



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Xpressions V7

Extensões do Microsoft Outlook

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 Extensões do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook	5
1.1 Introdução	5
1.1.1 Documentação	5
1.1.2 A quem se dirige este manual?	5
1.1.3 Modos de exibição no presente manual	6
1.1.3.1 Imagens	6
1.1.3.2 Formas escrita utilizadas no manual	6
1.2 Generalidades sobre Extensões do XPR Microsoft Outlook	7
1.2.1 Recursos	7
1.2.1.1 Utilização das Extensões do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook com o Microsoft Outlook 2007 e Microsoft Outlook 2010	9
1.2.2 Variações das instalações dos formulários	10
1.3 Formulários para fax, fax sob demanda, mensagens de SMS e voicemails	11
1.4 A integração do OpenScape Xpressions V7 optiClient 130 no Microsoft Outlook	17
1.5 A extensão de conferência para o Microsoft Outlook	18
2 Utilizar formulários do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook	19
2.1 Enviar mensagens	19
2.1.1 Enviar mensagem de fax	19
2.1.1.1 Enviar mensagens de fax por listas de distribuição	21
2.1.2 Fax sob demanda	22
2.1.3 Enviar SMS	23
2.1.4 Enviar voicemail	24
2.2 Iniciar o Web Assistant	27
2.3 O botão Atualizar ícones	27
2.4 Opções de resposta e encaminhamento de mensagens	28
2.5 Envio de mensagens através de registros de contato	33
2.6 Editar mensagens recebidas	34
2.6.1 Editar mensagem de fax	34
2.6.1.1 Ver o fax através da janela de pré-visualização e responder/encaminhar	35
2.6.1.2 Editar o fax em uma nova janela de mensagens	37
2.6.2 Editar voicemails	43
2.6.2.1 Editar voicemail na janela de pré-visualização do Microsoft Outlook	43
2.6.2.2 Editar em uma janela individual	48
3 A extensão de conferência para o Microsoft Outlook	49
3.1 Geral	50
3.1.1 Particularidades na instalação da extensão de conferências do Microsoft Outlook 2003	50
3.1.2 Tipos de conferências	52
3.2 Criar, iniciar e editar conferência	53
3.2.1 Criar conferência	53
3.2.2 Iniciar a conferência de voz	56
3.2.3 Ingressar em uma conferência de voz	56
3.2.4 Iniciar conferência da Web	56
3.2.5 Ingressar em uma conferência da web	57
3.2.6 Editar conferência	58
3.2.6.1 Editar dados da conferência antes do envio dos dados da conferência	58
3.2.6.2 Editar conferência após o envio dos dados da conferência	58

Índice

3.2.7	Controlar a conferência	63
3.2.7.1	Controlar conferência através do controle de conexões	63
3.2.7.2	Controlar conferência através do telefone	64
A	Usar a pasta do “Xpressions” no <i>Microsoft Outlook</i> com PhoneMail	67
B	Provedor de serviços (MSP)	69
B.1	A conexão do servidor <i>OpenScape Xpressions V7</i> com os clientes através do MSP	70
B.1.1	Habilitação do firewall para o MSP	71
C	Visão geral das funções de resposta e encaminhamento	75
	Glossário	77
	Abreviaturas	81
	Índice remissivo	83

1 Extensões do *OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook*

1.1 Introdução

1.1.1 Documentação

Informações sobre a utilização do aplicativo *Microsoft Outlook* podem ser obtidas na ajuda online do *Microsoft Outlook*.

As outras possibilidades de informações a seguir, estão disponíveis para as *Extensões do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook*:

- ☐ **Manual do administrador *Microsoft Exchange Gateway***
Aqui o administrador obtém informações detalhadas sobre a instalação e configuração dos formulários do Outlook.
- ☐ **Manual de administração *Administração de servidor***
Este manual contém a descrição completa do servidor XPR (arquitetura e configuração).
- ☐ ***Web Collaboration***
As informações sobre o cliente da conferência da web podem ser encontradas no manual de instruções *OpenScape Web Collaboration*.

1.1.2 A quem se dirige este manual?

O presente manual se dirige ao usuário final que busca, através do *Extensões do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook*, a execução fácil e eficaz das suas tarefas diárias de comunicação. Todas as funções disponibilizadas por as *Extensões do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook* estão descritas aqui. Para o bom entendimento, o usuário deve conhecer as funções elementares do *Microsoft Outlook*.

1.1.3 Modos de exibição no presente manual

1.1.3.1 Imagens

Observe que as imagens exibidas neste manual, por exemplo as janelas de diálogos, botões e etc., podem ser ligeiramente diferentes das exibidas no seu computador. As ilustrações foram criadas em um sistema, no qual o Windows XP com o MS Office na versão 2003 estão instalados. Para isso, foram utilizadas as configurações padrão de ambos os sistemas. As diferenças ocorrem devido à instalação em outros sistemas operacionais e à utilização de diferentes versões do Office. Além disso, variações podem ocorrer quando você tiver modificado o design do plano de fundo em **Propriedades de vídeo**.

1.1.3.2 Formas escrita utilizadas no manual

... <i>Microsoft Outlook</i> ...	Nomes próprios de produtos são compostos em <i>letra cursiva</i> .
Texto	Textos dos arquivos descritos (Listings), assim como textos que devem ser digitados, são caracterizados pela fonte Courier , em Negrito .
...a senha 123456 ...	Termos e trechos de grande importância ou que requeiram atenção especial são caracterizados em Negrito . Botões, menus, assim como designações e nomes de diálogos, avisos e janelas também estão em Negrito .
...Arquivo localhost.cfg...	Arquivos ou diretórios são caracterizados sempre pela fonte Courier .
<espaço reservado>	Registros ou saídas, que podem ser diferentes dependendo da situação (variáveis) são escritos entre "< >" e em <i>Itálico</i> .

NOTA: Notas ou recomendações são salientadas dessa forma no texto.

IMPORTANTE: As informações que devem ser lidas sem falta são salientadas dessa forma no texto.

1.2 Generalidades sobre *Extensões do XPR Microsoft Outlook*

1.2.1 Recursos

Dependendo da variante instalada, as *Extensões do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook* disponibiliza as seguintes funções:

- ☐ Exibição de ícones específicos no diário Outlook para a melhor diferenciação dos tipos de mensagem.
- ☐ Um endereçamento simplificado para enviar e solicitar mensagens de fax em combinação com uma confortável função de edição para inserir textos ou elementos gráficos nas mensagens de fax a serem encaminhadas.
- ☐ Uma forma confortável para enviar mensagens de SMS.
- ☐ Inserir texto e/ou comentário de voz nas mensagens recebidas, independente do serviço (Fax, E-mail ou Voicemail) e encaminhá-las a um ou vários destinatários; ou enviá-las como resposta ao remetente ou a todos os destinatários originais (quando a mensagem for entregue como Cc). O comentário de voz pode ser gravado através do telefone ou de microfone conectado à placa de som.
- ☐ Criar e enviar novos voicemails
- ☐ Ler ou reproduzir as mensagens de fax ou voicemails recebidas no diretório da caixa de entrada.

NOTA: Não é possível a pré-visualização de mensagens de fax presentes no diretório "Itens enviados" do Outlook.

Para fazer isso, você dispõe das seguintes possibilidades:

- Com o *Microsoft Outlook 2003*: Ler ou reproduzir as mensagens de fax e voicemails na janela de pré-visualização.

NOTA: A leitura ou a reprodução de mensagens de fax e voicemails através da janela de pré-visualização não é possível com o *Microsoft Outlook XP*.

- Com o *Microsoft Outlook XP*: Editar mensagens de fax e voicemails no *Microsoft Outlook* abrindo-as com um clique duplo. Então, você terá à sua disposição uma confortável função de edição para mensagens de fax, que permite inserir texto adicional ou elementos gráficos nas

mensagens a serem encaminhadas. Os voicemails podem ser reproduzidos através da placa de som ou do próprio telefone e, antes de serem encaminhados, podem ser complementados com um comentário de voz.

NOTA: Para que seja possível editar diretamente as mensagens de fax e os voicemails no *Microsoft Outlook 2003*, a opção “Ler mensagens padrão só em formato de texto” não pode estar ativada. Você encontra esta opção em **Tratamento de mensagens**, no diálogo **Opções de Email** (acessível através de **Ferramentas > Opções > Guia Definições > Botão Opções de Email**).

NOTA: Para apresentar mensagens de fax e reproduzir voicemails nas operações offline (por ex., em laptops) é preciso ativar a caixa de seleção **Sincronizar formulários**.

No *Microsoft Outlook XP* e *Microsoft Outlook 2003* você tem acesso ao respectivo diálogo de configurações ou através das teclas [Ctrl] + [Alt] + S ou ativando o menu **Ferramentas > Enviar/Receber > Configurações de envio/recebimento > Definir grupos de envio/recebimento**. No diálogo aberto, selecionar o registro **Todas as contas** e clicar no botão **Editar...**. No diálogo seguinte **Configurações de envio/recebimento - Todas as contas**, encontra-se a caixa de seleção **Sincronizar formulários**, à direita, ao lado da árvore de diretórios.

- ☐ Informações adicionais no diário do Outlook, nas colunas **De** e **Assunto** (se configuradas no Connector Exchange).
- ☐ A utilização dos clientes CTI *OpenScape Xpressions V7 optiClient 130*, para que você tenha todas as funções CTI do servidor XPR à sua disposição.

NOTA: Para saber como utilizar o *OpenScape Xpressions V7 optiClient 130*, consulte o manual *OpenScape Xpressions V7 optiClient 130*.

- ☐ A utilização da extensão de conferência para *Microsoft Outlook*.

1.2.1.1 Utilização das *Extensões do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook* com o *Microsoft Outlook 2007* e *Microsoft Outlook 2010*

Com a introdução do Office 2007 foi alterada a implementação técnica dos formulários do Outlook. Isto será considerado automaticamente na instalação e não tem nenhuma influência nas funções ou na forma de apresentação dos formulários.

Todas as funções descritas neste manual para o *Microsoft Outlook 2003* estarão disponibilizadas, caso não seja expressamente indicado o contrário, também no *Microsoft Outlook 2007* e *Microsoft Outlook 2010*.

1.2.2 Variações das instalações dos formulários

Dependendo do ambiente do sistema, é possível utilizar duas opções para a implementação dos formulários do Outlook:

1. Sistemas baseados no *Microsoft Exchange Server*

Esta variante será utilizada quando o *Microsoft Outlook* é operado, de forma nativa no *Microsoft Exchange Server*. Para isso, são utilizados os componentes **Server Based Forms** junto com os **Server Based Forms Client Components**. A instalação desta opção é descrita detalhadamente no manual *OpenScape Xpressions Microsoft Exchange Gateway*.

2. Sistemas baseados no servidor do XPR

Neste caso, o *Microsoft Outlook* é conectado diretamente por IMAP ou protocolo POP3 com o servidor do XPR. As novas mensagens serão enviadas por SMTP através do SMTP APL para o servidor do XPR. Neste caso, os formulários do Outlook, serão utilizados como “**formulários locais para SMTP**”. A instalação e configuração desta opção é descrita detalhadamente no manual *OpenScape Xpressions Administração de servidor*.

NOTA: Na utilização dos formulários do Outlook como “**formulários locais para SMTP**” no *Microsoft Outlook* 2003 SP3, ocorrer um erro de exibição após os seguintes passos de utilização:

1. Abra o formulário.
2. No campo de entrada **Para...** insira um endereço.
3. No campo de entrada **Cc...** insira um endereço.
4. Com o cursor, mude novamente para o campo **Para...**

O campo de entrada **Para...** só pôde ser exibido minimizado.

Este comportamento não é causado através da utilização dos **formulários locais para SMTP**, mas, por um erro no **Microsoft Outlook..**

Os dois aplicativos serão utilizados da mesma forma, de modo que a descrição neste manual, é válida também para a variante “**formulários locais para SMTP**”.

1.3 Formulários para fax, fax sob demanda, mensagens de SMS e voice-mails

NOTA: Uma vez que os formulários de mensagem estão integrados como Visual Basic Script, é necessário que o componente do Office, Visual Basic Scripting Support, esteja instalado em cada computador cliente. Caso contrário, o código de formulário não poderá ser executado e os formulários não funcionarão. Este componente é parte integrante da instalação padrão do Microsoft Office, mas pode ser excluído em caso de uma instalação definida pelo usuário.

Esses formulários são máscaras com funções especialmente adequadas ao serviço para o qual devem ser utilizadas. Através dos formulários podem ser ativadas as seguintes funções:


1. Para enviar mensagens através do menu Arquivo ou da barra de ferramentas (Formulários de envio):

- ☐ Enviar mensagens de fax.

Para o envio de fax, podem ser utilizados também os papéis de fax. Esses modelos de fax podem ser selecionados pelo usuário através de uma caixa de combinação separada.

NOTA: Este campo de seleção só será exibido se a função tiver sido configurada pelo administrador.

- ☐ Acessar mensagens de fax (Fax sob demanda).

