, a partir do qual efetuou o comando.

Se você, com a utilização de teclas ativada, por exemplo, selecionar uma opção de um menu e digitar um número inválido para este menu, obterá um 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.

Introdução

O que é *Evo*?

1.8.3.4 Terminar a conexão com o *Evo*

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

Ícone	Significado
	Terminar a conexão com o <i>Evo</i> , eventualmente com o envio de uma mensagem já preparada: Desligar.

Nota: Se você gravou antes uma mensagem no menu do *Evo* 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.

1.8.4 Entradas de voz

A ativação dos comandos é simplificada pelo guia de usuário através dos anúncios do sistema, os quais anunciam as respectivas palavras-chave em cada menu ou submenu. Depois de um certo tempo para acostumar-se, o usuário conhecerá a maioria destas palavras-chave, podendo entrar os seus comandos durante o anúncio e acelerando assim o seu trabalho com o *Evo*.

As palavras-chave (comandos de voz) indicadas no manual para a ativação de uma ação, asseguram que a função desejada seja reconhecida e executada corretamente pelo *Evo*. Os arquivos de gramática do software de reconhecimento de voz contêm alternativas às palavras-chave indicadas no manual, ou seja, as funções do *Evo* também podem ser eventualmente ativadas através de comandos semelhantes. Neste manual abriu-se mão da enumeração de todas as palavras-chave alternativas, devido ao seu grande volume, preferindo-se indicar um comando de voz para cada ação.

As entradas de números para os dados de endereçamento (números de caixa postal, números de telefone, etc.) podem ser faladas individualmente (1-2-3-4-5, ou seja, "um-dois-três-quatro-cinco") ou como número inteiro (12345, ou seja, "doze mil, trezentos e quarenta e cinco").

Algumas funções estão acompanhadas de uma consulta de segurança, como por exemplo, ao apagar-se as mensagens, etc. Aqui você é solicitado a concluir a ação através de "Sim" ou "Confirmar". Se você falar "**Não**" ou "**Cancelar**", a função não será executada e você retorna automaticamente ao tópico de menu, em que iniciou a ação.

1.8.4.1 Restrições

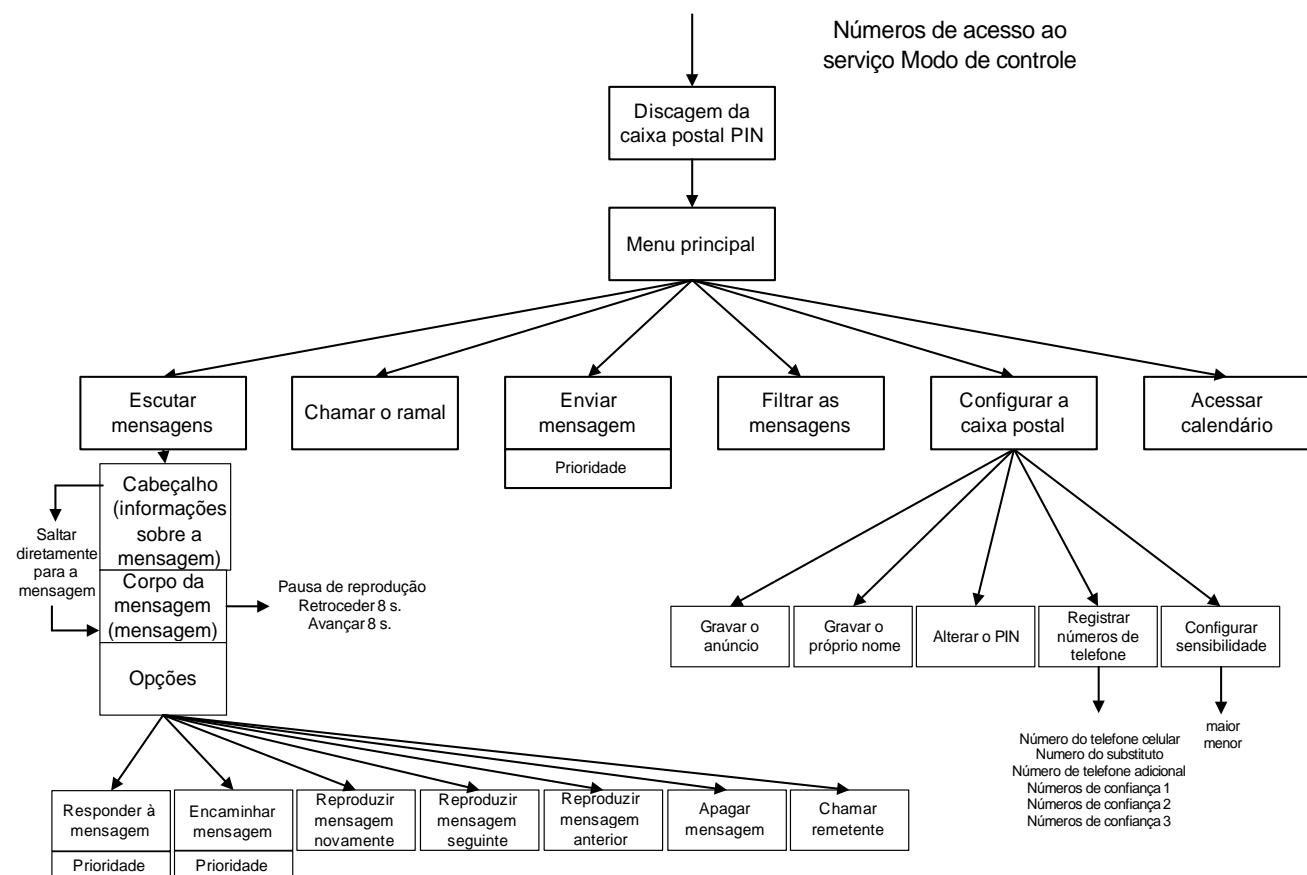
Como já foi mencionado, é imprescindível que você pronuncie nitidamente os comandos para que o trabalho com o *Evo* seja eficiente. Por esta razão, deve-se evitar a utilização do *HiPath Xpressions* em ambientes ruidosos, para não haver erros de interpretação por parte do software de identificação. O mesmo é válido para o modo de telefonia de "Viva-voz". A interferência causada pela retroalimentação do microfone pela voz emitida nos alto-falantes também podem levar a problemas no reconhecimento.

Introdução

O que é Evo?

1.8.5 A estrutura de menu do Evo

A estrutura de menu do *Evo* assemelha-se a uma árvore, cujos galhos formariam, em sentido figurado, os níveis do menu. Assim sendo, poderíamos considerar o nível do menu principal, acessado logo após o login, como o tronco dessa árvore, do qual partiriam cada função principal e destas, as funções detalhadas.



1.8.6 Utilizar as teclas de telefone juntamente com o reconhecimento de voz

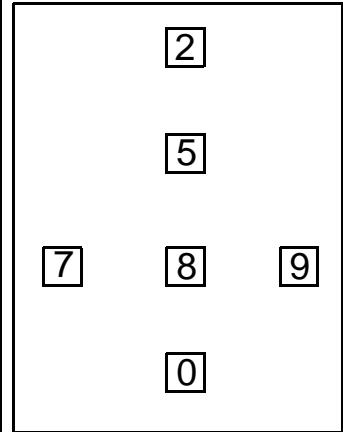
Além do reconhecimento de voz, o script do *Evo* oferece também a possibilidade de você usar as teclas do telefone para comandar o menu. Isto pode ser necessário, por ex., quando o reconhecimento automático de voz não oferece segurança suficiente devido a influências externas (ruído de obras temporário, volume de voz do usuário prejudicado, etc.) Esta função se encontra pré-configurada, mas pode ser desativada pelo Administrador. Você ativa o anúncio das teclas possíveis de utilizar em cada opção de menu através do comando de voz "**Teclas**".

1.8.6.1 A programação padrão de teclas

Todas as entradas para utilizar o *Evo* 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 em outros tópicos de menu 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:

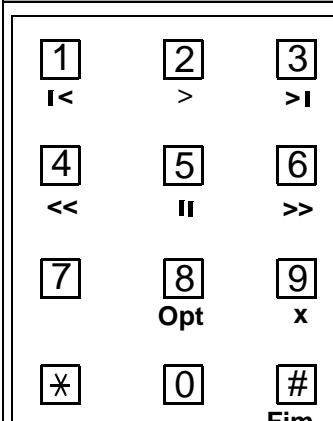
Layout do teclado do telefone	Função
	2 - Reprodução de mensagens.
	5 - Enviar mensagem.
7 8 9	7 - Funções de chamada. 8 - Mudar para o menu de opções. 9 - Apagar a atual mensagem reproduzida.
0	0 - Solicitar ajuda (anúncios de ajuda detalhados).

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

Nota: Estes comandos não podem ser anunciados devido à reprodução da mensagem.

Introdução

O que é *Evo*?

Teclas de entrada	Função em caso de uma reprodução da mensagem
	<p>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.</p> <p>A título de ilustração são apresentados os ícones de gravação comuns embaixo das teclas</p>

1.8.6.2 Tecla Asterisco e Tecla 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 configurado no seu sistema a utilização da tecla Quadrado como descrita para outros países, você deve considerar este fato ao ler este manual e as instruções para o *Evo*.

1.8.6.3 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 falá-lo e confirmá-lo com a tecla Asterisco. Em seguida, você é solicitado a falar 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 posto de trabalho, você pode acessar diretamente a sua caixa postal, pressionando a tecla Asterisco . O sistema pode ser configurado de forma a permitir a identificação do seu número da caixa postal através do seu número de telefone transmitido. Para permitir isso, o Administrador tem que configurar esta função especial. Depois, você precisa apenas entrar o PIN para identificar-se como um usuário autorizado. 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 *Evo*, 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 *Evo*.
Agora segue-se normalmente o anúncio: "*Bem-vindo ao sistema de voicemail Evo - 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.

Introdução

O que é Evo?

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. O importante é que, o terminal especificado como de confiança, permita a transmissão do número de telefone e que esta também esteja configurada.

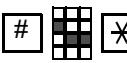
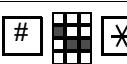
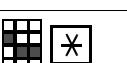
Atenção: Deve-se ter em mente, que os "números de confiança" podem causar um problema de segurança. Qualquer pessoa que saiba qual o telefone definido como "trusted" e que tenha acesso ao mesmo, terá o controle total sobre a respectiva caixa postal. Desta forma, você nunca deveria configurar, por exemplo,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

1.8.6.4 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.