NOTA: Esta função não pode ser ativada através da barra de ferramentas. Para ativá-la você deve utilizar o menu do Outlook **Arquivo > Novo > Fax sob demanda** ou o botão .

- ☐ Enviar mensagens de SMS

- ☐ Enviar voicemails.

2. Para editar as mensagens de entrada (Formulários de edição):

- ☐ Para todos os tipos de mensagem (E-mail, Fax e Voicemails)

- ☐ Anexar comentário de texto ou de voz e responder à mensagem.

- ☐ Enviar com texto e/ou comentário de voz como resposta a todos os destinatários originais (para mensagem recebida como CC).

Extensões do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook

Formulários para fax, fax sob demanda, mensagens de SMS e voicemails

- ☐ Encaminhar com texto e/ou comentário de voz (para um ou mais endereços)
 - ☐ Para mensagens de e-mail
 - ☐ Responder e encaminhar como mensagem de fax.
 - ☐ Responder com mensagem de SMS.
 - ☐ Para mensagens de fax
 - ☐ Mostrar documento de fax (com diversas funções de visualização).
 - ☐ Editar documentos de fax (inserir texto ou elementos gráficos).
 - ☐ Responder ou encaminhar documento de fax (com texto adicional e elementos gráficos inseridos).
 - ☐ Enviar documentos de fax “Em nome de...”. Os usuários, os quais você permitiu enviar mensagens em seu nome, podem enviar mensagens de fax em seu nome.
 - ☐ Para voicemails
 - ☐ Reproduzir voicemails.
 - ☐ Inserir texto e comentário de voz no voicemail.
 - ☐ Encaminhar voicemail (também com comentário).
 - ☐ Enviar mensagens a registros de contatos selecionados a partir do diretório de contatos. São possíveis:
 - ☐ Mensagem de fax para o contato
 - ☐ SMS para o contato
 - ☐ Voicemail para o contato
- Os respectivos formulários de mensagens são abertos já com as informações de endereçamento inseridas.
- ☐ Abrir o *Web Assistant* por clique do mouse

A aparência das janelas dos formulários foi adaptada ao típico “look&feel” da janela **Nova mensagem de e-mail** do *Microsoft Outlook* para facilitar a sua utilização.

As funções de formulário são acessadas através da barra de ferramentas do *Microsoft Outlook*.

NOTA: Dependendo se as respectivas funções são acessadas a partir do diário da caixa de entrada ou do diretório de contatos, estarão disponíveis diferentes funções de símbolos. Aquelas que **não** podem ser utilizadas atualmente, são apresentadas em cinza.



Além disso, você pode acessar as funções através do menu **Arquivo, Ações** e de **Ferramentas** (Iniciar *Web Assistant*).

Mostrar os ícones de funções

Para mostrar os ícones de funções ocultos na barra de ferramentas:

1. Clicar com a tecla direita do mouse em qualquer posição na barra de ferramentas
2. Do menu de atalho aberto selecionar **Formulários UM**, para mostrar os botões para cada função.
O usuário pode definir que seja disponibilizado um botão para cada função ou que as funções sejam acessadas através de campos de seleção, agrupadas por tipo de mensagens (serviços).

Para a segunda opção, selecionar do menu de atalho **Formulários UM PopUp**.




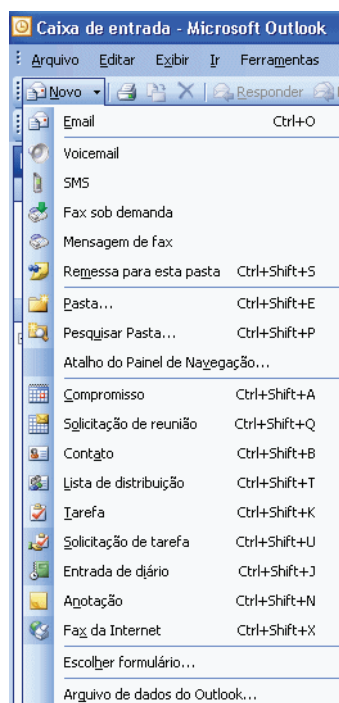
Também é possível mostrar as duas variantes na barra de ferramentas.

Extensões do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook

Formulários para fax, fax sob demanda, mensagens de SMS e voicemails

Ativar os formulários

As funções de formulário para o envio de mensagens podem ser acessadas através do pequeno ícone de triângulo, ao lado do botão  , ou

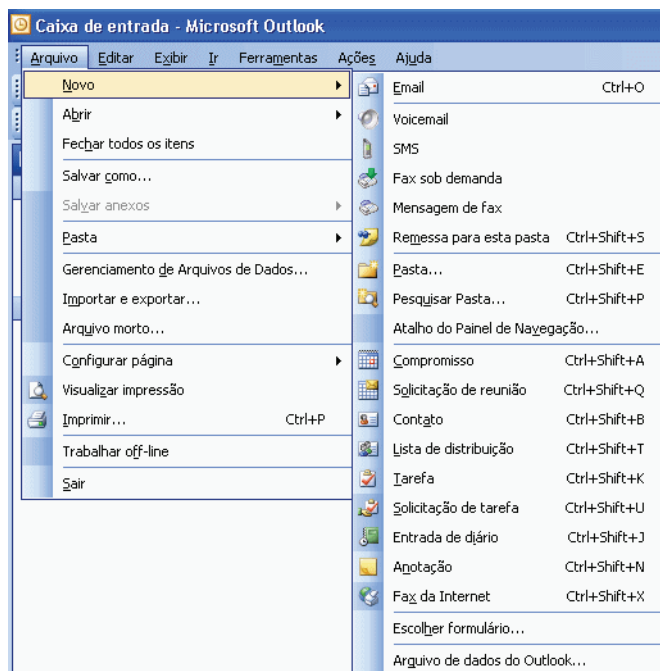


Extensões do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook

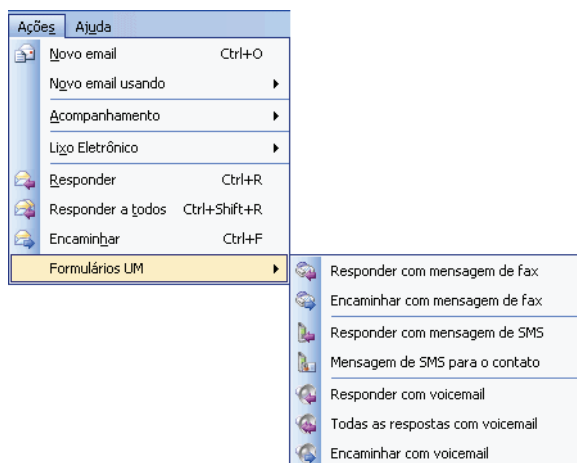
Formulários para fax, fax sob demanda, mensagens de SMS e voicemails

através do menu **Arquivo** do Outlook.

Arquivo > Novo e Mensagem de fax, Fax sob demanda, SMS ou Voicemail.



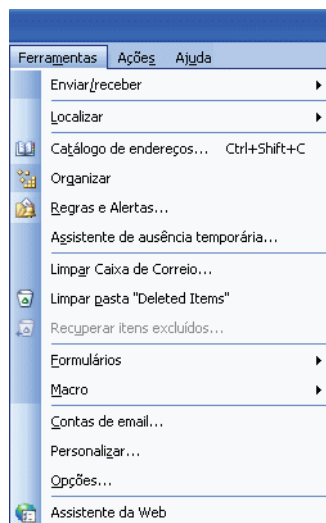
As funções de formulário para responder e encaminhar, você encontra também no menu do Outlook **Ações** em **Formulários UM**.



Extensões do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook

Formulários para fax, fax sob demanda, mensagens de SMS e voicemails

A função para iniciar o *Web Assistant* encontra-se também no menu do Outlook **Ferramentas em Web Assistant**.



A utilização detalhada de formulários de mensagens individuais é descrita no Parágrafo , "Utilizar formulários do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook", na pág 19.

1.4 A integração do *OpenScape Xpressions V7 optiClient 130* no *Microsoft Outlook*

Se o cliente CTI para o servidor XPR, *OpenScape Xpressions V7 optiClient 130*, estiver instalado no seu computador de trabalho, você pode usá-lo a partir do *Microsoft Outlook*. Com a instalação, será exibido na barra de ferramentas do *Microsoft Outlook*, o botão **Discar** para *OpenScape Xpressions V7 optiClient 130*.



Com este botão, são possíveis as seguintes funções:

- ☐ Abertura direta do aplicativo *OpenScape Xpressions V7 optiClient 130*, quando o aplicativo tiver sido iniciado.
Você pode usar este cliente CTI com todas as suas funções. Detalhes sobre a utilização do *OpenScape Xpressions V7 optiClient 130*, podem ser encontrados no manual *OpenScape Xpressions V7 optiClient 130*.
- ☐ Estabelecimento de uma chamada telefônica a partir de qualquer registro de diário no *Microsoft Outlook*. Esses são, individualmente:
 - Rechamadas aos remetentes de quaisquer mensagens.
 - Chamada a qualquer registro de contatos no *Microsoft Outlook*.

Para isso, basta selecionar o respectivo registro do histórico de chamadas e pressionar o botão **Discar** para *OpenScape Xpressions V7 optiClient 130*. A chamada é iniciada imediatamente.

NOTA: Para uma chamada, é preciso que o respectivo número de telefone tenha sido adicionado às informações de contato.

O comportamento no acionamento dessa função, depende dos estados operacionais *OpenScape Xpressions V7 optiClient 130*:

- Com o *OpenScape Xpressions V7 optiClient 130* iniciado, o processo de discagem é acionado diretamente.
- Se o *OpenScape Xpressions V7 optiClient 130* não estiver iniciado, o processo de discagem é iniciado através do controle de conexões do *OpenScape Xpressions V7 Web Client* ou do cliente do *OpenScape Xpressions V7 optiClient 130*. Isto depende se a URL do *OpenScape Xpressions V7 Web Client* estiver inserida localmente no Registry.

NOTA: Em cada chamada através da *OpenScape Xpressions V7 Web Client*, os dados de acesso terão que ser inseridos. No diálogo de login, ative a caixa de seleção **Salvar dados do usuário**, quando for preciso que o sistema guarde os dados de acesso. Depois disso, o diálogo de login não será mais exibido.

1.5 A extensão de conferência para o *Microsoft Outlook*

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

- ☐ Planejar e iniciar uma conferência de voz.
- ☐ Planejamento e iniciação de uma conferência da web.
- ☐ Planejamento e iniciação de uma conferência combinada, de voz e da web.
- ☐ Monitoramento das conferências planejadas e iniciadas através do *OpenScape Web Client*.

Neste manual, no [Parágrafo](#) , "A extensão de conferência para o Microsoft Outlook", na [pág 49](#) é descrito como planejar e monitorar uma conferência.


2 Utilizar formulários do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook


Neste capítulo será descrito como você pode fazer uso de formulários para facilitar a sua comunicação.

2.1 Enviar mensagens

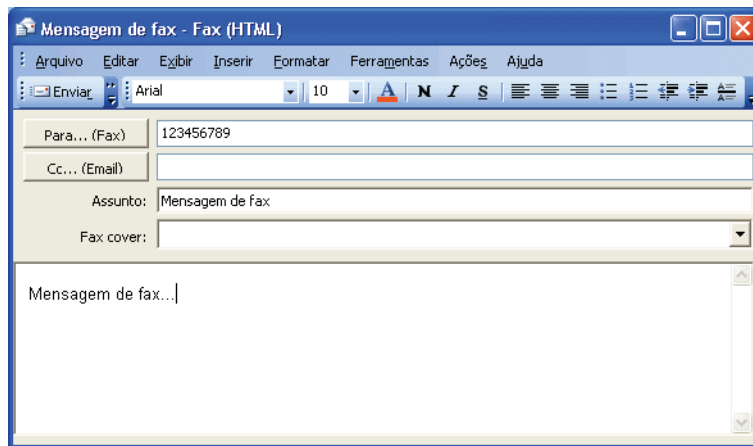
2.1.1 Enviar mensagem de fax

Procedimento para enviar mensagens de fax:

1. Clicar no botão 

NOTA: Também é possível ativar a função, selecionando, do menu **Arquivo**, a função **Fax**. Como alternativa, o formulário pode ser aberto através do pequeno triângulo ao lado do botão  **Novo** .

O formulário para o envio de fax é aberto.



NOTA: As funções da linha de menus ou da barra de ferramentas desta janela têm as mesmas propriedades como a janela do Outlook **Mensagem de e-mail**. Em caso de dúvidas relativas às funções do menu, consultar a Ajuda do Outlook.

2. No campo à esquerda do botão **Para...(Fax)**, digitar o(s) destinatário(s) da mensagem de fax.

Aqui pode ser digitado diretamente o número de fax. É possível digitar o número de vários destinatários simultaneamente, sendo os números separados por ponto e vírgula (;).

Se desejar, você pode enviar uma cópia da mensagem por e-mail, no campo **Cc...(Email)**.

Ao clicar nos botões **Para...(Fax)** ou **Cc...(Email)**, você acessa o diretório de endereços do *Microsoft Outlook* para a seleção do endereço.

NOTA: Mais informações sobre as funções de lista de endereços você encontra na Ajuda do Outlook.

3. Na linha do assunto você digita um título resumido para a mensagem.

NOTA: O respectivo texto é inserido na mensagem de fax na posição predefinida pelo administrador.

4. Posicionar o cursor na janela de texto e digitar a mensagem.

Outras inserções (anexos, imagens, assinaturas, etc.) são maneadas conforme as opções do *Microsoft Outlook* disponíveis na janela de mensagens para e-mails, e efetuadas através do menu principal dessa janela sob **Colar**. Se necessário, consultar o manual do *Microsoft Outlook*.

5. Em **Folha de rosto** você pode selecionar um papel de fax, se configurado pelo administrador. Papel de fax é um formulário armazenado no servidor XPR, composto de uma folha de rosto e páginas seguintes especiais, nas quais o texto da mensagem é posicionado automaticamente em campos predefinidos.

6. Com o botão  , você envia a mensagem de fax.

NOTA: Se, em um sistema XPR, um usuário enviar uma mensagem de fax para um ramal também registrado neste servidor XPR, isso será verificado pelo XPR e a mensagem será entregue como e-mail.

2.1.1.1 Enviar mensagens de fax por listas de distribuição

Com o formulário de fax, você pode enviar também mensagens de fax por listas de distribuição. Entretanto, necessita observar alguns detalhes especiais ao fazê-lo:

- ☐ **Listas de distribuição pessoais**

Só é possível utilizar listas de distribuição pessoais, ou seja, aquelas que você criou localmente no *Microsoft Outlook* no diário **Contatos**.


Não é possível a utilização de listas de distribuição armazenadas como listas globais no servidor Exchange.

- ☐ **O campo Cc**

Para o campo **Cc...(Mail)** só podem ser utilizadas as listas de distribuição, cujos membros disponham todos de um endereço de e-mail.

As listas de distribuição mistas, cujos membros disponham ou de um endereço de fax ou de e-mail, devem ser endereçadas por meio do campo **Para...(Fax)**. Caso seja selecionada uma lista de distribuição mista para o campo **Cc...(Mail)**, serão servidos apenas os endereços de e-mail. Não há o envio aos endereços de fax.

- ☐ **Listas de distribuição expandidas**

NOTA: Uma lista de distribuição é expandida, quando você clicar no ícone de ramificação  localizado no campo de endereço, antes do nome da lista. Assim, poderão ser vistos todos os endereços contidos na lista de distribuição.

- ☐ Se uma lista de distribuição for expandida no campo de endereço **Para...(Fax)**, o envio da mensagem não será mais realizado através do endereçamento da lista. Nesse caso, a mensagem é tratada como se você tivesse digitado todos os endereços da lista manualmente. Isso altera o processo interno de envio da mensagem, fazendo com que um contato referido na lista de distribuição com um endereço de e-mail, receba a mensagem como fax, se também houver um endereço de fax salvo no sistema para esse contato.
- ☐ Se, por acaso, o nome de um contato da sua lista de distribuição pessoal for idêntico ao nome de um usuário do Exchange no sistema, isto pode levar a uma mensagem de erro. Neste caso, alterar o nome do registro de contato. Apagar primeiro o respectivo contato na sua lista de distribuição pessoal e em seguida adicioná-lo de novo com o nome alterado.

Para enviar mensagens de fax por meio de uma lista de distribuição, você precisa proceder exatamente como descrito no [Parágrafo 2.1.1, "Enviar mensagem de fax", na pág 19](#). Entretanto, nas linhas de endereço, você precisa

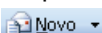
digitar o nome da lista de distribuição, em vez de um único destinatário, ou selecionar uma lista de distribuição no diretório de contatos pessoal do *Microsoft Outlook*.

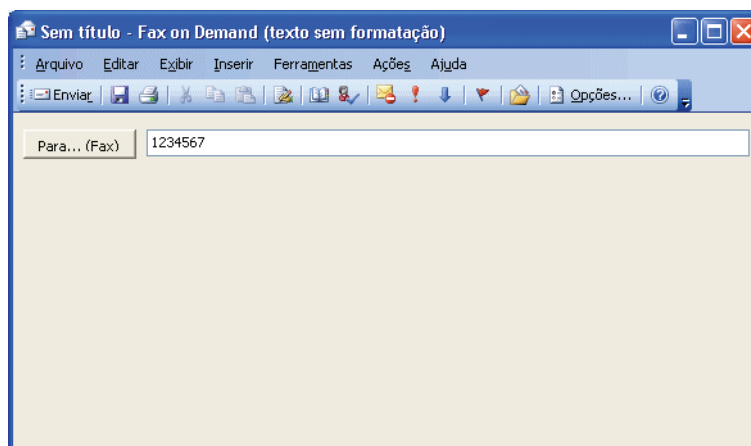
2.1.2 Fax sob demanda

Com a função **Fax sob demanda**, é possível solicitar páginas de fax prontas ao respectivo serviço, digitando o número de fax correspondente.

Procedimento para fazer um pedido de fax:


1. No menu **Arquivo**, selecionar **Novo > Fax sob demanda**.
2. O formulário de fax sob demanda é aberto.

NOTA: Opcionalmente, você pode acionar o pequeno triângulo ao lado do botão . Não é possível activar esta função utilizando um ícone.



3. Digitar o número de fax do serviço de fax sob demanda na linha de endereços.


NOTA: Se o respectivo serviço estiver registrado na lista de endereços, você pode selecioná-lo aí (botão **Para...**).

4. Com o botão , você efetua o pedido de fax.

O fax pedido será mostrado diretamente na janela de pré-visualização do *Microsoft Outlook*. Esse tipo de fax pode ser editado como qualquer outra mensagem de fax.

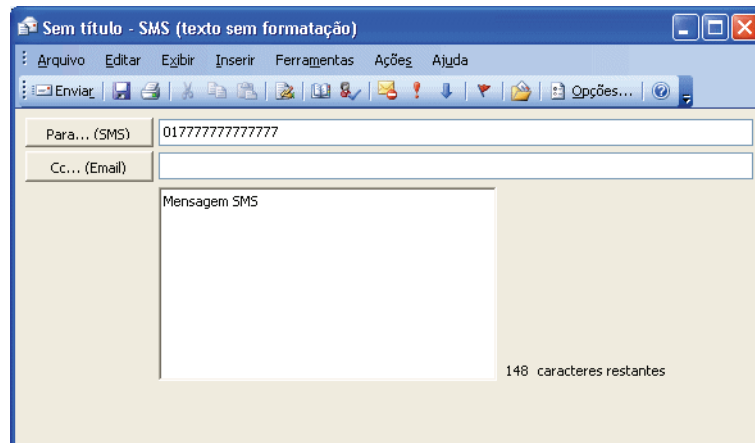
2.1.3 Enviar SMS

Procedimento:

1. Clicar no botão , para abrir o formulário para o envio de SMS.

NOTA: Como alternativa, você pode abrir o formulário, selecionando **Arquivo > Novo > SMS** ou clicando no botão **Novo > SMS**.

O formulário para o envio de SMS é aberto.



2. Digitar o número do celular na linha de endereços.
Você também pode selecionar um destinatário através da lista de endereços. Basta clicar no botão **Para...(SMS)**, selecionar a lista de endereços e escolher o usuário desejado.

NOTA: Para utilizar a lista de endereços é preciso que o contato selecionado disponha de um endereço de email ou de fax e tenha um número de celular registrado no campo **Telefone celular**. O *Microsoft Outlook* necessita do endereço de email ou de fax para poder localizar o número de SMS na lista de endereços.

3. Digite o texto desejado no campo de textos do formulário de SMS.


Para as mensagens de SMS são permitidos no máximo 160 caracteres. Este número pode ser menor, dependendo da configuração do servidor. O administrador pode informar a quantidade máxima de caracteres permitidos. Para a sua informação e controle, os caracteres digitados são contados e indicados ao lado da janela para a entrada de textos.


4. Clicar no botão  para enviar a mensagem.

2.1.4 Enviar voicemail

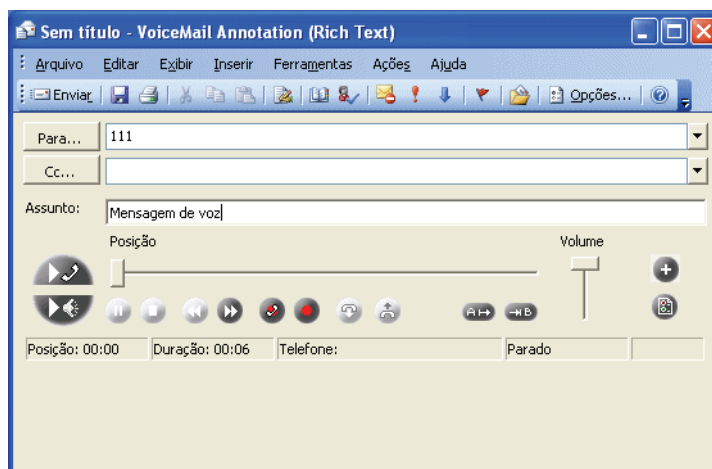
Você pode criar um voicemail próprio ou adicionar um texto e/ou um comentário de voz a qualquer tipo de mensagem recebida (Fax, E-mail ou Voicemail), antes de um novo envio (Responder, Encaminhar) (ver também [Parágrafo 2.4](#), "Opções de resposta e encaminhamento de mensagens", na pág 28).

Procedimento para criar um novo voicemail:

1. Clicar no ícone 

NOTA: A função também pode ser ativada através do menu do Outlook **Arquivo > Novo > Voicemail**, ou com o botão  e depois **Voicemail**.

O formulário para o voicemail é aberto.





2. Digitar o(s) destinatário(s) no campo **Para....**

Se desejar, você pode enviar uma cópia do voicemail, no campo **Cc....**


Ao clicar nos botões **Para...** ou **Cc...**, você acessa o diretório de endereços do *Microsoft Outlook* para a seleção do endereço.





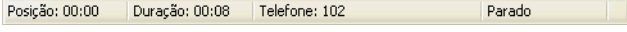

NOTA: Mais informações sobre as funções de lista de endereços você encontra na Ajuda do Microsoft Outlook.

3. Digitar o assunto com uma palavra-chave que descreva brevemente o conteúdo do voicemail, na respectiva linha.

4. Se você deseja gravar o voicemail pelo telefone, clicar no botão ; para gravá-lo através de um microfone conectado a uma placa de som, clicar no botão .





NOTA: Você pode regular a sensibilidade do microfone. Com o controle deslizante **Volume**, você pode adaptar o volume da gravação à sua forma pessoal de falar.
Este ajuste de volume **não** é possível para gravações através do telefone.


- a) Se selecionar **Criar voicemail através do telefone**: o seu telefone tocará em seguida. Levantar o fone e falar a mensagem.
 - b) Se selecionar **Criar voicemail através do microfone**: a função de gravação será iniciada imediatamente e você pode gravar a mensagem.
5. Para terminar, clicar no ícone .
 6. As seguintes funções servem para o controle e processamento da gravação:

Função	Descrição
 Reprodução através do telefone	Reprodução do voicemail (para controle) através do telefone. Observação: Isto requer a configuração da funcionalidade CTI.
	Depois que você selecionou esta função com o botão “Reprodução através do telefone”, a ação de levantar o fone é simulada e o seu telefone é comutado para o modo de Viva-voz. O voicemail será reproduzido diretamente no alto-falante do telefone ou através do fone de cabeça. Nota: Se você comutou a saída para um telefone local, esta função será desativada.
	Termina a reprodução do voicemail através do telefone. Esta função corresponde à ação de colocar o fone no gancho.
 Reprodução pela placa de som	Reprodução do voicemail (para controle) através da placa de som do computador. Requisito: O seu computador deve estar equipado com uma placa de som e um alto-falante ligado.
Independente do meio utilizado para a reprodução da mensagem, a barra de deslocamento Posição indicará a sua atual posição no documento de áudio (em relação ao tempo total de gravação). O tempo total de gravação e a posição temporal, bem como o atual estado da reprodução são indicados na seção de estado da janela (abaixo da área de comando).	
	
 Posicionador	Movendo o controle deslizante Posição com o mouse, você pode estimar a posição inicial no voicemail. As indicações de estado Posição e Duração permitem saltar diretamente para uma determinada posição no voicemail.

Utilizar formulários do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook

Enviar mensagens

Função	Descrição
 Parar	Pára a reprodução e salta para o início da mensagem.
 Pausa	Interrompe a reprodução. Para continuar a reprodução, pressionar um dos dois botões de reprodução.
 Retroceder avancar	Ao pressionar este botão, você pode voltar um determinado tempo no voicemail. O tempo desejado pode ser ajustado no diálogo de definições, em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
 Avançar	Ao pressionar este botão, você pode avançar um determinado tempo no voicemail. O tempo desejado pode ser ajustado no diálogo de definições, em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.

7. Clicar em  para enviar a mensagem.

2.2 Iniciar o *Web Assistant*



Você pode iniciar o *Web Assistant* (se instalado) para executar as funções destinadas ao processamento de mensagens. O respectivo botão encontra-se na barra de ferramentas. Opcionalmente, você também pode iniciar o *Web Assistant* através do menu do Outlook **Ferramentas > Web Assistant**.