Proceder da seguinte forma no primeiro login para acessar o modo de controle:

Função	Utilização das teclas
Digitar o número de serviço de acesso para o modo de controle. Em seguida, você ouve o anúncio: " <i>Bem-vindo ao sistema de voicemail Evo. Nome ou número da caixa postal?</i> "	
Então	
Caso configurado, falar o seu nome ou o número da sua caixa postal. Exemplo 1: Você se chama Pedro Teste. Falar com clareza o comando: " Pedro Teste ". Nota: A ordem de entrada do nome, se sobrenome primeiro e depois o nome ou vice-versa, dependerá da respectiva configuração do sistema. Exemplo 2: O seu número de caixa postal é 123. Falar então com clareza: " 1 2 3 " ou " cento e vinte e três ".	
Caso configurado, você também pode digitar o número de caixa postal através do teclado. Digitar o seu número de caixa postal e terminar a entrada com a tecla Asterisco.	
Eventualmente	

Função	Utilização das teclas
<p>Em caso de entrada incorreta do nome ou do número da caixa postal: Falar o comando: "Cancelar". Depois, você retorna à entrada para o nome ou o número da caixa postal.</p>	
<p>Caso configurado, você pode apagar completamente a entrada com a tecla Quadrado e depois repetir a entrada do número da caixa postal.</p>	#  *
Então	
<p>Após a entrada do nome ou do número da caixa postal, você será solicitado através do anúncio: "PIN?" a entrar o seu PIN para o primeiro login.</p>	
<p>Falar o PIN para o primeiro login. Exemplo: O PIN que você recebeu do administrador do sistema para o primeiro login foi 111111. Falar então com clareza: "1 1 1 1 1 1" ou "cento e onze mil, cento e onze".</p>	
<p>Caso configurado, você também pode digitar este PIN através do teclado. Terminar a entrada do PIN com a tecla Asterisco.</p>	 *
Eventualmente	
<p>Em caso de entrada incorreta do PIN, falar o comando: "Cancelar". Depois, você retorna à entrada do PIN.</p>	
<p>Caso configurado, você pode apagar completamente a entrada incorreta do PIN com a tecla Quadrado e depois repeti-la corretamente.</p>	#  *
Então	
<p>Depois da entrada do PIN para o primeiro login, você ouve o anúncio: "<i>Este é o seu primeiro login; por favor, altere agora o seu PIN. Novo PIN?</i>"</p>	
<p>Falar o seu novo PIN agora. Observe que o novo PIN deve possuir uma quantidade determinada de dígitos, informada pelo administrador do sistema ou através de um anúncio, após uma entrada incorreta.</p>	
<p>Caso configurado, você também pode digitar o seu novo PIN através do teclado. Terminar a entrada com a tecla Asterisco.</p>	 *
Então	
<p>Você é solicitado por um anúncio do sistema a digitar o seu PIN de novo para controle: "Confirmar o novo PIN"</p>	
<p>Falar novamente o seu novo PIN agora para confirmar. Depois, você é comutado imediatamente ao modo de controle.</p>	
<p>Caso configurado, você também pode confirmar o seu novo PIN através do teclado. Digitar novamente o PIN e confirmar a entrada com a tecla Asterisco. Depois, você é comutado imediatamente ao modo de controle.</p>	 *

Introdução

O que é Evo?

1.8.6.5 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 1.8.6.4, "Primeiro login no sistema"](#), na pág 22.

1.8.6.6 Discar nomes (name dialing)

A "discagem de nomes" (name dialing) está disponível aos usuários para o procedimento de login e o endereçamento de voicemails. A entrada do nome é executada através das teclas do telefone. O nome é transmitido através das letras atribuídas aos dígitos (por ex., 2 corresponde a A, B ou C). Para ativar a discagem de nomes, você deve falar o comando "**Digitar o nome**" na hora apropriada (como alternativa, são possíveis os comandos "**Entrada de nome**" ou "**Nome**". O sistema confirma a sua entrada com o anúncio "*Utilizar o teclado*".

1.8.6.7 Definições através da Interface da Web (Web Assistant)



Muitas definições de usuário para o *HiPath Xpressions* podem ser efetuadas apenas ou de forma mais cômoda através do *Web Assistant*. Para saber quais são elas, consultar a parte de referência deste manual. Nas respectivas passagens, você encontra o ícone do *Web Assistant* para chamar a atenção para estas funções especiais.

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

- Definições, que **também** estão disponíveis através do *Web Assistant*.
- Definições, que **apenas** são possíveis através do *Web Assistant*.

Definições, que também estão disponíveis através do *Web Assistant*.

- Alteração do PIN.
- Entrar o número de discagem direta do substituto.
- Definir três números de confiança (consulta da caixa postal sem identificação).
- Gravar um anúncio de saudação.
- Gravar o anúncio do nome.

Definições, que só podem ser executadas através do *Web Assistant*.

- Definir os filtros pessoais para a reprodução das mensagens.
- Configurar notificações.
- Configurar as listas de distribuição pessoais.
- Definir, se as mensagens enviadas a você podem ser assinaladas como "urgente" e/ou "confidencial" (opções de chamada).
- Definir um perfil de tempo conforme o dia para a ativação de anúncios diurnos e noturnos.
- Definir, se os anúncios diurnos e noturnos podem ser interrompidos.

Introdução

Dados específicos do usuário

1.9 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.

1.9.1 Dados do PABX

Número para o desvio de chamada	<input type="text"/>
---------------------------------	----------------------

1.9.2 Dados para o acesso ao HiPath Xpressions através do telefone

Modo de controle (Discar a própria caixa postal) = Número de acesso ao serviço Direct Access	<input type="text"/>
Modo de secretária eletrônica (discar a caixa postal de terceiros) = Número de acesso ao serviço Guest Access	<input type="text"/>
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	<input type="text"/>
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 o Assistente de Mensagens	<input type="text"/>

O seu número PIN para o acesso à caixa postal através do *HiPath Xpressions* continua a ser variável. Para o seu próprio interesse, você não deve anotá-lo.

2 A utilização do *Evo* (Instruções breves)

Para que você possa utilizar rapidamente o *Evo*, 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 *Evo*.epoderáaprenderem muitopouco tempo os procedimentos mais necessários. Caso você precise, o [Parágrafo , "A utilização do *Evo* \(referência para os comandos\)"](#), na pág 39 descreve a utilização e as definições de funções não utilizadas com tanta freqüência.

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).
- Comodefinironúmerodetelefoneparao 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, na utilização através do teclado. 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 *Evo* através do telefone, para acessar o menu principal. Para isso, você pode utilizar qualquer telefone da sua organização.

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

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 *Evo*. Ver informações detalhadas no [Parágrafo 1.8.6.3, "Acesso acelerado ao modo de controle"](#), na pág 20. Em caso de dúvidas quanto a configuração do seu sistema, consulte o seu Administrador.

A utilização do *Evo* (Instruções breves)

Acesso ao Modo de controle

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

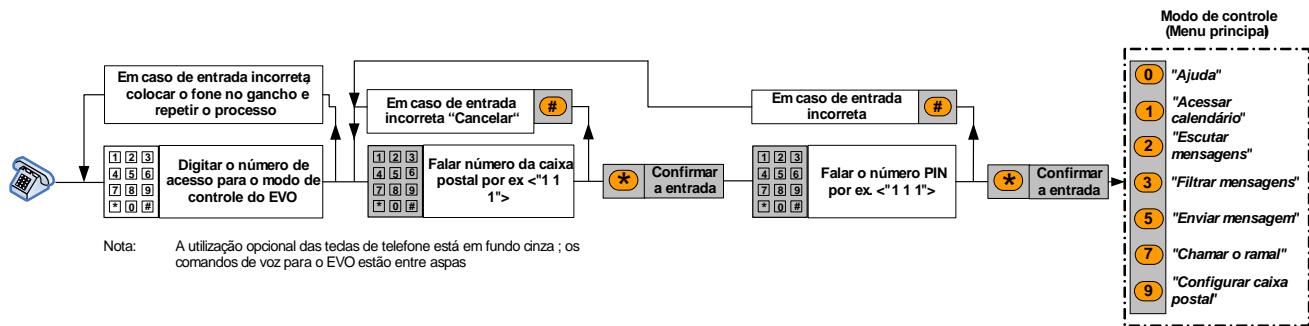
Requisitos

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

- O sistema de voicemail *Evo* apenas pode ser utilizado em um servidor XPR instalado.
- O *Evo* 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 de 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. O primeiro login no sistema está descrito no [Parágrafo 1.8.6.4, "Primeiro login no sistema"](#), na pág 22.

Diagrama das 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 do *Evo*.
Você escuta então o anúncio de saudação do sistema e é solicitado a falar o número da sua caixa postal.
2. Falar o número da caixa postal.

Nota: Se o sistema não reconheceu a sua entrada com certeza, ele anuncia o número da caixa postal novamente para fins de confirmação. Se o número da caixa postal estiver correto, confirmar o anúncio com "**Sim**". Se o número da caixa postal estiver errado, falar "**Não**". Em seguida, você pode falar novamente o número da caixa postal.

Em seguida, você é solicitado a entrar o PIN.

3. Falar o PIN.
Você é comutado ao modo de controle.

Nota: Ao efetuar o login no sistema pela primeira vez, você tem que alterar o PIN imediatamente. Seguir os anúncios do sistema. Ver também [Parágrafo 1.8.6.4, "Primeiro login no sistema", na pág 22](#).

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 Evo*", após ter entrado o número de acesso para o modo de controle?
Provavelmente você discou o número errado. Por ofone no gancho e repetir a seleção do modo de controle do *Evo*.

A utilização do Evo (Instruções breves)

Acesso ao Modo de controle

- ...caso tenha se equivocado na entrada do número da caixa postal e/ou do PIN?
Você pode corrigir o número da caixa postal imediatamente após a entrada, falando "**Cancelar**". Se você falou o PIN errado, o login será cancelado. Aguardar o anúncio do sistema, solicitando-lhe a repetir a entrada do número da caixa postal e 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 secretaria eletrônica.

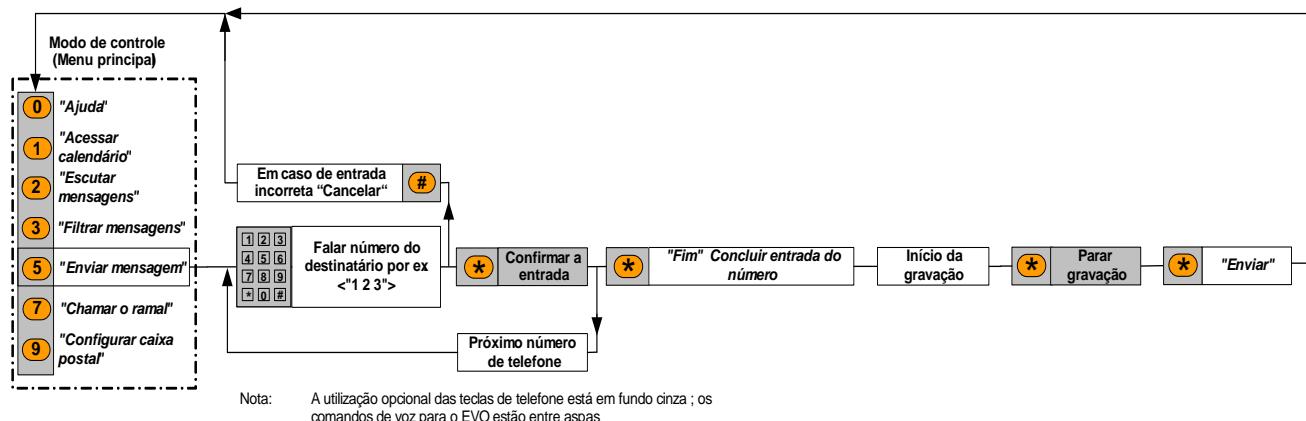
Voicemail é um serviço de mensagem, que pode sempre ser utilizado, quando não houver um cliente de Email disponível para enviar um Email a um destinatário. Um telefone é suficiente para enviar um voicemail.

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 *Evo*. O Parágrafo 2.1, "Acesso ao Modo de controle", na pág 27 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:

A utilização do EVO (Instruções breves)

Criar e enviar um voicemail

1. Falar "**Enviar mensagem**" no menu principal do modo de controle.
Você é solicitado através do anúncio: "*Destinatário?*", a digitar o número da caixa postal do destinatário.
2. Falar o número da caixa postal do destinatário.

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.

3. Terminar a entrada dos números de telefone com o comando "**Fim**".
Aguardar o sinal depois do anúncio: "*Falar a sua mensagem após o sinal*" e começar a falar.
4. Para parar a gravação, basta fazer uma pausa mais longa.
O sistema reconhece então, que você deseja fazer uma pausa na gravação ou que terminou de gravaramensagem. Em seguida, vemos o anúncio: "*Gravação está em pausa – Como editar a mensagem?*".

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 3.1.4.3, "Gravar e enviar um nova mensagem"](#), na pág 52.

5. Para enviar a mensagem, basta falar o comando "**Enviar**".

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 menu principal para continuar a trabalhar com o *Evo*.

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

O que você deve fazer...

- ...caso tenha discado o número errado da caixa postal?
Falar "**Cancelar**". Você retorna então ao modo de controle e pode repetir a entrada do número da caixa postal, depois do comando "**Enviar mensagem**".
- ...caso você tenha se "perdido" no menu?
Falar "**Cancelar**". Geralmente você retorna assim ao menu principal. Em alguns casos, pode ser necessário, que você repita esse comando 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:

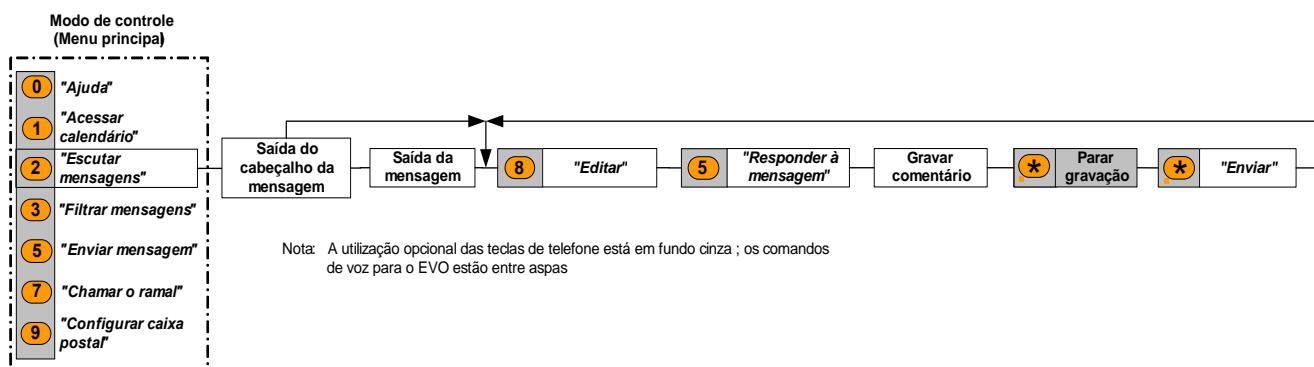
- Escutar, responder e encaminhar voicemails.
- Reproduzir emails (opcional, caso esteja instalado Texto para voz, text-to-speech).
- Encaminhar mensagens de fax (por exemplo, em uma impressora de fax).

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 3.1.4.1, "Utilização durante a reprodução do cabeçalho da mensagem", na pág 46 ou no Parágrafo 3.1.4.1, "Utilização durante a reprodução da mensagem", na pág 47.

Requisitos

Você precisa estar no menu principal do modo de controle do *Evo*. O Parágrafo 2.1, "Acesso ao Modo de controle", na pág 27 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 Evo (Instruções breves)

Escutar e responder um voicemail recebido

1. Falar o comando "**Escutar a mensagem**" no menu principal do modo de controle.

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

2. Falar "**Editar**" para acessar as respectivas opções.
Você abre o menu para a edição da atual mensagem ouvida.

Nota: Você também pode falar o comando "**Editar**" durante a reprodução do cabeçalho da mensagem, para acessar as respectivas opções.

3. Falar "**Responder à mensagem**".

Você ouve o anúncio: "*Fale a sua mensagem após o sinal*". Falar o seu comentário após o sinal.

4. Para parar a gravação, basta fazer uma pausa mais longa.

O sistema reconhece então, que você deseja fazer uma pausa na gravação ou que terminou de gravaramensagem. Em seguida, vemoanúncio: "Gravação está em pausa – Como editar a mensagem?".

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 3.1.4.3, "Gravar e enviar um nova mensagem", na pág 52](#)

5. Falar "**Enviar**" para enviar a mensagem.

O sistema confirma o envio da mensagem com o anúncio: O sistema confirma o enviodamensagemcomoanúncio: "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, falar "**Cancelar**" no tópico de menu **Opções de utilização** e retornar ao menu principal. Depois, você pode continuar a trabalhar com o *Evo*.

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

O que você deve fazer...

- ...caso você tenha se "perdido" no menu?
Falar "**Cancelar**". Geralmente você retorna assim ao menu principal. Em alguns casos, pode ser necessário, que você repita esse comando 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.

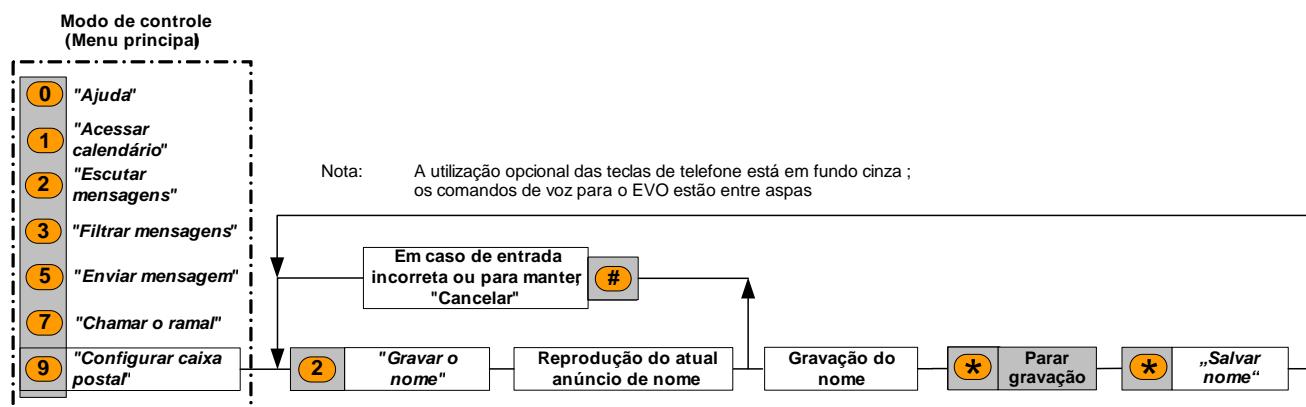
O anúncio do nome é utilizado no sistema para as mais diversas finalidades, como por exemplo, para informar aos usuários que chamam a sua caixa postal, de que foram conectados corretamente. Também no envio de voicemails há a aplicação para a gravação do nome: o nome do remetente é anunciado no cabeçalho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

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

Requisitos

Você precisa estar no menu principal do modo de controle do *Evo*. O [Parágrafo 2.1, "Acesso ao Modo de controle"](#), na pág 27 descreve como acessar o modo de controle.

Diagrama de funções para gravar o anúncio de nome



Procedimento para gravar o próprio nome

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

1. Falar "**Configurar a caixa postal**" no menu principal do modo de controle. São anunciadas as funções possíveis deste menu.

2. Falar "**Gravar o nome**".

Caso exista, é reproduzido o atual anúncio do nome utilizado pelo sistema.

Você ouve o anúncio: "*Falar o seu nome após o sinal*". Falar o seu nome após o sinal.

A utilização do Evo (Instruções breves)

Gravar o anúncio de nome

3. Para parar a gravação, basta fazer uma pausa mais longa.

O sistema reconhece então, que você deseja fazer uma pausa na gravação ou quer terminar de gravaramensagem. Em seguida, vemos o anúncio: "Gravação está em pausa – Como editar a mensagem?".

Nota: Após a parada da gravação, você dispõe de outras opções antes de salvar o anúncio. Você pode, por exemplo, ouvir o anúncio de novo ou continuar a gravação. Você encontra informações mais detalhadas sobre essas funções no [Parágrafo 3.1.4.7, "Gravar o próprio nome"](#), na pág 63.

4. Você ouve o anúncio: "Como editar o nome?"

5. Para aplicar a nova gravação do nome, basta falar "**Salvar o nome**".

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

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

Depois, você retorna automaticamente ao tópico de menu **Configurar a caixa postal** e pode continuar a edição.

Para terminar a edição das definições da caixa postal, falar "**Cancelar**" no tópico de menu **Configurar a caixa postal** e retornar ao menu principal. Depois, você pode continuar a trabalhar com o *Evo*.

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

O que você deve fazer...

- ...caso você tenha se "perdido" no menu?
Falar "**Cancelar**". Geralmente você retorna assim ao menu principal. Em alguns casos, pode ser necessário, que você repita esse comando várias vezes, para sair de cada nível de menu e retornar ao menu principal.
- ...caso queira manter a gravação de nome existente?
Falar o comando "**Cancelar**" depois da reprodução do atual anúncio do nome utilizado pelo sistema. A gravação será mantida e você retorna ao menu **Configurar a caixa postal**.
- ...caso queira verificar a sua gravação de nome?
Depois de parar a gravação, você tem a possibilidade de reproduzi-la com o comando "**Escutar o anúncio**" para fins de verificação. Você pode então decidir, se aplica a gravação (comando "**Continuar**") ou grava de novo (comando: "**Regravar**").

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.

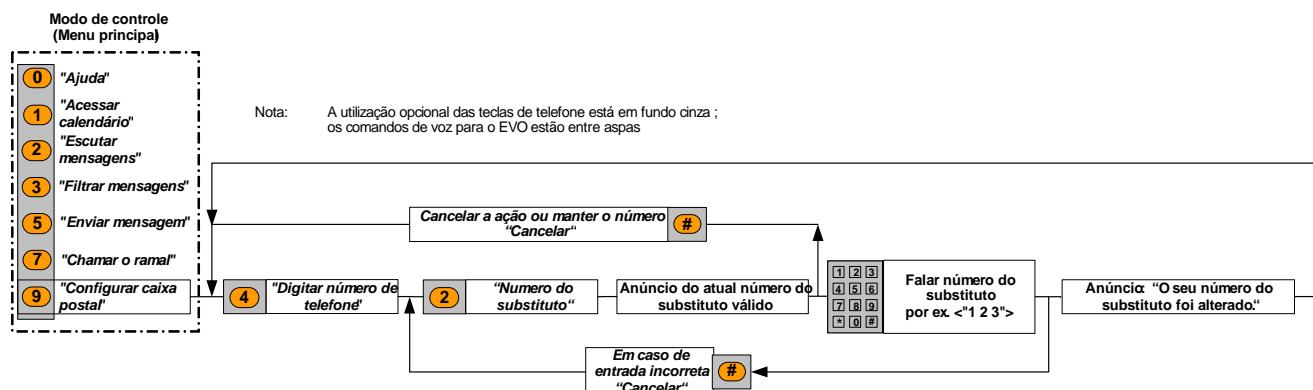
O Assistente de Mensagens é um menu ativado, quando você acessa uma caixa postal de terceiros através do modo de secretaria eletrônica, para deixar uma mensagem.

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 *Evo*. O [Parágrafo 2.1, "Acesso ao Modo de controle"](#), na pág 27 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. Falar "**Configurar a caixa postal**" no menu principal do modo de controle. São anunciadas as funções possíveis deste menu.
2. Falar "**Digitar número de telefone**".
3. Falar "**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.
4. Falar o número de telefone do substituto.