O URL correto para o respectivo *Web Assistant* definido na instalação e você não pode alterá-lo.

2.3 O botão Atualizar ícones

NOTA: Este botão só será mostrado na barra de ferramentas, se você estiver conectado com um servidor SMTP através do *Microsoft Outlook* e utilizando os formulários de mensagem (formulários SMTP locais).

Devido a um erro interno do *Microsoft Outlook*, os ícones para as mensagens de fax e voicemails não são mais indicados corretamente, depois de um certo número de novas mensagens. Todas as novas mensagens de entrada recebem então o ícone padrão de email. Através do botão **Atualizar ícones**, você pode ativar a atualização dos ícones de mensagem. Se clicar neste botão, o programa irá procurar novas mensagens na pasta da caixa de entrada, corrigindo automaticamente os ícones para as mensagens de fax e voicemails.



2.4 Opções de resposta e encaminhamento de mensagens





NOTA: O comentário (voicemail ou texto) depende do tipo da mensagem a ser respondida e do equipamento que receberá a mensagem. Por exemplo, não faria sentido inserir um comentário de voz em uma mensagem de fax que será enviada a um equipamento de fax externo.

Para as mensagens de entrada estão disponíveis várias opções de resposta e encaminhamento, independente do tipo de mensagem. É possível enviar um comentário (voicemail ou texto) junto com a mensagem.

NOTA: O Administrador pode configurar a função de resposta **Responder com Voicemail** (ou **Responder a todos com Voicemail**) de forma diferente do padrão para obter a seguinte reação: Se o número do remetente de um voicemail recebido é conhecido no sistema OpenScape Xpressions V7, o nome do destinatário correspondente é indicado na linha de endereço **Para:** no diálogo de resposta, quando você clicar em **Responder com Voicemail** (ou **Responder a todos com Voicemail**). É sempre o caso, por exemplo, quando o voicemail é enviado por um chamador interno. Neste caso, o sistema lhe avisa que apesar de a mensagem ter sido enviada a partir do dispositivo do usuário indicado, não significa necessariamente que foi o próprio usuário que a originou. Se o remetente não for conhecido, porque, por ex., a chamada veio de fora do sistema, não é possível a resposta direta com **Responder com Voicemail** (ou **Responder a todos com Voicemail**). Neste caso, o botão **Responder com Voicemail** (ou **Responder a todos com Voicemail**) está desativado.

Na barra de ferramentas, estão disponíveis as seguintes opções de resposta e encaminhamento:

Ícone	Função
	Responder com comentário de voz/texto A mensagem atual selecionada é aberta, com o endereço correto, em um diálogo onde você pode inserir um comentário de voz e/ou texto. Nota: Voicemails só podem ser respondidos com um comentário de voz.
	Responder a todos com comentário de voz/texto Abre um formulário para enviar a mensagem a todos os destinatários. Os endereços são adicionados automaticamente. À mensagem pode ser adicionado um comentário de voz e/ou texto. Nota: Voicemails só podem ser respondidos com um comentário de voz.


Ícone	Função
	Encaminhar com comentário de voz/texto Abre o formulário para encaminhar a mensagem; o campo de endereços está vazio. A mensagem selecionada pode ser enviada a um ou vários destinatários. À mensagem pode ser adicionado um comentário de voz e/ou texto. O voicemail é enviado como anexo de arquivo no formato WAV .
	Responder com SMS Ativa uma mensagem de SMS como resposta à mensagem selecionada. Se existir um registro do respectivo celular em um dos livros de endereços, o número será inserido automaticamente no formulário de envio de SMS.
	Responder com fax Abre o formulário de envio de fax. Se existir um registro do respectivo fax em um dos livros de endereços, o número será inserido automaticamente no formulário de envio.
	Encaminhar com fax Abre o formulário de envio de fax - com o campo de endereços vazio -, para encaminhar a mensagem, evtl. com texto ou objetos gráficos anexados.

Você encontra uma tabela com todas as funções de resposta e encaminhamento e as respectivas facilidades no [Anexo C, "Visão geral das funções de resposta e encaminhamento"](#).

NOTA: Também é possível ativar a respectiva função através do menu **Ações > UM Forms**.

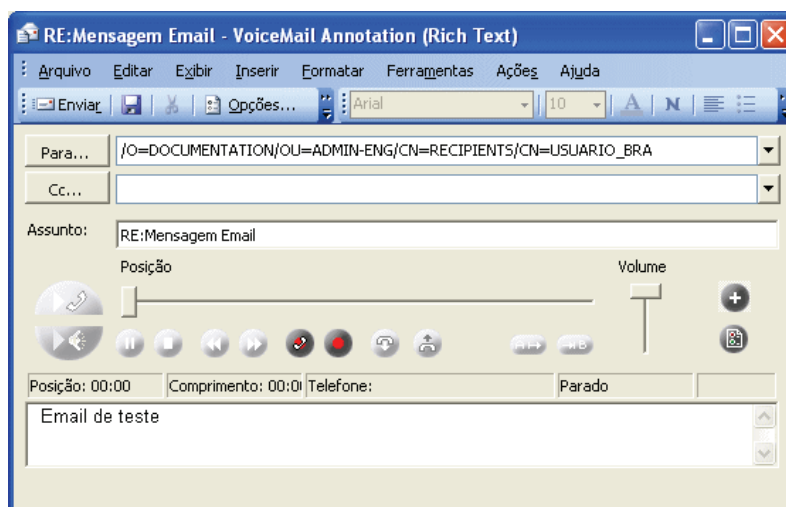
Como o procedimento é semelhante em todas as funções mencionadas e para todos os tipos de mensagens, será descrito apenas como proceder para responder um e-mail com comentário de voz.

Exemplo: Responder um e-mail com comentário de voz anexado.



1. Selecionar o e-mail na caixa de entrada do *Microsoft Outlook*.
2. Clicar em  para ativar a função **Responder com comentário de voz**.

Utilizar formulários do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook

Opções de resposta e encaminhamento de mensagens














O campo de endereços do formulário aberto já está preenchido com o endereço correto (copiado do remetente do e-mail). Mas, você pode adicionar outros destinatários, inserindo os endereços no campo **Para...** ou **Cc...**.

3. Se você deseja gravar o voicemail pelo telefone, clicar no botão ; para gravá-lo através de um microfone conectado a uma placa de som, clicar no botão .


Você pode regular a sensibilidade do microfone. Com o controle deslizante **Volume**, você pode adaptar o volume da gravação à sua forma pessoal de falar.

Este ajuste de volume **não** é possível para gravações através do telefone.

- a) Se selecionar **Criar voicemail através do telefone**: o seu telefone tocará em seguida. Levantar o fone e falar a mensagem. Opcionalmente, você pode clicar no botão , para simular a ação de levantar o fone.
Nota: Com isso, o seu telefone é comutado para o modo de Viva-voz e você pode falar o voicemail diretamente através do telefone ou de um fone de cabeça.
 - b) Se selecionar **Criar voicemail através do microfone**: a função de gravação será iniciada imediatamente e você pode gravar a mensagem.
4. Para terminar, clicar no ícone .
 5. As seguintes funções servem para o controle e processamento da gravação:

Função	Descrição
 Reprodução através do telefone	Reprodução do voicemail (para controle) através do telefone. Observação: Isto requer a configuração da funcionalidade CTI.
	Depois que você selecionou esta função com o botão “Reprodução através do telefone”, a ação de levantar o fone é simulada e o seu telefone é comutado para o modo de Viva-voz. O voicemail será reproduzido diretamente no alto-falante do telefone ou através do fone de cabeça. Nota: Se você comutou a saída para um telefone local, esta função será desativada.
	Termina a reprodução do voicemail através do telefone. Esta função corresponde à ação de colocar o fone no gancho.
 Reprodução pela placa de som	Reprodução do voicemail (para controle) através da placa de som do computador. Requisito: O seu computador deve estar equipado com uma placa de som e um alto-falante ligado.
<p>Independente do meio utilizado para a reprodução da mensagem, a barra de deslocamento Posição indicará a sua atual posição no documento de áudio (em relação ao tempo total de gravação). O tempo total de gravação e a posição temporal, bem como o atual estado da reprodução são indicados na seção de estado da janela (abaixo da área de comando).</p> <div data-bbox="555 1035 1187 1062"> Posição: 00:00 Duração: 00:08 Telefone: 102 Parado </div>	
 Posicionador	Você pode mover o controle deslizante Posição com o mouse para uma posição estimada no Voicemail. As indicações de estado Posição e Duração permitem saltar diretamente para uma determinada posição no voicemail.
 Parar	Pára a reprodução e salta para o início da mensagem.
 Pausa	Interrompe a reprodução. Para continuar a reprodução, pressionar um dos dois botões de reprodução.
 Retroceder avancar	Ao pressionar este botão, você pode voltar um determinado tempo no voicemail. O tempo desejado pode ser ajustado no diálogo de definições, em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
 Avançar	Ao pressionar este botão, você pode avançar um determinado tempo no voicemail. O tempo desejado pode ser ajustado no diálogo de definições, em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.

NOTA: Além do comentário de voz, pode ser adicionado também um comentário de texto. Posicionar o cursor no campo de mensagens e digitar o texto.

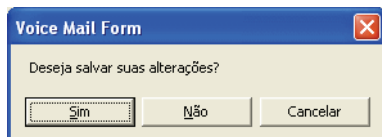
6. Clicar em  **Enviar** para enviar a mensagem.

Utilizar formulários do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook

Opções de resposta e encaminhamento de mensagens

Não enviar a mensagem criada

Se você abrir uma mensagem para responder ou encaminhar com um comentário e, logo em seguida, interromper o procedimento (por ex., fechando a janela de mensagens), a mensagem pode ser armazenada na pasta **Rascunhos** para um envio posterior. Para isso, quando fechar este tipo de formulário e for consultado se **Deseja salvar suas alterações?**, você deve responder **Sim**.






Para um processamento posterior, basta abrir a mensagem no diretório **Rascunhos** e enviá-la quando estiver pronta.

2.5 Envio de mensagens através de registros de contato


É possível utilizar os registros existentes no diretório do Outlook **Contatos** para endereçar fax, SMS e voicemails. Requisito: deve existir um registro correspondente ao tipo de mensagem desejado. Por exemplo, o contato "Silva", não possui um número de celular registrado. Ao ativar a função **Responder com SMS**, o formulário para o envio de SMS será aberto, mas o campo de endereços estará vazio. Neste caso, o endereço desejado tem de ser inserido manualmente.

NOTA: Nota a respeito do envio de mensagens de fax através dos registros de contatos no *Microsoft Outlook*: Todos os campos de dados existentes nos registros de contatos serão utilizados para o preenchimento do papel de fax, desde que tenham sido configuradas variáveis para os mesmos na definição do papel de fax.

Procedimento para enviar mensagem a um contato:

1. No *Microsoft Outlook*, mudar para o diretório **Contatos**.
2. Selecionar o contato ao qual a mensagem deve ser enviada.
3. Clicar no botão correspondente ao serviço que deseja utilizar para a mensagem (Fax, SMS ou Voicemail).
 - ☐ Enviar mensagem de fax 
 - ☐ Enviar mensagem de SMS 
 - ☐ Enviar voicemail 

Será aberto o respectivo formulário com o registro existente.

4. Digitar o texto (ver [Parágrafo 2.1.1, "Enviar mensagem de fax", na pág 19](#) e [Parágrafo 2.1.3, "Enviar SMS", na pág 23](#)) ou criar o voicemail ([Parágrafo 2.1.4, "Enviar voicemail", na pág 24](#)).
5. Clicar no botão 

A mensagem é enviada e o formulário, fechado.

2.6 Editar mensagens recebidas

Se as mensagens recebidas forem do tipo fax ou voicemail, é possível editá-las de duas formas com ajuda dos formulários especiais para cada tipo de mensagem, através do diretório **Caixa de entrada**:

- ☐ Na janela de pré-visualização do *Microsoft Outlook*


Clicando no respectivo registro da **Caixa de entrada**, você pode ver a mensagem de fax, na janela de pré-visualização do *Microsoft Outlook*, ou ouvir o voicemail.

NOTA: A reprodução de uma mensagem de fax ou de um voicemail através da janela de pré-visualização não é possível com o *Microsoft Outlook XP*. Neste caso, abrir o voicemail com clique duplo.

- ☐ Com o clique duplo no registro, essas mensagens são abertas em uma janela separada para serem editadas. Nesta janela, você tem à sua disposição todas as ferramentas necessárias.

2.6.1 Editar mensagem de fax

NOTA: Para que as mensagens de fax possam ser editadas, é preciso que o formato de arquivo para essas mensagens esteja configurado como TIFF no servidor XPR.

Se a mensagem recebida for um fax (reconhecível pelo ícone  mostrado na respectiva coluna de diário), você pode proceder de duas formas:

- ☐ Ver através da janela de pré-visualização e em seguida responder/encaminhar

NOTA: A leitura de uma mensagem de fax através da janela de pré-visualização não é possível com o *Microsoft Outlook XP*. Se você utiliza o *Microsoft Outlook XP*, abra primeiro a mensagem de fax com um clique duplo.