O sistema confirma o êxito da definição/alteração do número do substituto com o anúncio: "**O seu número do substituto foi alterado**". O procedimento está concluído.

A utilização do Evo (Instruções breves)

Definir o número do substituto

Depois, você retorna automaticamente ao tópico de menu **Configurar a caixa postal** e pode digitar outros números de telefone.

Para terminar a edição das definições da caixa postal, falar "**Cancelar**" no tópico de menu **Configurar a caixa postal** e retornar ao menu principal. Depois, você pode continuar a trabalhar com o *Evo*.

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

O que você deve fazer...

- ...caso você tenha se "perdido" no menu?
Falar "**Cancelar**". Geralmente você retorna assim ao menu principal. Em alguns casos, pode ser necessário, que você repita esse comando várias vezes, para sair de cada nível de menu e retornar ao menu principal.
- ...caso queira manter o número do substituto existente?
Falar o comando "**Cancelar**" depois da reprodução do atual número do substituto utilizado pelo sistema. O número será mantido e você retorna ao menu para digitar números de telefone e poder continuar a defini-los ou alterá-los.
- ...caso tenha se equivocado na entrada do número do substituto?
Falar o comando "**Cancelar**" depois da entrada do número de telefone. Em seguida, você retorna ao menu para a definição do número do substituto (anúncio: "*Número do substituto?*"). Você pode então digitar o número do substituto de novo.

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

3.1 As funções do modo de controle

Você pode usar a sua caixa postal no modo de controle, falando o número de acesso ao serviço, em seguida o número da caixa postal ou o nome de usuário e depois o seu PIN (senha do telefone). Em caso de dúvidas, você pode perguntar o número de acesso ao serviço ao administrador do sistema. Antes de utilizar a sua caixa postal pela primeira vez, você recebe um PIN padrão do Administrador. Por uma questão de segurança dos seus dados, você será forçado pelo sistema a alterar imediatamente esse PIN no primeiro login (ver [Parágrafo 3.1.4.7, "Alterar o PIN", na pág 64](#)), não importando de onde você está ligando para acessar a caixa postal. Depois de ter efetuado o login com êxito, você pode utilizar a sua caixa postal sem limitações.

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. Uma mensagem de fax, por exemplo, pode ser reproduzida 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.
- Estabelecer uma conexão com outro usuário ou com a operadora.
- Acessar os seus dados de calendário em uma ambiente de Exchange/Outlook ou Lotus Notes.
- Alterar as suas opções de caixa postal:
 - A gravação de uma anúncio de saudação e sua ativação.
 - Agravação do seu nome, o qual será falado ao destinatário como informação de remetente no cabeçalho da mensagem.
 - Registrar os números de telefone (telefone celular, número do substituto e número de telefone adicional).

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

- A definição dos números de confiança (no máximo três).
- Alteração do PIN para o acesso ao telefone.
- Configurar a sensibilidade para a entrada de voz no *Evo*.

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 também [Parágrafo 1.8.6.1, "A programação padrão de teclas", na pág 19](#).

3.1.1 Visão geral das funções no menu principal

Esta visão geral relaciona todos os comandos que podem ser ativados para a seleção de funções "Menu principal - O que você deseja fazer" a partir do menu principal. Na rubrica **Parágrafo**, você fica sabendo onde encontrar neste manual a descrição detalhada da função:

Função	Entrada de voz/Tecla
Consultar os dados de calendário em ambientes de Exchange/Outlook ou Lotus Notes. Ver também Parágrafo 3.1.4.5, "Acesso aos dados de calendário em um ambiente de Exchange/Outlook ou Lotus Notes", na pág 55.	" Acessar calendário " <input type="checkbox"/> 1
Escutar mensagens recebidas e não lidas.  WebAssistant Dependendo das definições de filtragem, as mensagens lidas serão reproduzidas. O usuário deve configurar as mensagens a serem consideradas (filtragem) e a seqüência de sua reprodução (classificação). Utilizar a função do <i>Evo</i> " Filtrar mensagens " ou o Web Assistant. Ver Parágrafo 3.1.4.1, "Escutar as mensagens", na pág 46.	" Escutar mensagens " <input type="checkbox"/> 2
Alterar as definições para a saída de mensagens recebidas. Ver também Parágrafo 3.1.4.6, "Filtrar as mensagens", na pág 59.	" Filtrar mensagens " <input type="checkbox"/> 3
Gravar e enviar novo voicemail. Ver Parágrafo 3.1.4.3, "Gravar e enviar uma nova mensagem", na pág 52.	" Enviar mensagem " <input type="checkbox"/> 5
Estabelecer conexão com qualquer usuário. Ver Parágrafo 3.1.4.4, "Chamar um outro ramal a partir do menu principal", na pág 54.	" Chamar o ramal " <input type="checkbox"/> 7
<ul style="list-style-type: none"> Definição das opções da caixa postal. Aqui é possível configurar as seguintes funções: Gravar o anúncio de saudação. Gravar o próprio nome. Alterar o PIN. Registrar números de telefone ou o telefone celular. Definir o substituto. Definir três números de confiança. Configurar a sensibilidade da entrada de voz.  WebAssistant Algumas dessas funções podem ser definidas também através do <i>Web Assistant</i> . Ver também Parágrafo 3.1.4.7, "Configurar a caixa postal", na pág 61.	" Configurar caixa postal " <input type="checkbox"/> 9
Ativar o anúncio de ajuda detalhada para o menu principal. Ver Parágrafo 1.8.3.3, "Solicitar ajuda", na pág 14.	" Ajuda " <input type="checkbox"/> 0

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

3.1.2 Discar a própria caixa postal

Você pode discar 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.

Nota: Ao efetuar o login no sistema pela primeira vez, você acessa a caixa postal como descrito no [Parágrafo 1.8.6.4, "Primeiro login no sistema", na pág 22.](#)

Função	Entrada de voz/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.	
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.	
Após o anúncio de saudação " <i>Bem-vindo ao sistema de voicemail Evo</i> " " <i>Nome ou número da caixa postal</i> ".	
Você pode fazer a entrada do seu número de caixa postal de várias maneiras: <ul style="list-style-type: none">• Falar o número da caixa postal. Falar cada um dos algarismos (exemplo: 1-2-3-4-5) ou o número inteiro (exemplo: doze mil trezentos e quarenta e cinco). Em seguida, o sistema pode eventualmente repetir a sua entrada, caso a taxa de identificação estiver abaixo de um determinado nível: "<i>Se o número de caixa postal x-y-z estiver correto</i>". Confirmar com "sim" ou "Confirmar".• Se esta função estiver configurada e você estiver chamando do seu telefone, falar "Própria" ou "Aplicar número que chama".• Se deseja usar a discagem de nomes: Primeiro, comutar para este tipo de função falando "Digitar o nome" ou "Entrada do nome" ou "Nome" e em seguida, digitar o nome de usuário através do número Vanity. Ver Parágrafo 1.8.6.6, "Discarnomes (name dialing)", na pág 24.• Caso configurado, falando o nome de usuário. Em geral, deve ser falado primeiro o sobrenome e depois o nome.	<" Número da caixa postal "> Ou " própria " ou " Aplicar número que chama " Ou para a discagem de nomes " Digitar o nome " Ou <" Nome de usuário ">
Em caso de entrada incorreta do número de caixa postal, estes comandos cancelam a sua seleção. Após o anúncio do sistema " <i>Entrada apagada</i> ", você se encontra novamente no menu para a entrada do número de caixa postal e pode repetir o procedimento.	" Cancelar " ou " Voltar "
Depois, você é solicitado através de um anúncio ("PIN") a digitar o seu PIN.	

Função	Entrada de voz/Tecla
Falar o número PIN. Falar cada um dos algarismos (exemplo: 1-2-3-4-5) ou o número inteiro (exemplo: doze mil trezentos e quarenta e cinco).	<“PIN”> 
<p>Se a entrada do PIN for correta, você é conectado com a caixa postal.</p> <p>Em caso de entrada incorreta do PIN, você ouve o anúncio do sistema "<i>Login inválido</i>" e terá que repetir o login, com a entrada do número da caixa postal.</p> <p>Nota: Conforme a predefinição dos parâmetros de sistema para voicemail, é possível que a sua caixa postal seja bloqueada após uma certa quantidade de tentativas incorretas. Apenas o administrador de sistema pode suspender o bloqueio.</p>	

Atenção: Ao falar o PIN, você corre um certo risco de segurança, uma vez que ele pode ser ouvido por qualquer pessoa na sua proximidade. O PIN falado é indicado no visor de forma codificada (****).

É aconselhável digitar o PIN através do teclado, caso haja a possibilidade de alguém ouvi-lo.

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

3.1.3 Opções no menu principal do modo de controle

Na descrição de cada função a seguir, partimos do pressuposto que você já se encontre 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. Com a seleção do modo de controle, você pode ter duas situações iniciais diferentes:

- 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".

Em seguida, você ouve o anúncio: "*Menu principal – O que você deseja fazer?*"

Além das outras funções oferecidas no menu, você pode iniciar a reprodução das mensagens, falando "**Escutar mensagens**". Primeiro são reproduzidas as mensagens não lidas e depois as lidas.

A saída vai depender das suas configurações definidas para a caixa postal (filtragem). Se você utilizar a definição de sistema padrão, as mensagens serão reproduzidas na seguinte seqüência: Mensagens não lidas primeiro, classificadas conforme a hora de entrada (primeiro a mensagem mais nova).



Nota: As respectivas definições são efetuadas no *Web Assistant* em **Definições do 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 guia de configuração **Definições do sistema de voicemail** em **Outras definições**.

Você pode cancelar a reprodução em qualquer momento, falando "**Cancelar**" e retornar ao menu principal, caso queira selecionar outra opção.

- Não houve a entrada de novas mensagens. Anúncio: "Não há mensagens novas".

Em seguida, você ouve o anúncio: "*Menu principal – O que você deseja fazer?*"

Você pode iniciar a reprodução das mensagens já lidas, falando "**Escutar mensagens**". As mensagens serão reproduzidas conforme o filtro padrão ativo no momento. No menu principal, você pode alterar as definições de filtragem para a atual sessão, falando "**Filtrar mensagens**". Ver também [Parágrafo 3.1.4.6, "Filtrar as mensagens"](#), na pág 59.

Aqui também é possível cancelar a reprodução em qualquer momento, se você falar "**Cancelar**". Em seguida, você retorna automaticamente 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. 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 (corpo). Depois da reprodução da última mensagem, você retorna automaticamente ao menu principal e pode continuar a utilização.

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

3.1.4 Utilização geral no modo de controle

3.1.4.1 Escutar as mensagens

Você acessa este submenu, falando "**Escutar mensagens**" no menu principal.

Função	Entrada de voz/Tecla
<p>Escutar as mensagens recebidas, novas ou já lidas. Conforme a definição do seu filtro padrão, você terá que alterá-lo para a saída de determinadas mensagens. Ver também Parágrafo 3.1.3, "Opções no menu principal do modo de controle", na pág 44.</p> <p> WebAssistant A seqüência de saída (classificação por urgência, serviço e hora) e a seleção do serviço (filtragem conforme o tipo de mensagem) podem ser configuradas pelo usuário. As respectivas definições são efetuadas no <i>Web Assistant</i> em Definições do sistema de voicemail.</p>	<p>"Escutar mensagens"</p> <p>2</p>

Depois de você ter falado o comando, 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.

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	Entrada de voz/Tecla
Cancelar a reprodução do cabeçalho da mensagem e passar diretamente para a reprodução do assunto e do texto de mensagem.	"Conteúdo" 2
Ir para a mensagem anterior. A saída continua com o cabeçalho da mensagem anterior.	"Anterior" 1
Saltar para a mensagem seguinte. A saída continua com o cabeçalho da mensagem seguinte.	"Próxima" 3
Apagar a mensagem, cujo cabeçalho está sendo reproduzido.	"Apagar" 9
Saltar para o final da mensagem em curso e acessar o menu com as opções de função para esta mensagem. Depois de executada esta ação, estão disponíveis as mesmas funções como as descritas no menu acessado após a reprodução do cabeçalho da mensagem. Ver também Parágrafo 3.1.4.2, "Opções de utilização durante a reprodução do cabeçalho ou da mensagem" , na pág 48.	"Editar" 8
Outras funções durante a reprodução do cabeçalho da mensagem.	

Função	Entrada de voz/Tecla
Cancelar a reprodução da mensagem e retornar ao menu principal.	" Cancelar " #
Solicitar a ajuda detalhada para as funções possíveis durante a reprodução do cabeçalho da mensagem.	" Ajuda " 0

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	Entrada de voz/Tecla
Reprodução da mensagem inclusive do cabeçalho, reiniciar.	" Escutar novamente " 2
Ir para a mensagem anterior.	" Anterior " 1
Saltar para a mensagem seguinte.	" Próxima " 3
Parar/iniciar a reprodução da mensagem (função de pausa).	" Pausa " 5
Retroceder oito segundos na reprodução.	" Retroceder " 4
Avançar oito segundos na reprodução.	" Avançar " 6
Apagar a mensagem que está sendo reproduzida.	" Apagar " 9
Saltar para o final da mensagem em curso e acessar o menu com as opções de função para esta mensagem. Depois de executada esta ação, estão disponíveis as mesmas funções como as descritas no menu acessado após a reprodução do cabeçalho da mensagem. Ver também Parágrafo 3.1.4.2, "Opções de utilização durante a reprodução do cabeçalho ou da mensagem", na pág 48.	" Editar " 8
Outras funções durante a reprodução da mensagem.	
Cancelar a reprodução da mensagem e retornar ao menu principal.	" Cancelar " #
Solicitar a ajuda detalhada para as funções possíveis durante a reprodução do corpo da mensagem.	" Ajuda " 0

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

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

Você pode editar a mensagem durante a reprodução da mesma ou do cabeçalho. Depois de falar o comando "**Editar**", você ouve as respectivas opções para a mensagem reproduzida. Estão disponíveis as seguintes funções:

Função	Entrada de voz/Tecla
Responder à mensagem imediatamente. Em seguida, você é solicitado através de anúncio a falar o texto de resposta após o sinal.	" Responder à mensagem "  5
Terminar a gravação da resposta, pressionando a tecla Asterisco. Se necessário, você pode completar a gravação, falando " Continuar ".	
Enviar a resposta Como alternativa, a mensagem é transmitida, se você cortar a conexão com o <i>Evo</i> , colocando o fone no gancho. pressionar a tecla Asterisco.	" Enviar mensagem " 
Reprodução da resposta (para controle). Em seguida, é reproduzido o texto falado por você.	" Escutar "  2
Continuar a gravação (função de pausa).	" Continuar "  5
Indicar esta mensagem como "urgente", "confidencial" ou "urgente e confidencial". Nota: Mensagens indicadas como confidenciais não podem ser encaminhadas pelo destinatário. Observação: Só é possível indicar as mensagens como "urgente" e "confidencial", se o destinatário assim o permitir de forma explícita 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.  WebAssistant Para permitir que as mensagens enviadas a você possam ser indicadas como "urgente" e/ou "confidencial", você deve efetuar a configuração para o <i>Evo</i> através do <i>Web Assistant</i> . Esta configuração é efetuada na guia Sistema de voicemail nas Opções de chamada . Ativar as opções: As pessoas que chamam podem deixar mensagens urgentes e/ou As pessoas que chamam podem deixar mensagens confidenciais.	" Urgente", "Confidencial" ou "Urgente e confidencial "  8
Descartar a atual gravação e iniciar outra.	" Regravar "  4
Cancelar a gravação da resposta e retornar ao menu com as opções de função para esta mensagem.	" Cancelar "  #

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

Função	Entrada de voz/Tecla
Solicitar a ajuda detalhada para as funções possíveis após a gravação da resposta.	"Ajuda" <input type="text" value="0"/>
Outras opções de utilização (depois de você falar " Editar " durante a reprodução da mensagem)	
Ir para o menu para a reprodução de anexos. O sistema anuncia primeiro a quantidade de anexos existentes na mensagem. Em seguida, os anexos são reproduzidos sucessivamente. Nota: Esta opção só será oferecida, se a mensagem contiver um anexo e este puder ser reproduzido.	"Escutar os anexos" <input type="text" value="6"/>
Durante a reprodução do(s) anexo(s):	
Reprodução do anexo anterior.	"Anexo anterior" <input type="text" value="1"/>
Reproduzir o atual anexo novamente.	"Mesmo anexo" <input type="text" value="2"/>
Reprodução do anexo seguinte.	"Próximo anexo" <input type="text" value="3"/>
Retroceder no anexo durante a reprodução.	"Retroceder" <input type="text" value="4"/>
Interromper/continuar a reprodução.	"Pausa/Avançar" <input type="text" value="5"/>
Avançar no anexo durante a reprodução.	"Avançar" <input type="text" value="6"/>
Cancelar a reprodução e retornar ao menu principal.	"Cancelar" <input type="text" value="#"/>
Outras opções de utilização (depois de você falar " Editar " durante a reprodução da mensagem).	
Encaminhar a atual mensagem a um outro usuário. É possível enviar um comentário junto com um voicemail: 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.	"Encaminhar a mensagem" <input type="text" value="8"/>
Falar o número do destinatário. Depois de ter falado o primeiro número de telefone, você é perguntado, se deseja endereçar a outros usuários. Anúncio: " <i>Destinatário adicionado - Próximo destinatário?</i> ", para enviar a mensagem a este também. Simplesmente repetir o procedimento descrito com os respectivos números de telefone.	<"Número">  

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

Função	Entrada de voz/Tecla
Concluir a entrada de números de telefone. Em seguida, você é solicitado através de anúncio a falar o comentário após o sinal.	" Fim " <input type="button" value="*"/>
Eventualmente	
É possível corrigir um número de telefone entrado incorretamente. Para isso, você deve responder à consulta de confirmação, se o número de telefone está correto, falando " Não " ou " Cancelar ". Você retorna ao menu para a entrada do número de telefone.	" Cancelar " <input type="button" value="#"/>
Após a gravação, estão disponíveis as seguintes funções.	
Terminar a gravação do comentário (pausa): pressionar a tecla Asterisco. Se necessário, você pode completar a gravação, falando " Continuar ".	<input type="button" value="*"/>
Enviar a mensagem com comentário.	" Enviar mensagem " <input type="button" value="*"/>
Reprodução do comentário (para controle).	" Escutar " <input type="button" value="2"/>
Continuar a gravação do comentário depois de uma pausa.	" Continuar " <input type="button" value="5"/>
Indicar esta mensagem como "urgente", "confidencial" ou "urgente e confidencial". Nota: Mensagens indicadas como confidenciais não podem ser encaminhadas pelo destinatário. Observação: Só é possível indicar as mensagens como "urgente" e "confidencial", se o destinatário assim o permitir de forma explícita 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.  WebAssistant Para permitir que as mensagens enviadas a você possam ser indicadas como "urgente" e/ou "confidencial", você deve efetuar a configuração para o Evo através do Web Assistant. Esta configuração é efetuada na guia Sistema de voicemail nas Opções de chamada . Ativar as opções: As pessoas que chamam podem deixar mensagens urgentes e/ou As pessoas que chamam podem deixar mensagens confidenciais.	" Urgente ", " Confidencial " ou " Urgente e confidencial " <input type="button" value="8"/>
Descartar a atual gravação do comentário e iniciar outra.	" Regravar " <input type="button" value="4"/>
Cancelar a gravação do comentário e retornar ao menu com as opções de função para esta mensagem.	" Cancelar " <input type="button" value="#"/>

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

Função	Entrada de voz/Tecla
Solicitar a ajuda detalhada para as funções possíveis após a gravação do comentário.	" Ajuda " <input type="text" value="0"/>
Opções de utilização adicionais.	
Reiniciar a reprodução da mensagem.	" Escutar novamente " <input type="text" value="2"/>
Continuar a reprodução com a mensagem anterior.	" Mensagem anterior " <input type="text" value="1"/>
Continuar a reprodução com a mensagem seguinte.	" Próxima mensagem " <input type="text" value="3"/>
Apagar a atual mensagem e continuar com a reprodução da mensagem seguinte.	" Apagar " <input type="text" value="9"/>
Rechamar o remetente diretamente.	" Chamar remetente " <input type="text" value="7"/>
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal.	" Cancelar " <input type="text" value="#"/>
Solicitar a ajuda detalhada para as opções de utilização adicionais.	" Ajuda " <input type="text" value="0"/>

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

3.1.4.3 Gravar e enviar um nova mensagem

Com esta função, você pode enviar um voicemail a um destinatário ou a quantos quiser, entrando os endereços 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.



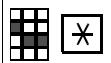
As listas de distribuição pessoais são criadas e editadas no **Web Assistant** na guia **Lista de distribuição**.

Nota: Ao criar uma nova lista de distribuição pessoal, por exemplo, com o nome **Interessados**, é imprescindível que você atribua um indicativo a ela, através de **Endereço alternativo do grupo** (por exemplo, 001), para que ela possa ser endereçada através do teclado do telefone.

Você acessa este submenu, falando o comando "**Enviar a mensagem**" no menu principal.

Função	Entrada de voz/Tecla
Gravar e enviar uma nova mensagem. Observação: Esta mensagem pode ser transmitida simultaneamente a vários destinatários, através da entrada consecutiva de vários endereços de destinatários ou da seleção de uma lista de distribuição.	"Enviar mensagem" <input type="text" value="5"/>

Depois de falar o comando "**Enviar a mensagem**", você ouve o anúncio: "*Destinatário da mensagem?*" e pode iniciar imediatamente a entrada do(s) número(s) de telefone da(s) caixa(s) postal(ais) ou do indicativo da lista de distribuição. Depois estão disponíveis as seguintes opções:

Função	Entrada de voz/Tecla
Entrada do número da caixa postal ou do indicativo da lista de distribuição. Depois da confirmação da entrada pelo sistema, você é perguntado, se deseja endereçar (discar) outros usuários " <i>Próximo destinatário?</i> ", para também lhes enviar a mensagem. Simplesmente repete o procedimento descrito com os respectivos números de telefone.	<" Número "> 
Eventualmente	

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

Função	Entrada de voz/Tecla
<p>É possível corrigir um número de telefone entrado incorretamente. Para isso, você deve falar "Não" ou "Cancelar" depois da entrada do número ou da consulta de confirmação, se o número de telefone está correto. Você retorna ao menu para a entrada do número de telefone.</p>	<p>"Cancelar" </p>
<p>Concluir a entrada dos números de telefone. Em seguida, você é solicitado através de anúncio a falar o texto após o sinal.</p>	<p>"Fim" </p>
<p>Terminar a gravação da mensagem (pausa): pressionar a tecla Asterisco. Se necessário, você pode completar a gravação, falando "Continuar". É reproduzido o anúncio: "Como editar a mensagem?".</p>	
<p>Enviar mensagem. As funções disponíveis agora são as mesmas descritas no Parágrafo 3.1.4.2, "Após a gravação, estão disponíveis as seguintes funções.", na pág 50.</p>	<p>"Enviar mensagem" </p>

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

3.1.4.4 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. Você acessa este submenu, falando o comando "**Chamar o ramal**".