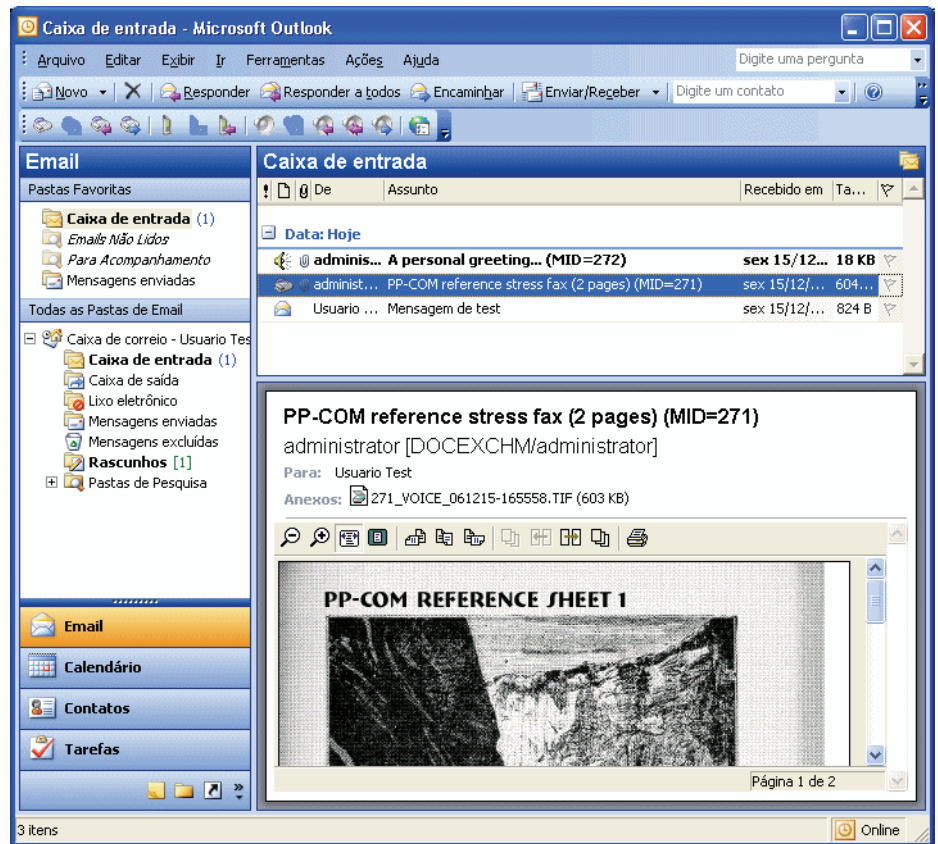
- ☐ Editar a mensagem de fax antes de responder/encaminhar em uma janela separada

2.6.1.1 Ver o fax através da janela de pré-visualização e responder/encaminhar

Procedimento:

1. Selecionar a mensagem de fax na caixa de entrada










O fax é mostrado na respectiva janela.



2. Selecionar a ferramenta de visualização adequada para otimizar a apresentação.


Há as seguintes opções:

Tópico de menu	Descrição
Aumentar	Aumenta progressivamente a representação da mensagem de fax. A expansão do fax é executada em passos de 8 % em referência ao valor de base (no máximo 11 passos).
Diminuir	Diminui progressivamente a representação da mensagem de fax. A diminuição é executada em passos de 8 % em referência ao valor de base (no máximo 11 passos).
Adaptar fax	Adapta de forma otimizada a mensagem de fax ao tamanho da janela aberta.


Tópico de menu	Descrição
 Modo de página inteira	O fax é representado como página inteira, independente do tamanho da janela.
 Girar para esquerda (90°)	Gira a página mostrada 90° para a esquerda.
 Girar 180°	Gira a página mostrada 180°.
 Girar para a direita (90°)	Gira a página mostrada 90° para a direita.
 Primeira página de fax	Na visualização é mostrada a primeira página de um documento de fax com várias páginas.
 Página de fax anterior	Volta à página anterior em documentos de fax com várias páginas.
 Página de fax seguinte	Avança para a próxima página em documentos de fax com várias páginas.
 Última página de fax	Salta para a última página em documentos de fax com várias páginas.
 Imprimir	Imprime o documento de fax.

- Para responder/encaminhar diretamente a mensagem de fax, selecionar os respectivos botões da barra de ferramentas do Outlook.

NOTA: Também é possível ativar a função desejada através do menu **Ações**.

- Clicar em **Responder** para abrir o formulário de e-mail padrão do *Microsoft Outlook*. Além do endereço do destinatário (se o número de telefone foi transmitido), você encontra a mensagem de fax já anexada como arquivo. Para concluir, clicar no botão  **Enviar**.
- Clicar em **Encaminhar** para abrir o formulário de fax. Você pode encaminhar a mensagem de fax para um número de fax digitado no campo **Para...** ou selecionado da lista de endereços.

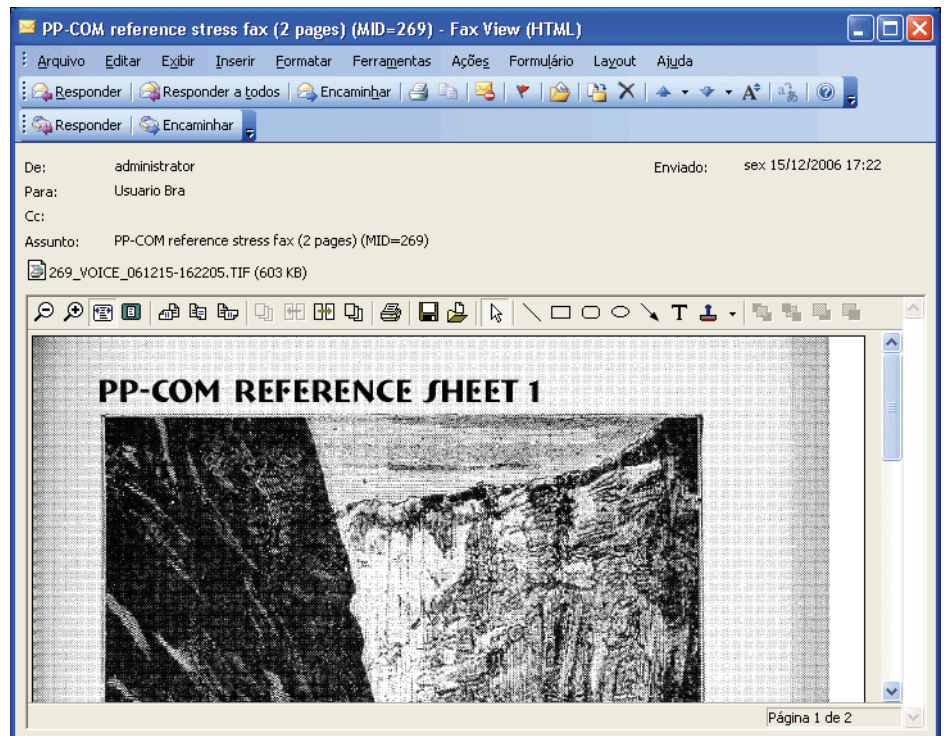
Além disso, é possível enviar o fax simultaneamente como **e-mail com anexo TIF** endereçando-o através de **Cc...** para outros destinatários.

Para concluir, clicar no botão .

2.6.1.2 Editar o fax em uma nova janela de mensagens

1. Abrir a mensagem de fax com clique duplo

A janela de edição se abre com a respectiva visualização do fax. Aqui você dispõe de todas as possibilidades para adicionar texto à mensagem de fax ou inserir objetos gráficos.












Para otimizar a visualização do fax, você tem à sua disposição, na barra de ferramentas, as mesmas funções da janela de pré-visualização descritas anteriormente. Com as ferramentas de edição adicionais, você pode salvar o documento e inserir objetos gráficos ou texto.





2. Selecionar a função desejada da barra de ferramentas.



As seguintes funções estão disponíveis:



Utilizar formulários do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook

Editar mensagens recebidas

Tópico de menu	Descrição
	Salva temporariamente as alterações no documento de fax. Os elementos inseridos são apresentados em tonalidades de cinza. Assim, é possível controlar como a mensagem de fax será vista pelo destinatário. Observação: um armazenamento duradouro do documento editado não é possível através desta função; para isso, deve utilizar a função Salvar como...
	Salva uma cópia do documento de fax no diretório que desejar. Pressionando este botão, será aberto um diálogo para a seleção de arquivo. Estão disponíveis os formatos Documento de fax TIF (*.TIF *.TIFF) e Documento de fax (*.fax, *.fg3, *.fg4).
 Selecionar	Serve para selecionar objetos inseridos. O ponteiro do mouse que primeiro é representado em forma de seta se transforma em setas duplas cruzadas, quando você toca em um elemento que pode ser selecionado. Basta clicá-lo com a tecla esquerda do mouse para selecioná-lo. Você pode também selecionar objetos para editar, formando um quadro em volta do elemento desejado com a tecla esquerda do mouse pressionada.
 Linha	Cria uma linha no documento de fax. Posicionar o cursor no ponto desejado para o início da linha e, com a tecla do mouse pressionada, desenhar a linha. Enquanto não soltar a tecla do mouse, você pode determinar a direção, a origem e a duração da linha.
 Retângulo	Insere um retângulo no documento com um procedimento idêntico àquele para inserir uma linha. Ao mover os pontos de edição com o mouse (o ponteiro do mouse muda de aparência conforme a ação possível), a forma ou a posição do retângulo pode ser adaptada no documento como desejar.
 Retângulo arredondado	Insere um retângulo arredondado no documento. Além das opções de forma (alongar, comprimir, etc.), deslocando os pontos de seleção você pode também alterar o raio de ação das arestas. Para isso, pegar o ponto de seleção interior (no canto direito inferior do retângulo arredondado) e movê-lo no interior do retângulo até alcançar a forma desejada.
 Elipse	Com esta opção, você desenha uma elipse ou um círculo no documento de fax. As opções de edição são iguais àquelas descritas para o retângulo.
 Seta	A função para desenhar uma seta é idêntica àquela para a linha, sendo que neste caso, no fim da linha encontra-se uma ponta de seta.
 Texto	Com ajuda da função de texto, é possível inserir objetos de texto posteriormente. Após selecionar esta função, será aberto diálogo Texto e Propriedades . O texto desejado é digitado no campo de edição. A formatação do texto é executada nos campos de seleção que se encontram acima do campo de digitação. São possíveis as seguintes definições (descrição da esquerda para a direita):


Tópico de menu	Descrição
	
	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Fonte (seleção de uma fonte instalada no Windows). <input type="checkbox"/> Tamanho (tamanho da fonte de 8 até 72 pt (pontos)). <input type="checkbox"/> Estilo (Normal, Médio, Semi-negrito e Negrito). <input type="checkbox"/> Alinhamento (Alinhar à esquerda, Centrado, Alinhar à direita e Justificado). <input type="checkbox"/> Cor: Ao clicar na seleção de cores, é aberta uma paleta, na qual pode definir a cor desejada para o seu objeto. Observar que atualmente é muito raro poder transmitir objetos em cores por fax. Por isso, antes da transmissão, os campos coloridos são transformadas em tonalidades de cinza. Dependendo das cores selecionadas, o seu objeto poderá ficar quase irreconhecível no documento de fax. <input type="checkbox"/> O segundo plano: Ao clicar na seleção de cores, é aberta uma paleta, na qual pode definir a cor desejada para o segundo plano do texto. <p>Nota: Observar as restrições descritas em Cor para objetos coloridos em documentos de fax.</p>
	<p>Este botão disponibiliza uma função de carimbo. Além de poder inserir um carimbo predefinido no documento de fax através do botão de seleção, também é possível definir um carimbo próprio, alterar ou apagar carimbos existentes. A descrição da função de carimbo você encontra no final dessa tabela, no Parágrafo 2.6.1.2, "Utilização da função de carimbo", na pág 40</p> <p>Nota: Dependendo da sua classe de acesso, é possível apagar apenas temporariamente os carimbos disponibilizados pelo sistema.</p>
 Mover para segundo plano	<p>Coloca o objeto selecionado em segundo plano.</p>
 Mover para primeiro plano	<p>Coloca o objeto selecionado em primeiro plano.</p>

Tópico de menu	Descrição
 Avançar um nível	Move o objeto um plano para frente. No caso de vários objetos em cascata, você pode repetir este procedimento, até que o objeto selecionado fique em primeiro plano.
 Voltar um nível	Move o objeto um plano para trás. No caso de vários objetos em cascata, você pode repetir este procedimento, até que o objeto selecionado fique no último plano.