Função	Entrada de voz/Tecla
Estabelecer uma conexão com um outro ramal.	" Chamar o ramal " 

Após você ter digitado o comando "**Chamar o ramal**", o sistema reproduz o anúncio: "*Número para a ligação?*". Você pode digitar imediatamente o número de telefone.

Função	Entrada de voz/Tecla
Digitar o número de telefone. A conexão será estabelecida. Nota: Se entrar o número através de teclas, você precisa confirmá-lo com a tecla Asterisco.	<" Número "> 
Outras opções de utilização além da entrada do número de telefone são:	
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal.	" Cancelar " 

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

Este tópico de menu lhe permite ativar o anúncio dos seus registros de calendário a partir do Outlook ou do Lotus Notes. Para acessar este submenu, você tem que falar o comando "**Acessar o calendário**" no menu principal, na seleção da função "*Menu principal - O que você deseja fazer*".

Função	Entrada de voz/Tecla
Ativar o anúncio dos dados de calendário. Nota: A saída dos dados de calendário só é possível em um ambiente de Exchange/Outlook ou Lotus Notes.	" Acessar calendário " <input type="checkbox"/> 1

Depois de entrar o comando "**Acessar o calendário**", você ouve o anúncio: "*Procurar compromissos ou cancelar?*". Agora você pode ativar o anúncio dos compromissos do dia ou procurar compromissos em quaisquer outros dias.

Você pode utilizar os seguintes comandos de voz para reproduzir os registros de calendário:

Função	Entrada de voz/Tecla
Reproduzir os compromissos. Após o comando de voz: " Pesquisar compromissos ", o sistema reproduz primeiro todos os compromissos por vencer hoje. Exemplo: Um usuário registrou em seu calendário os seguintes compromissos para hoje: 1.) 9:00 até 10:00 2.) 14:00 até 15:00 3.) 16:00 até 16:30 Às 13:00, ele acessa os seus registros de calendário através do <i>Evo</i> . O sistema anuncia então os compromissos 2.) e 3.). Em seguida, há a saída dos compromissos que já aconteceram. Depois disso, você pode procurar registros de compromisso em um determinado dia após o anúncio do sistema: " <i>Em qual dia deseja procurar os compromissos?</i> ". Digitar o dia, para o qual deseja a saída dos compromissos.	" Pesquisar compromissos " <input type="checkbox"/> 5
Reproduzir os compromissos de hoje. O sistema anuncia primeiro a quantidade total de compromissos de hoje. Em seguida, há a saída em ordem cronológica dos compromissos por vencer ainda hoje. Depois, há a saída dos compromissos de hoje que já aconteceram.	" Pesquisar compromissos de hoje "
Reproduzir os compromissos de amanhã. O sistema anuncia primeiro a quantidade total de compromissos de amanhã. Em seguida, há a saída em ordem cronológica dos compromissos por vencer amanhã.	" Pesquisar compromissos de amanhã "
Reproduzir os compromissos de depois de amanhã. O sistema anuncia primeiro a quantidade total de compromissos de depois de amanhã. Em seguida, há a saída em ordem cronológica dos compromissos por vencer depois de amanhã.	" Pesquisar compromissos de depois de amanhã "

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

Função	Entrada de voz/Tecla
Reproduzir os compromissos de uma data qualquer. Falar a data sem demora e claramente de acordo com o modelo ao lado. Em seguida, o sistema anuncia primeiro a quantidade total de compromissos desta data. Em seguida, há a saída em ordem cronológica dos compromissos por vencer.	<" Data "> Por exemplo: "28 de junho de 2006" Ou "28.06.2006"
Na entrada da data através do teclado do telefone.	
Digitar primeiro o ano. O formato para a entrada do ano é de quatro dígitos (por ex. 2006).	Digitar o ano 
Em seguida, digitar o mês. O formato para a entrada do mês é de dois dígitos (por ex., 06 para junho do ano selecionado).	Digitar o mês 
Digitar agora o dia. O formato para a entrada do dia é de dois dígitos (por ex., 28 para o dia 28 do mês selecionado). Em seguida, o sistema anuncia primeiro a quantidade total de compromissos desta data. Em seguida, há a saída em ordem cronológica dos compromissos por vencer.	Digitar o dia 
Se você quiser terminar o procedimento.	
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal.	" Cancelar " 
Opções de utilização durante o anúncio do cabeçalho de compromisso.	
Muda do atual compromisso para o anterior.	" Compromisso anterior " 
Cancelar a reprodução do cabeçalho de compromisso e saltar diretamente para a parte de mensagem do registro de calendário.	" Conteúdo " 
Muda do atual compromisso para o seguinte.	" Próximo compromisso " 
Muda do atual compromisso para o primeiro a sair.	" Primeiro compromisso " 
Muda do atual compromisso para o último a sair.	" Último compromisso " 
Alterar o estado de aceitação de uma reunião. 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.	" Alterar o estado de aceitação " 

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

Função	Entrada de voz/Tecla
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal.	" Cancelar " <input type="text" value="#"/>
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Nota 2: Após programar o estado de aceitação, você pode alterá-lo, repetindo a saída dos dados de calendário e falando "Alterar o estado de aceitação" durante a reprodução do cabeçalho de compromisso. Como alternativa, você pode pressionar a tecla <input type="text" value="8"/> nesse menu.</p>	
Aceitar o convite.	" Aceitar " <input type="text" value="1"/>
Aceitar o convite com reserva.	" com reserva " <input type="text" value="2"/>
Recusar o convite.	" Recusar " <input type="text" value="3"/>
Não alterar o estado de aceitação.	" Cancelar " <input type="text" value="#"/>
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.	" Adicionar comentário " <input type="text" value="5"/>
<p>Nota: As funções disponíveis aqui são as mesmas que você conhece da gravação de voicemails.</p>	
Não gravar comentário. Você é levado automaticamente à saída do assunto da reunião e do corpo da mensagem de convite.	" Cancelar " <input type="text" value="#"/>
Opções de utilização durante o anúncio da parte de mensagem:	
Muda do atual compromisso para o anterior.	" Compromisso anterior " <input type="text" value="1"/>
Cancelar a reprodução da parte de mensagem e reiniciar a reprodução do compromisso incluindo o cabeçalho.	" Escutar novamente " <input type="text" value="2"/>
Muda do atual compromisso para o seguinte.	" Próximo compromisso " <input type="text" value="3"/>

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

Função	Entrada de voz/Tecla
Muda do atual compromisso para o primeiro a sair.	" <i>Primeiro compromisso</i> " 4
Muda do atual compromisso para o último a sair.	" <i>Último compromisso</i> " 6
Cancelar o procedimento e retornar ao menu principal.	" <i>Cancelar</i> " #

3.1.4.6 Filtrar as mensagens

A saída de mensagens dependerá das suas configurações definidas para a caixa postal (filtragem). Se você utilizar a definição de sistema original, as mensagens serão reproduzidas na seguinte seqüência: Mensagens não lidas primeiro, classificadas conforme a hora de entrada (primeiro a mensagem mais nova).



Nota: Você pode adaptar às suas necessidades as definições de sistema do *Web Assistant* para a filtragem de mensagens através da guia "Definições do sistema de voicemail".

No menu principal, você pode alterar temporariamente as definições de filtragem para a atual sessão, falando "**Filtrar as mensagens**".

Função	Entrada de voz/Tecla
Alterar as definições para a saída de mensagens recebidas.	" Filtrar mensagens " 3

Em seguida, você será perguntado, quais as mensagens que deseja escutar. Estão disponíveis as seguintes opções de filtragem na saída de mensagens:

Função	Entrada de voz/Tecla
Saída de todas as mensagens.	" Todas as mensagens " 1
Saída de todas as novas mensagens.	" Todas as novas mensagens " Alternativa: " Todas as novas " ou " Novas mensagens " 2
Saída de todos os voicemails.	" Todos os voic-mails " 3
Saída de todos os novos voicemails.	" Novos voicemails " 4
Saída de todas as mensagens de fax.	" Todos os fax " 5
Saída de todas as novas mensagens de fax.	" Novos fax " 6

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

Função	Entrada de voz/Tecla
Saída de todos os emails.	" Todos os emails " <input type="text" value="7"/>
Saída de todos os novos emails.	" Novos emails " <input type="text" value="8"/>
Combinações dos comandos citados. Associar os comandos com e.	Exemplo: " Todos os voicemails e novos emails "
Selecionar o filtro padrão.	" Filtro padrão " <input type="text" value="*"/>
Cancelar a ação e retornar ao menu principal.	" Cancelar " <input type="text" value="#"/>

3.1.4.7 Configurar a caixa postal

Você continua tendo à sua disposição uma função para configurar as definições básicas de sua caixa postal, podendo acessá-la como comando de voz "**Configurar a caixa postal**" no menu principal. É possível configurar as seguintes opções:

- Gravar um anúncio de saudação.
- Gravar o anúncio do nome.
- Alterar o PIN.
- Definir os números de telefone.
Por exemplo: os números de confiança (Trusted Numbers) e os números de telefone oferecidos pelo Assistente de mensagens para o estabelecimento de conexão (o número do substituto, um número de destino de mobilidade e um número de telefone adicional).
- Configurar a sensibilidade para o reconhecimento de voz no *Evo*.



WebAssistant

Nota: Com exceção da definição do número de telefone celular, do número de telefone adicional e da sensibilidade, todas as funções relacionadas acima também podem ser configuradas através do *Web Assistant*.

Você acessa este submenu, falando o comando "**Configurar a caixa postal**" no menu principal.

Função	Entrada de voz/Tecla
Definição das funções de caixa postal. Anúncio do sistema "O que deseja configurar".	" Configurar caixa postal " 9

Depois de entrar o comando, você pode selecionar as seguintes funções:

- Gravar o anúncio.
- Gravar o próprio nome.
- Alterar o PIN.
- Registrar os números de telefone.
- Aumentar ou diminuir a sensibilidade.

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

Gravar o anúncio

O anúncio gravado aqui será reproduzido, quando um usuário discar a sua caixa postal.

Função	Entrada de voz/Tecla
Gravação do novo anúncio de saudação.  Os anúncios podem ser criados também através do Web Assistant. Ver aí a guia de configuração Gravações .	" Gravar o anúncio " <input type="checkbox"/> 1
Em seguida, será reproduzido o primeiro anúncio de saudação gravado, caso exista. Depois, será iniciada automaticamente a gravação do anúncio de saudação. Você é solicitado através de anúncio a falar a saudação após o sinal.	
Parar a gravação do anúncio de saudação (pausa): pressionar a tecla Asterisco. Se necessário, você pode completar a gravação, falando " Continuar ". Em seguida, o sistema anuncia: "Como processar o anúncio?".	<input type="checkbox"/> *
Aplicar o novo anúncio. Anúncio do sistema: "O seu novo anúncio foi salvo".	" Salvar o anúncio " <input type="checkbox"/> *
Reprodução do anúncio de saudação (para controle).	" Escutar o anúncio " <input type="checkbox"/> 2
Continuar a gravação do anúncio de saudação depois de uma pausa.	" Continuar " <input type="checkbox"/> 5
Descartar o atual anúncio de saudação e gravar outro.	" Regravar " <input type="checkbox"/> 4
Cancelar a gravação do anúncio de saudação e retornar ao menu de configuração. Anúncio do sistema: "O seu anúncio será mantido".	" Cancelar " <input type="checkbox"/> #
Solicitar ajuda detalhada para as funções possíveis durante a gravação do anúncio de saudação.	" Ajuda " <input type="checkbox"/> 0

Gravar o próprio nome

O anúncio de nome gravado aqui será reproduzido como anúncio padrão na discagem de uma caixa postal e gravado como informação do remetente no cabeçalho da mensagem, que pode ser reproduzida quando a mensagem for acessada. Exemplo: "Voicemail de **Pedro Modelo**".

Função	Entrada de voz/Tecla
<p>Acessar o menu para a gravação do próprio nome. O atual anúncio do seu nome é imediatamente reproduzido.</p>  <p>Os anúncios podem ser criados também através do <i>Web Assistant</i>. Ver aí a guia de configuração Gravações.</p>	" Gravar o nome " <input type="checkbox"/> 2
<p>Em seguida, será reproduzido primeiro o atual anúncio de nome gravado, caso exista. Depois, será iniciada automaticamente a gravação do anúncio de nome. Você é solicitado através de anúncio a falar o seu nome após o sinal.</p>	
<p>Parar a gravação do anúncio de nome (pausa): pressionar a tecla Asterisco. Se necessário, você pode completar a gravação, falando "Continuar". Em seguida, o sistema anuncia: "Como editar o nome?".</p>	<input type="checkbox"/> *
<p>Aplicar o novo anúncio. Anúncio do sistema: "O seu novo nome foi salvo".</p>	" Salvar o anúncio " <input type="checkbox"/> *
<p>Reprodução do anúncio de nome (para controle).</p>	" Escutar o anúncio " <input type="checkbox"/> 2
<p>Continuar a gravação do anúncio de nome depois de uma pausa.</p>	" Continuar " <input type="checkbox"/> 5
<p>Descartar o atual anúncio de nome e gravar outro.</p>	" Regravar " <input type="checkbox"/> 4
<p>Cancelar a gravação do anúncio de nome e retornar ao menu de configuração.</p>	" Cancelar " <input type="checkbox"/> #
<p>Solicitar a ajuda detalhada para as funções possíveis durante a gravação do anúncio de nome.</p>	" Ajuda " <input type="checkbox"/> 0

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

Alterar o PIN

Como medida de segurança, é geralmente necessário digitar um PIN (senha de telefone) para o login no menu de voz do *Evo*. A única exceção aqui é o acesso através de um número de confiança. O seu administrador de sistema lhe informa o PIN, que lhe permite efetuar o primeiro acesso ao *Evo*. É imprescindível alterar esse PIN no primeiro acesso. 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.



O PIN também pode ser alterado através do *Web Assistant* na guia **Definições do sistema de voicemail** em **Alterar a senha do telefone (PIN)**.

Função	Entrada de voz/Tecla
Você é solicitado a falar o novo PIN através do anúncio "Novo PIN?".	" Alterar o PIN "  3
Falar o número PIN.	<" PIN "> 
Concluir a entrada do novo PIN com a tecla Asterisco.	
Em caso de entrada incorreta do PIN: Apaga a entrada do PIN. Em seguida, você é solicitado a falar o PIN novamente.	" Cancelar "  #
Se o PIN estiver correto: você é solicitado pelo sistema a confirmar o PIN, entrando-o novamente - anúncio: "Confirmar o PIN".	
Falar o número PIN novamente.	<" PIN "> 
Concluir a segunda entrada do novo PIN com a tecla Asterisco. O sistema confirma a alteração do PIN com o anúncio: "O seu PIN foi alterado".	
Cancelar o procedimento e retornar ao menu de configuração.	" Cancelar "  #

Registrar os números de telefone

Para dois modos do *Evo* é conveniente definir números de telefone:

- Em caso de uma chamada para a sua caixa postal no modo de secretária eletrônica, o Assistente de Mensagens oferece esses números, para que a pessoa que chama possa estabelecer uma conexão direta com você, com seu substituto ou com a Operadora, em vez de deixar uma mensagem na caixa postal.
- Definição dos números de confiança. Ver também [Parágrafo 3.1.4.7, "Digitar os números de confiança"](#), na pág 67.

Função	Entrada de voz/Tecla
<p>Com este comando, você acessa o menu para definir os números de telefone que podem ser discados na ativação do Assistente de Mensagens.</p> <p> A alteração do número do substituto, do número de destino de mobilidade bem como dos números de confiança também pode ser efetuada através do <i>Web Assistant</i>.</p>	<p>"Digitar número de telefone"</p> <p><input type="checkbox"/> 4</p>
O sistema pergunta agora: " <i>Digitar qual número</i> ".	
<p>Seleção da memória para o número de destino de mobilidade. É indicado o atual número de destino de mobilidade salvo.</p> <p>Nota: Este número de destino de mobilidade pode ser digitado ou editado no <i>Web Assistant</i> na guia Sistema de voicemail em Número de destino de mobilidade no campo Número de telefone.</p>	<p>"Registrar o número de destino de mobilidade"</p> <p><input type="checkbox"/> 1</p>
Falar o número de telefone.	<" Número ">
Concluir a entrada do novo número de telefone com a tecla Asterisco. O sistema confirma a sua entrada com o anúncio ""O seu número de destino de mobilidade <i>foi alterado</i> ".	<input type="checkbox"/> *
Apaga o atual número de telefone. O sistema confirma a sua entrada com o anúncio ""O seu número de destino de mobilidade <i>foi apagado</i> ".	<p>"Apagar"</p> <p><input type="checkbox"/> *</p>
Anúncio do sistema " <i>Entrada canancelada</i> ". Você retorna ao menu para a entrada dos seus números de telefone.	<p>"Cancelar"</p> <p><input type="checkbox"/> #</p>
<p>Seleção da memória para o número do substituto. É indicado o atual número do substituto que foi salvo.</p>	<p>"Definir substituto"</p> <p><input type="checkbox"/> 2</p>
Falar o número de telefone.	<" Número ">
Concluir a entrada do novo número do substituto com a tecla Asterisco. O sistema confirma a sua entrada com o anúncio ""O seu número do substituto <i>foi alterado</i> ".	<input type="checkbox"/> *

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

Função	Entrada de voz/Tecla
Apaga o atual número de telefone. Anúncio "O seu número do substituto foi apagado".	" Apagar " 
Anúncio do sistema " <i>Entrada canancelada</i> ". Você retorna ao menu para a entrada dos seus números de telefone.	" Cancelar " 
Seleção da memória para o "outro número". É indicado o atual número que foi salvo.	" Digitar outro número " 
Falar o número de telefone.	<" Número "> 
Concluir a entrada do outro número com a tecla Asterisco. O sistema confirma a sua entrada com o anúncio "O outro número foi alterado".	
Apaga o atual número de telefone. Anúncio "O outro número foi apagado".	" Apagar " 
Anúncio do sistema " <i>Entrada canancelada</i> ". Você retorna ao menu para a entrada dos seus números de telefone.	" Cancelar " 

Digitar os números de confiança

Um "número de confiança" (Trusted Number) permite a consulta da caixa postal sem a identificação do usuário, ou seja, sem a entrada do número PIN. Trata-se de um número de telefone configurado especialmente e que, quando discado, leva o sistema a pressupor que a pessoa que está chamando a partir desse número intenciona um acesso, para o qual ela está autorizada. Cada usuário pode definir livremente até três desses números de terminal especiais. O importante é que, o terminal especificado como de confiança, permita a transmissão do número de telefone e que esta também esteja configurada.

Atenção: Deve-se ter em mente, 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" 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.



Os números de confiança também podem ser digitados através do *Web Assistant* na guia **Definições do sistema de voicemail**. Você acessa este menu, mudando do menu principal para a configuração da caixa postal ("**Configurar a caixa postal**") e ativando aí a função "**Digitar número de telefone**". Ver [Parágrafo 3.1.4.7, "Registrar os números de telefone"](#), na pág 65.

Função	Entrada de voz/Tecla
Seleção de memória para o primeiro número de confiança. É indicado o atual número de confiança que foi salvo.	" Digitar o primeiro número de confiança " 
Falar o número de telefone.	<" Número "> 
Concluir a entrada do número de confiança com a tecla Asterisco. O sistema confirma a sua entrada com o anúncio "O seu número de confiança foi alterado".	
Apaga o atual número de telefone. Anúncio "O seu número de confiança foi apagado".	" Apagar " 
Anúncio do sistema "Entrada canancelada". Você retorna ao menu para a entrada dos seus números de telefone.	" Cancelar " 
Ver Digitar o primeiro número de confiança.	" Digitar o segundo número de confiança " 

A utilização do Evo (referência para os comandos)

As funções do modo de controle

Função	Entrada de voz/Tecla
Ver Digitar o primeiro número de confiança.	" <i>Digitar o terceiro número de confiança</i> " <input type="text" value="6"/>
Cancelar o procedimento e retornar ao menu de configuração.	" <i>Cancelar</i> " <input type="text" value="#"/>

Configurar a sensibilidade do reconhecimento de voz

A sensibilidade do reconhecimento de voz pode ser adaptada individualmente ao volume de voz de cada usuário. Aqui os usuários que tenham, por exemplo, uma voz mais baixa, podem configurar o *Evo* perfeitamente ao seu volume de voz.

Nota: Se, mesmo falando claramente, você estiver ouvindo freqüentemente o anúncio do sistema: "*Não foi possível entender a sua entrada!*", experimente aumentar a sensibilidade.

A sensibilidade pode ser configurada dentro de uma faixa predefinida pelo sistema, entre "Mínimo" e "Máximo" em intervalos de 10 %. Na instalação do *Evo* é utilizado um valor médio (50 % ou "normal"). Após cada alteração da sensibilidade, o sistema informa a nova definição através de anúncio. Exemplo para este anúncio: "A sensibilidade é de 60 %".

Para continuar a sensibilidade, basta você repetir a sua entrada até atingir o valor desejado.

Função	Entrada de voz/Tecla
Diminui a sensibilidade em 10 %. O valor mínimo é 0 %. O respectivo anúncio é: "A sensibilidade está no mínimo".	" <i>Sensibilidade menor</i> " <input type="text" value="7"/>
Aumenta a sensibilidade em 10 %. O valor máximo é 100 %. O respectivo anúncio é: "A sensibilidade está no máximo".	" <i>Sensibilidade maior</i> " <input type="text" value="9"/>
Cancelar o procedimento e retornar ao menu de configuração.	" <i>Cancelar</i> " <input type="text" value="#"/>

3.2 Discagem de uma caixa postal de terceiros (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 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 de caixa de informação. Esta definição é efetuada no *Web Assistant* em perfis de tempo. No modo de caixa de informação, o sistema oferece o menu para as conexões telefônicas possíveis, depois do anúncio com a informação 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 "*Nome ou número da caixa postal do destinatário?*" a entrar o número da caixa postal do usuário desejado. Opcionalmente, você pode mudar aqui para o modo de controle da sua própria caixa postal, falando "**Própria caixa postal**".