3. Clicar em **Responder** ou **Encaminhar**.
 - a) Clicar em **Responder** para abrir o formulário de e-mail padrão do *Microsoft Outlook*. Além do endereço do destinatário (se o número de telefone foi transmitido), você encontra a mensagem de fax já anexada como arquivo. Para concluir, clicar no botão 
 - b) Clicar em **Encaminhar** para abrir o formulário de fax. Você pode encaminhar a mensagem de fax para um número de fax digitado no campo **Para...** ou selecionado da lista de endereços. Além disso, é possível enviar o fax simultaneamente como **e-mail com anexo TIF** endereçando-o através de **Cc...** para outros destinatários. Para concluir, clicar no botão 

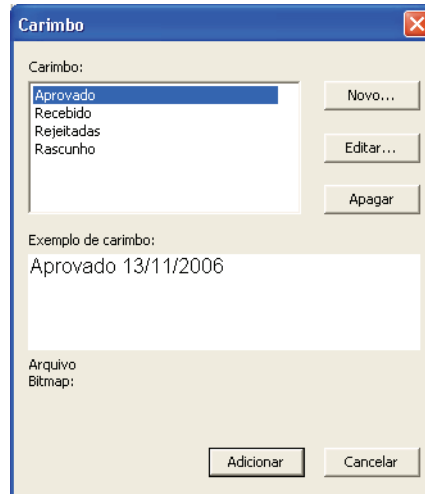
Utilização da função de carimbo

☐ Carimbar o documento de fax

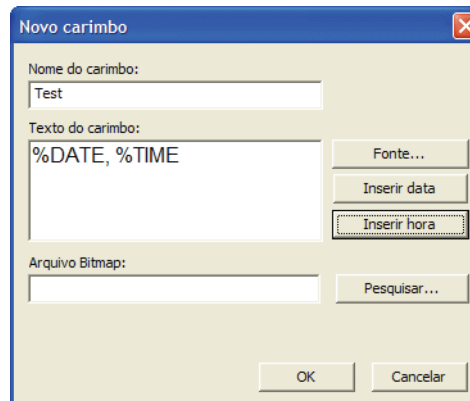
1. Clique no botão de seleção 
Será aberta uma lista com os carimbos predefinidos. **Nota:** Os carimbos *Approved* (Aprovado), *Received* (Recebido), *Rejected* (Rejeitadas) e *Draft* (Rascunho) são disponibilizados como definições do sistema com a instalação.
2. Selecionar o carimbo desejado.
O carimbo é mostrado na margem esquerda superior da página de fax indicada.
3. Colocar o texto do carimbo na posição desejada no documento.
4. Se necessário, editar o texto do carimbo, selecionando-o e em seguida, abrindo o diálogo **Propriedades** através do menu de atalho.
Estão disponíveis as mesmas funções aplicadas para a função de texto (Fonte, Tamanho, Estilo, Alinhamento, Cor do texto e Cor do segundo plano do texto).

□ **Definir novo carimbo**

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




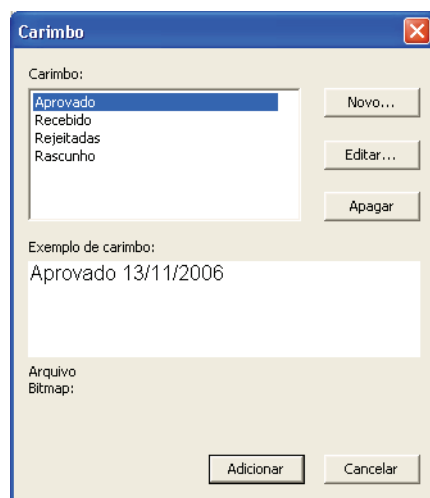
2. Clicar no botão **Novo...**
Será aberto o diálogo para definir o texto do carimbo.



3. Atribuir um nome para o carimbo em **Nome do carimbo**.
O carimbo será mostrado com este nome na lista de seleção.
4. Digitar o texto do carimbo na janela de edição e efetuar a formatação através do botão **Fonte...**
Além disso, você pode ainda inserir um caracter curinga para **Inserir data** e **Inserir hora**, onde serão indicadas as informações atuais de data e de hora quando utilizar o carimbo mais tarde.
5. Com o botão **Pesquisar** (abre o diálogo para selecionar o arquivo), é possível adicionar um arquivo Bitmap ao carimbo. Assim, você pode integrar uma logomarca ou uma assinatura ao carimbo.
6. Para concluir as suas definições pressionar **OK**.

□ **Editar ou apagar o carimbo**


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



2. Selecionar o nome do carimbo cuja definição deseja editar ou apagar.
3. Pressionar o botão **Editar...** ou **Apagar**.
 - a) Após pressionar **Editar...**, será aberto o diálogo de definições para o carimbo. Você pode alterar todas as definições (fonte, parâmetros para data ou hora) do carimbo selecionado.
 - b) Pressionar **Apagar** a definição de carimbo selecionada é apagada da lista.

Nota: Os carimbos disponibilizados pelo sistema *Aprovado*, *Recebido*, *Rejeitadas* e *Rascunho* são removidos da lista apenas temporariamente, dependendo da sua classe de acesso.

2.6.2 Editar voicemails

Se a mensagem recebida for um voicemail (reconhecível pelo ícone de voicemail  mostrado na respectiva coluna de diário), você pode proceder de duas formas:

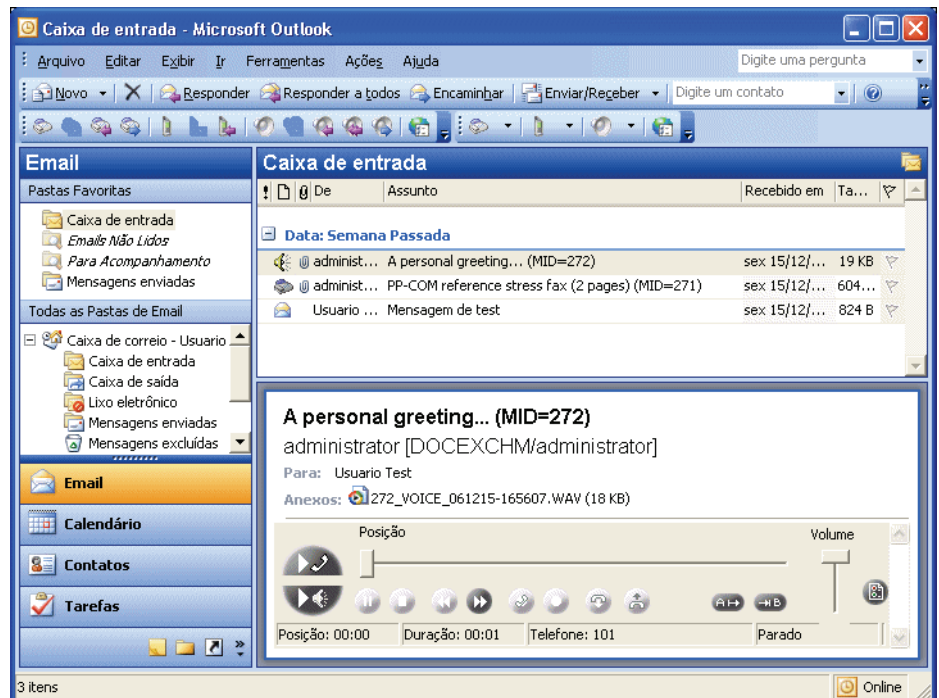
- ☐ Editar na janela de pré-visualização do *Microsoft Outlook*



NOTA: A reprodução de um voicemail através da janela de pré-visualização não é possível com o *Microsoft Outlook XP*. Se você utiliza o *Microsoft Outlook XP*, abra primeiro o voicemail com um clique duplo.


- ☐ Editar em uma janela individual

2.6.2.1 Editar voicemail na janela de pré-visualização do Microsoft Outlook

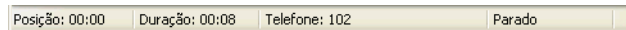
1. Selecionar o voicemail recebido no diário da caixa de entrada.
Na janela de pré-visualização é mostrada uma interface de utilização que lhe permite escutar a mensagem.




2. Clicar no botão , para reproduzir o voicemail pelo telefone, ou no botão , para ouvir através do alto-falante (ou fone de ouvido) ligados à placa de som.


- a) Se selecionar **Reproduzir voicemail através do telefone**: o seu telefone tocará em seguida. Levantar o fone. Depois disso, a reprodução é iniciada automaticamente. Opcionalmente, você pode clicar no botão , para simular a ação de levantar o fone. **Nota**: Com isso, o seu telefone é comutado para o modo de Viva-voz e o voicemail reproduzido diretamente no alto-falante do telefone ou em um fone de cabeça.
- b) Se selecionar **Reproduzir voicemail através da placa de som**: a reprodução é iniciada imediatamente.

O controle deslizante **Posição** indica a atual posição no voicemail (em relação ao tempo total de gravação). O tempo total de gravação e a posição temporal, bem como o atual estado da reprodução são indicados na seção de estado da janela (abaixo da área de comando).










3. Para terminar, clicar no ícone .

A reprodução pára, saltando ao mesmo tempo para o início do voicemail.

Se quiser cancelar a reprodução do voicemail, colocar simplesmente o fone no gancho. Opcionalmente, você pode clicar no botão  para simular a ação de colocar o fone no gancho.



Funções para a reprodução de um voicemail

Para melhorar a reprodução de voicemails, você pode efetuar algumas configurações antes de iniciar a respectiva função:


Função	Descrição
 Posicionador	Você pode mover o controle deslizante Posição com o mouse para uma posição estimada no Voicemail. As indicações de estado Posição e Duração permitem saltar diretamente para uma determinada posição no voicemail.
 Avançar	Ao pressionar este botão, você pode avançar um determinado tempo no voicemail. O tempo desejado pode ser ajustado no diálogo de definições, em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
 Retroceder	Ao pressionar este botão, você pode voltar um determinado tempo no voicemail. O tempo desejado pode ser ajustado no diálogo de definições, em passos de 1, 2, 4 e 8 segundos.
 Parar	Pára a reprodução e salta para o início da mensagem.
 Pausa	Interrompe a reprodução do voicemail. Para continuar a reprodução, pressionar um dos dois botões de reprodução.
	Definição de um loop de reprodução. O procedimento para definir um loop de reprodução está descrito no Parágrafo 2.6.2.1, "Definição de um loop de reprodução" , na pág 45 .
	Este botão abre o diálogo Definições para a definição dos parâmetros de reprodução. No Parágrafo 2.6.2.1, "O diálogo Definições" , na pág 45 , você encontra as definições que podem ser configuradas aqui.

Definição de um loop de reprodução

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

1. Ajustar o posicionador aproximadamente no ponto de início do trecho.
2. Clicar no botão 
3. Ajustar o posicionador aproximadamente no ponto em que deseja terminar a reprodução.
4. Clicar no botão 
5. Clicar em um dos botões de reprodução.
O trecho definido será reproduzido quando a respectiva função se iniciar.

O diálogo Definições

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

Definições

Meu telefone

101

Telefone local:

222

Reproduzir voicemail através de:

Telefone local

Formato para voicemail:


A-Law

Quando pressionar "Localizar":

procurar 8 segundos

OK

Cancelar


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

Encaminhar voicemail

Depois de escutar o voicemail na janela de pré-visualização, você pode encaminhá-la a outros destinatários, através da função do Outlook **Encaminhar**.

NOTA: O voicemail é encaminhado como anexo no formato WAV, a um endereço de e-mail.

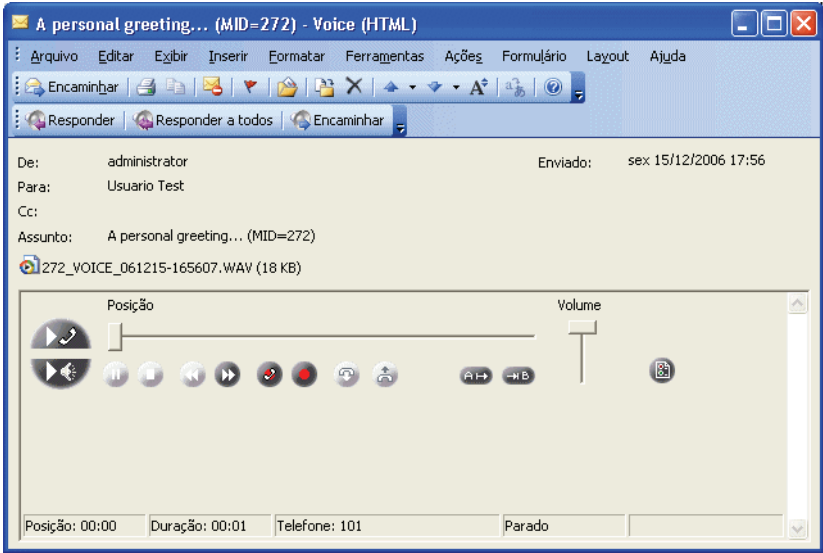
Procedimento:



1. Clicar em Encaminhar na barra de ferramentas do Outlook.
Abre uma janela de mensagens, na qual o voicemail já se encontra anexado como arquivo.
2. Digitar o endereço do destinatário
3. Se necessário, editar o registro na linha Assunto
O assunto original do voicemail é copiado para a respectiva linha.
4. Você pode adicionar um comentário ao e-mail, no campo de texto
5. Clicar no botão  Enviar
A mensagem é enviada e o formulário, fechado.