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	Entrada de voz/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 através do anúncio: " <i>Nome ou número da caixa postal do destinatário?</i> " a entrar o número da caixa postal do usuário desejado. Como alternativa à entrada do número de caixa postal, você pode mudar para o modo de controle da sua própria caixa postal (comando de voz " Caixa postal própria ").	
Então	
Entrada do número de caixa postal desejado.	<" Número da caixa postal ">

A utilização do EVO (referência para os comandos)

Discagem de uma caixa postal de terceiros (Modo de secretária eletrônica)

Função	Entrada de voz/Tecla
Em caso de entrada incorreta do número de caixa postal. Você retorna ao menu para a seleção da caixa postal e pode repetir a entrada.	"Cancelar" #  *
Como alternativa à entrada do número de caixa postal de terceiros.	
Mudar para o modo de controle da própria caixa postal.	"Própria" *

Se a caixa postal acessada se encontrar no modo de resposta (é possível deixar mensagens), o anúncio de saudação, gravado por este usuário, se inicia após a discagem do número de caixa postal. Aqui seria possível, por exemplo, reproduzir um texto informativo ou a informação de que é possível deixar mensagens, etc.

As seguintes funções podem ser executadas através do Assistente de mensagens (Anúncio do sistema: "Deixar uma mensagem ou chamar o usuário"):

Função	Entrada de voz/Tecla
Gravar uma mensagem para a caixa postal de terceiros. Através de um anúncio, você será solicitado a falar após o sinal. Anúncio: "Fale a sua mensagem após o sinal".	"Deixar mensagem" 5
Agora estão disponíveis as funções gerais, que podem ser ativadas depois da gravação de uma mensagem:	
Terminar a gravação da mensagem (pausa): pressionar a tecla Asterisco. Nota: Se necessário, você pode completar a gravação, falando " Continuar "; o acionamento da tecla Asterisco corresponde também à função de pausa.	*
Enviar mensagem. Como alternativa, a mensagem é transmitida, se você cortar a conexão com o EVO, colocando o fone no gancho. Pressionar a tecla Asterisco.	"Enviar mensagem" *
Reprodução da gravação (para controle). Em seguida, é reproduzido o texto falado por você.	"Escutar" 2
Continuar a gravação (função de pausa).	"Continuar" 5
Indicar esta mensagem como "urgente" e/ou "confidencial". Observação: Esta opção só será oferecida no anúncio e portanto executável, se o destinatário o permitir para as suas mensagens. Estas opções podem ser programadas através do Web Assistant. Na guia Definições do sistema de voicemail em: Quando a pessoa que chama deixar uma mensagem,ela pode marcá-la como urgente ...ela pode marcá-la como confidencial é possível efetuar as respectivas definições.	"Urgente", "Confidencial" ou "Urgente e confidencial" 8

A utilização do Evo (referência para os comandos)
 Discagem de uma caixa postal de terceiros (Modo de secretária eletrônica)

Função	Entrada de voz/Tecla
Descartar a atual gravação e iniciar outra.	" Regravar " <input type="checkbox"/> 4
Cancelar a gravação e retornar ao menu com as opções de função para esta mensagem.	" Cancelar " <input type="checkbox"/> #
Solicitar a ajuda detalhada para a função "Deixar mensagem".	" Ajuda " <input type="checkbox"/> 0
Como alternativa à gravação de uma mensagem: Estabelecer uma conexão. Um anúncio lhe oferece agora as opções, com as quais você pode estabelecer diretamente uma conexão telefônica. Nota: Para saber como os números de telefone são definidos, ver o Parágrafo 3.1.4.7, "Registrar os números de telefone" , na pág 65.	" Chamar o ramal " <input type="checkbox"/> 7
Estabelecer uma conexão com a Operadora. 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 .	" Operadora " <input type="checkbox"/> 1
Estabelecer uma conexão ao substituto desta caixa postal. 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> (Definições do sistema de voicemail).	" Substituto " <input type="checkbox"/> 2
Conexão ao celular do proprietário da caixa postal chamado. 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).	" Celular " <input type="checkbox"/> 3
Conexão ao telefone de escritório do proprietário da caixa postal.	" Telefone de escritório " <input type="checkbox"/> 4
Chamar o número adicional. Aqui você pode selecionar o número definido como "outro número de telefone".	" Outro número " <input type="checkbox"/> 5
Mudar para o modo de controle da própria caixa postal.	" Própria " <input type="checkbox"/> *
Cancelar o procedimento e retornar ao menu do Assistente de Mensagens.	" Cancelar " <input type="checkbox"/> #
Solicitar a ajuda detalhada para a função "Chamar o ramal".	" Ajuda " <input type="checkbox"/> 0

A utilização do Evo (referência para os comandos)

Discagem de uma caixa postal de terceiros (Modo de secretária eletrônica)

Se a caixa postal discada estiver no modo de caixa de informação (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:

Função	Entrada de voz/Tecla
<p>Estabelecer uma conexão telefônica com uma das linhas oferecidas.</p> <p>Um anúncio lhe oferece agora as linhas, com as quais você pode estabelecer diretamente uma conexão telefônica.</p> <p>Para saber como os números de telefone são definidos, ver o Parágrafo 3.1.4.7, "Registrar os números de telefone", na pág 65.</p>	"Chamar o ramal" <input type="checkbox"/> 7
<p>Estabelecer uma conexão com a Operadora.</p> <p>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.</p>	"Operadora" <input type="checkbox"/> 1
<p>Estabelecer uma conexão ao substituto desta caixa postal.</p> <p>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.</p> <p>A definição de um substituto também pode ser efetuada através do Web Assistant (Definições do sistema de voicemail).</p>	"Substituto" <input type="checkbox"/> 2
<p>Conexão ao celular do proprietário da caixa postal chamado.</p> <p>Observação: Esta função só será oferecida, se o proprietário da caixa postal tiver definido um número de telefone celular.</p> <p>A entrada do número de celular também pode ser efetuada através do Web Assistant (em Notificação).</p>	"Celular" <input type="checkbox"/> 3
Conexão ao telefone de escritório do proprietário da caixa postal.	"Telefone de escritório" <input type="checkbox"/> 4
Chamar o número adicional. Aqui você pode selecionar o número definido como "outro número de telefone".	"Outro número" <input type="checkbox"/> 5
Mudar para o modo de controle da própria caixa postal.	"Própria" <input type="checkbox"/> *
Cancelar o procedimento e retornar ao menu do Assistente de Mensagens.	"Cancelar" <input type="checkbox"/> #
Solicitar a ajuda detalhada para a função "Chamar o ramal".	"Ajuda" <input type="checkbox"/> 0

A utilização do Evo (referência para os comandos)

Modo de secretária eletrônica só com a gravação de uma mensagem

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

Se o administrador configurou um código de acesso adicional para este modo, você pode discar uma caixa postal de terceiros através deste número de telefone apenas para deixar uma mensagem. Os comandos necessários para tal já foram descritos no [Parágrafo 3.2, ""Deixar mensagem""](#), na pág 70.

3.4 Modo de secretária eletrônica só com o Assistente de Mensagens

Se o administrador configurou um código de acesso adicional para este modo, você pode discar uma caixa postal de terceiros através deste número de telefone para apenas utilizar o Assistente de Mensagens. O Assistente de Mensagens permite que você estabeleça uma conexão aos números de telefone oferecidos. Os comandos necessários para tal já foram descritos no [Parágrafo 3.2, ""Chamar o ramal""](#), na pág 72.

A utilização do Evo (referência para os comandos)

Modo de secretaria eletrônica só com o Assistente de Mensagens

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 *Evo*, 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 banco de dados é uma memória, na qual são as informações são armazenadas de acordo com regras especialmente especificadas.

Glossário

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 multifreqüência (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 multifreqüência (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 freqüências audíveis. Cada dígito é representado como uma combinação de freqüências 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 secretaria 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* 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 (multifreqüencial) 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 *PhoneMail*.

M**Message Transfer Agent (MTA)**

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

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 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.

Glossário

N

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 *Evo* 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.

Número desviado (REDIR)

"Redirected Number" (número desviado) é uma função de PABXs. No sistema de voicemail, é configurado um número para o modo de secretaria 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

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 Telephone 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.

Glossário

Índice remissivo

A

Access Protocol Layer (APL) 75
Advanced Unified Messaging (AUM) 75
ANI, Automatic Number Identification 14, 75
Anúncio de saudação, geral 75
Anúncios 14
Apagar mensagem 51
APL, Access Protocol Layer 75
Armazenador de mensagens (Message Store) 75
ASR, Automatic Speech Recognition 75
Assistente de Mensagens 69
AUM, Advanced Unified Messaging 75
Automatic Number Identification (ANI) 75
Automatic Speech Recognition (ASR) 75

B

Backend (BE) 75
Banco de dados (DB) 75

C

Cabeçalho da mensagem (header) 45
Caixa postal 10, 76
Chamar outro ramal 54
Computer Telephony Integration (CTI) 76
Comutar o modo de caixa postal 69
Comutar para o menu avançado 64, 65, 68
Conexão ao celular 71, 72
Conexão ao substituto 71, 72
CTI, Computer Telephony Integration 76

D

Dados
do PABX 26
Dados específicos do usuário 26
Dialed Number Identification Service (DNIS) 76
Direct Access 76
Direct access 26
Discagem por multifreqüência 76
Discar a própria caixa postal 42
Discar nomes 76
DTMF, Dual Tone Multi Frequency 76
Dual Tone Multi Frequency (DTMF) 76

E

Encaminhar a mensagem 49
Entradas incorretas 15
Escutar as mensagens 46
Escutar mensagens recebidas 41, 46, 59

Esqueceu o PIN? 24

Estabelecer uma conexão 71, 72

F

FE, Frontend 77
Forward Access 76
Frontend (FE) 77

G

Gravação de um comentário antes do encaminhamento 50, 53
Gravação do anúncio de saudação 62
Gravação do próprio nome 63
Gravar nova mensagem 52
Guest Access 77
Guest access 26
Guia de usuário 14

H

Header (cabeçalho da mensagem) 45

I

Identificação automática 12
IM, Integrated Messaging 77
Integrated Messaging (IM) 77
Interactive Voice Response (IVR) 77
Interface de usuário 77
IVR, Interactive Voice Response 77

L

Login após a reposição do PIN 24

M

Menu principal 44
Message Transfer Agent (MTA) 77
Modo de controle 12, 77
Modo de controle, funções 39
Modo de encaminhamento 77
Modo de secretária eletrônica 12, 69, 77
Modos 12
MTA, Agente de transferência de mensagens 77

N

Número desviado (REDIR) 78
Número para o desvio de chamada 26
Número Vanity 78
Números de confiança 78

Índice remissivo

P

Possibilidades de acesso 13
Primeiro login no sistema 22
Procedimento de login 12
Proteção e segurança de dados 9

R

Rechamar o remetente diretamente 51
REDIR, número desviado 78
Repetições de anúncios 14
Reprodução da mensagem 47
Reprodução do cabeçalho da mensagem 46
Responder à mensagem imediatamente 48

S

Serviço de mensagens curtas (SMS) 78
SMS, serviço de mensagens curtas 78

T

Tecla Asterisco (*) 20
Tecla Cardinal (#) 20
Telemática 78
Telephone User Interface (TUI) 78
Terminar a conexão 16
Text To Speech (TTS) 78
Transação 78
Trocar a função, teclas Asterisco e Cardinal 20
True Unified Messaging (TUM) 79
Trusted Numbers 12, 78
TTS, Text To Speech 78
TUI, Telephone User Interface 78
TUM, True Unified Messaging 79

U

UM, Unified Messaging 79
Unified Messaging (UM) 79
User Interface 79

V

Voicemail 79
Voicemail, VM 79

W

Web Assistant 79