Ao ser encaminhado, o voicemail é enviado, como anexo, junto com o e-mail, sendo entregue a uma caixa postal de voicemail como arquivo de som (WAV).





2.6.2.2 Editar em uma janela individual

Como na mensagem de fax, você pode abrir um voicemail em uma janela de edição separada, clicando duas vezes no respectivo registro de diário.



Além das funções descritas acima, é possível adicionar um comentário de voz ao voicemail, antes de responder  ou encaminhar . se o voicemail for encaminhado, pode ser inserido um comentário de texto, digitado no respectivo campo.

Estão disponíveis as seguintes funções adicionais:

Função	Descrição
 Gravação de comentários com o telefone	Botão para a gravação de um comentário através do telefone. Essa função só será indicada, se estiverem configuradas as funções de CTI.
 Gravação de comentários com o microfone	Se tiver uma placa de som instalada e um microfone ligado, você pode gravar um comentário de voz para o voicemail, clicando neste botão.
	Adicionar comentário de voz ao voicemail.
	Sobrescrever o voicemail antigo com o comentário de voz. Nota: Clicando no ícone, você muda para a outra função.

3 A extensão de conferência para o *Microsoft Outlook*

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

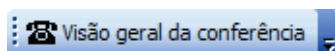
- ☐ Planejar e iniciar uma conferência de voz (teleconferência).
- ☐ Planejamento e iniciação de uma conferência da web.
- ☐ Planejamento e iniciação de uma conferência combinada, de voz e da web.
- ☐ Monitoramento das conferências de voz planejadas e iniciadas através do *OpenScape Web Client*.

NOTA: O administrador pode restringir o uso dessas funções.

Através da configuração de privilégios, é possível retirar a classe de acesso de usuários individuais para o planejamento de conferências de voz ou da web ou para as duas. Os botões para o planejamento dos respectivos tipos de conferências não estarão disponíveis no diálogo **Solicitação de reunião** do Outlook.

3.1 Geral

Com a instalação da extensão de conferência, serão disponibilizadas as funções do *Microsoft Outlook*, para planejar e iniciar conferências de voz e da web. Para reconhecer se a extensão de conferência está instalada, basta ver se na barra de ferramentas do *Microsoft Outlook* o botão para a visão geral da conferência está sendo exibido.



Através desse botão, você é direcionado imediatamente para a janela **Conferências** do *OpenScape Web Client*. Neste diálogo você obtém uma visão geral sobre todas as conferências de voz planejadas e poderá, se necessário, verificar os dados de configuração para as conferências criadas no *Microsoft Outlook*.

NOTA: Uma conferência criada através da extensão de conferências do *Microsoft Outlook* não pode ser apagada no *OpenScape Web Client*.

Outras informações para a edição de conferências você obtém no manual do *OpenScape Web Client*.

3.1.1 Particularidades na instalação da extensão de conferências do *Microsoft Outlook 2003*

Se a extensão de conferências for instalada em um *Microsoft Outlook 2003*, com a *Barra de ferramentas Google Desktop Outlook* já integrada, poderá haver problemas no carregamento dos suplementos para conferências. Apesar do status na lista Suplementos de COM mostrar um estado, como se o suplemento da conferência tivesse sido carregado, não serão exibidos os botões para a criação de uma conferência, no diálogo do *Microsoft Outlook* **<Assunto> - Reunião**.

Esse problema pode ser resolvido desativando primeiro, ambos os suplementos. Em seguida, ambos serão novamente ativados em sequência; primeiro o suplemento da conferência, em seguida, o suplemento *Barra de ferramentas Google Desktop Outlook*.

Procedimento:

1. No *Microsoft Outlook*, através de **Ferramentas > Opções > Guia Mais > Botão Opções avançadas > Botão Suplementos de COM**, abra o diálogo de configuração **Suplementos de COM**.
2. Remova a marcação da caixa de seleção ao lado da *Barra de ferramentas Google Desktop Outlook*.
3. Desmarque a caixa de seleção ao lado de *OpenScape Xpressions Conference Outlook Add-In*.

4. Clique em **OK** nesse diálogo. Você será redirecionado ao diálogo **Opções avançadas**.
5. Pressione novamente o botão **Suplementos COM**. Você será redirecionado ao diálogo **Suplementos COM**.
6. Marque a caixa de seleção *OpenScape Xpressions Conference Outlook Add-in*.
7. Coloque a marcação na caixa de seleção *Google Desktop Outlook Toolbar*.
8. Confirme suas alterações, fechando todos os diálogos abertos através do botão **OK**.

Com isto, o problema do carregamento do suplemento para conferências no *Microsoft Outlook 2003* terá sido resolvido.

3.1.2 Tipos de conferências

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

□ **Conferências de voz**

Essas, são as conferências, mantidas exclusivamente através do telefone. Para ingressar em uma conferência, cada participante da conferência discará para a conferência no horário combinado.

As conferências de voz no servidor *OpenScape Xpressions* não são moderadas, de forma que todos os participantes da conferência podem controlar a mesma, com os mesmos direitos. O controle da conferência é possível através de um menu de telefone ou do *OpenScape Web Client*.

□ **Conferências da web**

Essas são conferências, que podem ser mantidas exclusivamente através de uma conexão à Internet. Para isso é utilizado o cliente para conferências. Conferência da web significa a utilização comum de programas e documentos durante conferências em tempo real através do computador. Uma conferência da web possibilita, contanto que o usuário permita, a apresentação mútua da área de trabalho das pessoas participando da conferência. Com isso, todos os outros participantes da conferência, têm, mundialmente, a mesma imagem à frente; o assunto da conversa. Também é possível liberar documentos ou a área de trabalho completa para edição. Através das funções adicionais, é possível falar, ilustrar e se necessário discutir sobre determinadas situações. Por exemplo, Chat e Whiteboard são algumas dessas funções adicionais. Em uma conferência da web, o local onde os participantes da conferência se encontram, não é de importância. Apenas um PC com acesso à Internet e, eventualmente um telefone, precisam estar disponíveis. Isto proporciona uma determinada flexibilidade e economiza custos de longas viagens, pernoites e etc. Como todos os dados da sessão têm que ser transmitidos criptografados (codificação de 256 Bits AES), é possível também, transmitir dados sigilosos. Para saber em detalhes como utilizar uma conferência da Web, consulte o manual Web Collaboration.

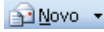
□ **Conferência de voz/web combinadas**

Essas são conferências, nas quais uma conferência de voz é mantida simultaneamente com uma conferência da web. Ou seja, uma conferência da web com conexão de voz.

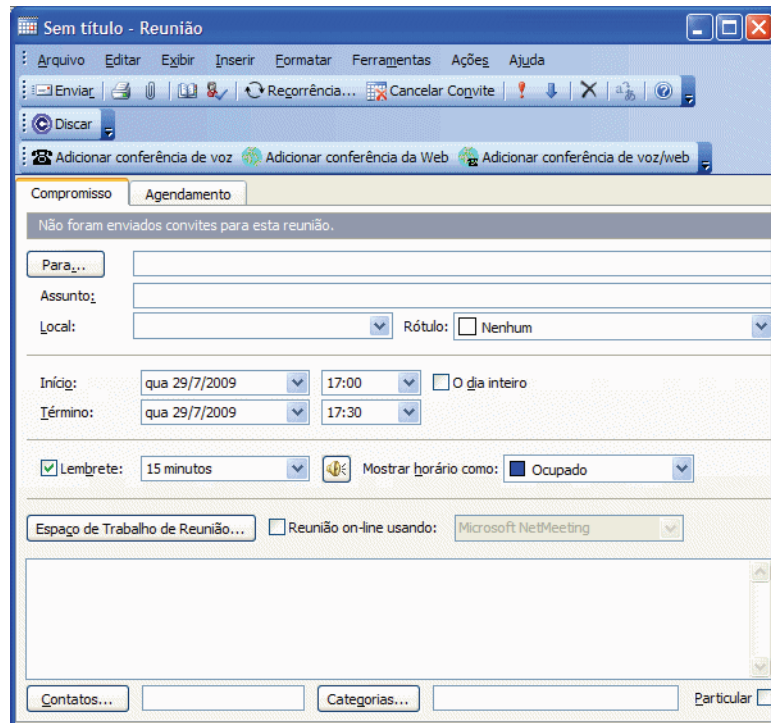
3.2 Criar, iniciar e editar conferência

3.2.1 Criar conferência

Procedimento para criar uma conferência:

1. No *Microsoft Outlook* clique no pequeno triângulo ao lado do botão **Novo** . O menu de seleção é aberto.
2. No menu de opções, selecione a função **Solicitação de reunião**. O diálogo **Reunião sem nome** será aberto.

NOTA: Como alternativa, esse diálogo pode ser acessado através de **Arquivo -> Novo -> Solicitação de reunião**.



3. Na linha de endereço, insira o participante da conferência.

NOTA: Através do botão **Para** é possível procurar e selecionar participantes nos livros de endereço do *Microsoft Outlook* ou em sua lista de contatos.


A extensão de conferência para o Microsoft Outlook

Criar, iniciar e editar conferência


4. Insira como assunto o tema da reunião.

NOTA: Este registro é obrigatório. O assunto serve para dar nome à conferência. Sob esse nome, a conferência será conduzida no diário de mensagens ou no diário de conferências.


5. Através de **Começa às** defina o começo e através de **Termina às**, o final da conferência.
6. Se desejar configurar uma conferência repetida periodicamente, determine, através do botão **Recorrência**, o intervalo no qual a conferência deverá ocorrer.
7. Clique em um dos seguintes botões, dependendo do tipo de conferência que deseja criar:

 **Adicionar conferência de voz**

, para adicionar uma *conferência de voz*,

 **Adicionar conferência da Web**

, para adicionar uma *conferência da web* ou

 **Adicionar conferência de voz/web**

, para adicionar uma *conferência de voz/web* combinada.

Os dados da conferência serão exibidos na parte inferior do diálogo **Reunião sem nome**.

8. No diálogo **Reunião sem nome**, clique no botão **Enviar**. A reunião é enviada, como em um convite padrão para uma reunião, ao usuário do sistema. Para isso, são fornecidas todas as informações necessárias, como dados de acesso à conferência, hora da reunião e o assunto aos participantes selecionados e inseridas no calendário do *Outlook* deles, como um compromisso. Os dados de acesso à conferência são, individualmente:

- **Em conferências de voz:**

- **Disque para a conferência através deste número de telefone:**

- Aqui você encontra o **Número de pontes de conferência**, com o qual você poderá discar para a conferência.

- **Após a solicitação, insira o seguinte PIN para identificação:**

- Aqui é informado o **PIN da conferência**, com o qual você se validará como participante da conferência.

- **Em conferências da web:**

- **Através desta URL, faça o download do cliente da conferência e o inicialize:**

- Os participantes convidados chamam a URL informada através de seu navegador, para fazer o download do cliente da conferência para utilização de conferências da web.

- **Em conferências voz/web combinadas:**

- **Disque para a conferência através deste número de telefone:**
Aqui você encontra o **Número de pontes de conferência**, com o qual você poderá discar para a conferência.
- **Após a solicitação, insira o seguinte PIN para identificação:**
Aqui é informado o **PIN da conferência**, com o qual você se validará como participante da conferência.

Adicionalmente:

- **Através desta URL, faça o download do cliente da conferência e o inicialize:**
Os participantes convidados chamam a URL informada através de seu navegador, para fazer o download do cliente da conferência para utilização de conferências da web.

NOTA: Lembre-se de que será necessário informar, se necessário através de um outro meio de comunicação, aos participantes externos da conferência que não tenham endereços de e-mail, as informações da conferência.

3.2.2 Iniciar a conferência de voz

A conferência é iniciada automaticamente pelo servidor cinco minutos antes da hora definida. A antecipação da hora inicial visa evitar que os participantes da conferência disquem em vão para acessar uma conferência que ainda não se iniciou. Isto pode ocorrer, por exemplo, quando o tempo de sistema deles não coincide com o tempo de sistema do servidor, ou seja, o relógio de sistema deles está adiantado.

3.2.3 Ingressar em uma conferência de voz

Procedimento para discar para a conferência:

1. Através do Número de pontes de conferência disque para a conferência, quando a hora inicial da conferência tiver sido atingida.
2. Através do telefone, digite o PIN da conferência, por meio do qual você se validará como participante da conferência.

Enquanto apenas um participante tiver discado para conferência, uma música de espera será reproduzida para ele.

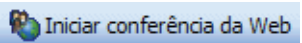
3.2.4 Iniciar conferência da Web

A conferência da web precisa ser iniciada pelo criador da conferência, quando a reunião tiver que começar de acordo com a configuração no calendário do *Outlook*. Procedimento para iniciar a conferência:

1. Como criador da conferência, abra o registro da reunião no calendário do *Outlook*, quando a hora de início da conferência tiver sido atingida.

NOTA: Ao atingir a hora de início, será exibido para o criador da conferência, o botão **Iniciar conferência da Web** no registro de reunião aberto.

IMPORTANTE: Se já tiver aberto o Registro de reunião antes da hora de início, o botão Iniciar conferência da Web só aparecerá quando você fechar registro de reunião e abri-lo novamente.

2. Clique no botão . O módulo da conferência será aberto para começar a conferência. A conferência da web será iniciada automaticamente, quando um dos participantes da conferência tiver feito o download do software cliente através da URL informada, tiver iniciado o cliente da conferência e feito o login no mesmo com a ID e senha da sessão.

3.2.5 Ingressar em uma conferência da web

Se a conferência da web tiver sido iniciada pelo criador da conferência, os participantes da conferência podem ingressar da seguinte forma na mesma:

1. Como participante da conferência, abra o registro da reunião no calendário do *Outlook*, quando a hora de início da conferência tiver sido atingida.
2. Pressione o link Download para fazer o download do software cliente para o cliente da conferência.
3. Após o download, inicie o cliente da conferência.
4. Insira a ID da sessão e a senha para a conferência da web, para fazer o login na mesma.

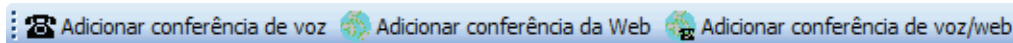
3.2.6 Editar conferência

Você pode editar a conferência criada, antes do envio dos dados da conferência aos participantes, como também após o envio. As seguintes opções de edição estão disponíveis em ambos os casos.

3.2.6.1 Editar dados da conferência antes do envio dos dados da conferência.

Você preparou uma conferência através da seleção dos participantes desejados, assunto, assim como horário da conferência.

Através do clique em um dos botões exibidos nas ilustrações a seguir, você determina ainda, o tipo de conferência.



Após ter criado a conferência através do clique no botão **Adicionar conferência de voz**, **Adicionar conferência da web** ou **Adicionar conferência de voz/ web** os botões serão alterados, dependendo do tipo de conferência selecionado. As seguintes funções descritas serão então disponibilizadas por você.




3.2.6.2 Editar conferência após o envio dos dados da conferência.

Após o envio dos dados da conferência, o compromisso da conferência será inserido no calendário do seu *Outlook*. Você pode abrir novamente as datas da conferência para edição, com um clique duplo no registro do calendário para a conferência.

NOTA: Se o tipo de conferência de uma conferência, ocorrendo periodicamente, tiver que ser alterado posteriormente, abra, no calendário do Outlook, o respectivo registro da conferência, com um clique duplo. Para abrir o registro da conferência, selecione a opção “Abrir item recorrente”. Somente assim, os botões para alteração do tipo da conferência serão abertos. Através da opção “Abrir esta ocorrência”, será possível editar o período da conferência, o assunto e os participantes da mesma.




Opções de edição

☐ Conferência de voz configurada

-  **Alternar para a conferência da web** Através desse botão, você pode converter uma conferência criada como conferência de voz apenas em uma conferência da web. Os dados de acesso à conferência serão alterados de dados de acesso ao telefone para dados de acesso à conferência da web.
-  **Alternar para conferência de voz/Web** Através desse botão, você pode converter uma conferência criada como conferência de voz apenas, em uma conferência combinada de voz/web. Aos dados de acesso para a conferência de voz serão complementados os dados de acesso para a conferência da web.
-  **Configurar conferência** Através daqui você alterna para o diálogo **Conferências** do *OpenScape Web Client*. Neste diálogo você obtém uma visão geral sobre todas as conferências de voz planejadas e, se necessário, poderá adaptar as conferências exibidas. Outras informações para a edição de conferências com o Cliente *OpenScape Web Client* podem ser obtidas no manual do *OpenScape Web Client*.

NOTA: Por meio do botão  , você poderá descartar para a conferência, através do cliente CTI *optiClient 130*.





☐ Conferência da web configurada

-  **Alternar para a conferência de voz** Através desse botão, você pode converter uma conferência criada como conferência da web apenas em uma conferência combinada de voz. Os dados de acesso à conferência serão alterados de dados de acesso à conferência da web para dados de acesso ao telefone.
-  **Alternar para conferência de voz/Web** Através desse botão, você pode converter uma conferência criada como conferência da web apenas em uma conferência combinada de voz/web. Aos dados de acesso para a conferência da web serão complementados os dados de acesso para a conferência de voz.
-  **Iniciar conferência da Web** Através desse botão, o módulo da conferência é aberto pelo criador da conferência, para iniciá-la. A conferência da web será iniciada automaticamente, quando um dos participantes da conferência tiver feito o download do software cliente através da URL informada, tiver iniciado o cliente da conferência e feito o login no mesmo através da ID e da senha da sessão.

A extensão de conferência para o Microsoft Outlook

Criar, iniciar e editar conferência


□ Conferência voz/web configuradas

-  **Alternar para a conferência de voz** Através desse botão, você pode converter uma conferência criada como conferência de voz/web em uma conferência apenas de voz. Os dados de acesso à conferência para as combinações de conferência serão reduzidos aos dados, necessários para uma conferência apenas com voz: o número de telefone e o PIN da conferência
-  **Alternar para a conferência da Web** Através desse botão, você pode converter uma conferência criada como conferência de voz/web em uma conferência apenas da web. Os dados de acesso à conferência para as combinações de conferência serão reduzidos aos dados, necessários para uma conferência apenas da web. A URL para o download do cliente da conferência da web, a ID da sessão e a senha.
-  **Configurar conferência** Através daqui você alterna para o diálogo **Conferências** do *OpenScape Web Client*. Neste diálogo você obtém uma visão geral sobre todas as conferências de voz planejadas e, se necessário, poderá adaptar as conferências exibidas. Outras informações para a edição de conferências com o Cliente *OpenScape Web Client* podem ser obtidas no manual do *OpenScape Web Client*.
-  **Iniciar conferência da Web** Através desse botão, o módulo da conferência é aberto pelo criador da conferência, para iniciá-la. A conferência da web será iniciada automaticamente, quando um dos participantes da conferência tiver feito o download do software cliente através da URL informada, tiver iniciado o cliente da conferência e feito o login no mesmo através da ID e da senha da sessão.


□ Quando a hora inicial já tiver sido ultrapassada

Dependendo do tipo de conferência configurado (conferência de voz ou da web ou os dois tipos combinados) será possível alterar o tipo de conferência.


Em uma conferência da web ou voz/web

-  **Alternar para a conferência de voz** Através desse botão, você pode converter uma conferência criada como conferência da web ou conferência de voz/web em uma conferência apenas de voz. Os dados de acesso à conferência para as combinações de conferência serão reduzidos aos dados, necessários para uma conferência apenas com voz: o número de telefone e o PIN da conferência


Em uma conferência apenas de voz ou voz/web

-  **Alternar para a conferência da Web** Através desse botão, você pode converter uma conferência de voz criada como conferência combinada de voz/web em uma conferência apenas da web. Os dados de acesso à conferência serão alterados dos de uma conferência de voz para os de uma conferência da web.


Em uma conferência apenas de voz ou apenas da web

-  **Alternar para conferência de voz/Web** Através desse botão, você pode converter uma conferência criada como conferência de voz ou da web apenas, em uma conferência combinada de voz/web. Aos dados de acesso para a conferência de voz serão complementados os dados de acesso para a conferência da web.

Somente em conferências de voz

-  **Controle da conexão** Através daqui você alterna para o diálogo **Controle de conexões** do *OpenScape Web Client*. Através deste diálogo você pode controlar os telefones ativados para a conferência de voz: bloquear a conferência para o acesso de outros participantes, ativar o mudo da conferência completa, ativar o mudo de participantes individuais ou remover participantes da conferência. Outras informações para a edição de conferências com o Cliente *OpenScape Web Client* podem ser obtidas no manual do *OpenScape Web Client*.

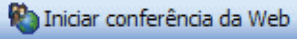
Somente em conferências de voz

-  **Configurar conferência** Através daqui você alterna para o diálogo **Conferências** do *OpenScape Web Client*. Neste diálogo você obtém uma visão geral sobre todas as conferências de voz planejadas e, se necessário, poderá adaptar as conferências exibidas. Outras informações para a edição de conferências com o Cliente *OpenScape Web Client* podem ser obtidas no manual do *OpenScape Web Client*.

A extensão de conferência para o Microsoft Outlook

Criar, iniciar e editar conferência

Somente em conferências da web

-  Iniciar conferência da Web Através desse botão, o módulo da conferência é aberto pelo criador da conferência, para iniciá-la. A conferência da web será iniciada automaticamente, quando um dos participantes da conferência tiver feito o download do software cliente através da URL informada, tiver iniciado o cliente da conferência e feito o login no mesmo através da ID e da senha da sessão.








NOTA: Observe que todas as alterações da configuração de conferências têm que ser informadas aos participantes da conferência, para que esses obtenham os dados de acesso atuais para as conferências.

NOTA: Lembre-se de que será necessário informar, se necessário através de um outro meio de comunicação, aos participantes externos da conferência que não tenham endereços de e-mail, as informações alteradas da conferência.

3.2.7 Controlar a conferência



3.2.7.1 Controlar conferência através do controle de conexões

Para o controle de uma conferência, estão disponíveis, no controle de conexões do *OpenScape Web Client*, as seguintes funções:

Botão do ícone	Explicação
No cabeçalho	
	Bloquear conferência Ao acionar este botão, não será mais possível que outros participantes disquem para entrar na conferência. O ícone do botão, altera-se após o acionamento, para um cadeado fechado.
	Desbloquear conferência O acionamento deste botão do ícone, suspende novamente o bloqueio.
	Alternar conferência para mudo Através dessa opção, será ativado o mudo de todos os participantes da conferência. Somente o sinal de voz do participante da conferência, que acionou essa função, será ainda transmitido para todos os participantes da conferência. Após ser pressionado, o ícone será exibido em riscado. Nota: Todos os participantes da conferência podem acionar essa função e também suspender o mudo de um outro participante da conferência.
	Suspender o mudo da conferência O acionamento deste botão do ícone suspende novamente o mudo da conferência.
	Terminar conferência Termina a conferência, desconectando as conexões dos participantes da conferência.
	Iniciar conferência da Web Se você configurou uma conferência da web ou foi convidado para uma, aqui será iniciado o estabelecimento da conexão para a conferência da web.
Na apresentação dos participantes da conferência	
	Ativar o mudo do participante O mudo do microfone desse participante da conferência será ativado. Após ser pressionado, o ícone será exibido em riscado. Notas: Essa função pode ser utilizada em seu controle de conexões, para desativar temporariamente o microfone do seu telefone. O participante da conferência pode ele mesmo suspender novamente o mudo.



A extensão de conferência para o Microsoft Outlook

Criar, iniciar e editar conferência

Botão do ícone	Explicação
	Suspender o mudo do participante O acionamento desse botão do ícone suspende novamente a ativação do mudo para esse participante da conferência.
	Sair da conferência ou Excluir participante da conferência Através desta opção, você pode sair da conferência ou remover outros participantes da conferência.



3.2.7.2 Controlar conferência através do telefone

Se o *OpenScape Web Client* não estiver disponível para a utilização da conferência, também será possível controlar a conferência em andamento, através da teclas do telefone. As teclas do telefone são utilizadas para transmitir os comandos de controle para o sistema através do envio de sons DTMF.

NOTA: O menu de utilização pode ser desativado pelo administrador através de uma configuração. Além disso, a atribuição dos comandos das teclas individuais podem ser alteradas pelo administrador. Em caso de dúvidas, oriente-se pelas funções de menu  .










Os seguintes comandos de tecla podem ser usados no sistema *OpenScape Xpressions*:

NOTA: A descrição dos comandos de tecla estão relacionadas às predefinições feitas na instalação do servidor do *OpenScape Xpressions*.

Tecla	Tecla	Comando
		Ativar menu Através dessa função, é preciso primeiro ativar o menu de utilização. Através disso, evita-se que, através do acionamento inadvertido de uma tecla do telefone durante uma conferência, ocorra uma perturbação no andamento da conferência. Nota: Esse comportamento pode ser desativado através de uma configuração do administrador, de forma que não seja preciso ativar o menu de utilização especialmente.
então		
		Reproduzir menu As funções do menu disponíveis são informadas.

A extensão de conferência para o Microsoft Outlook

Criar, iniciar e editar conferência

Tecla	Tecla	Comando
		Bloquear/desbloquear conferência Após o bloqueio da conferência, nenhum outro participante da conferência poderá mais discar para a mesma. Através de nova pressão, essa restrição é redefinida.
		Ativar/desativar o mudo Através dessa opção você pode desativar temporariamente o microfone do seu telefone. A conexão à conferência permanece. Através de nova pressão na tecla, o microfone é novamente ativado.
		Ativar/desativar o mudo da conferência Através dessa opção é ativado o mudo do microfone de todos os participantes da conferência. Somente o sinal de voz do participante da conferência, que acionou essa função, será ainda transmitido para todos os participantes da conferência. Observação: Todos os participantes da conferência podem acionar essa função e também suspender o mudo de um outro participante da conferência.
		Iniciar transferência de telefone Através dessa função, você pode mudar do dispositivo com o qual você se encontra na conferência. Procedimento: 1. Pressione a tecla  , para trocar de dispositivo. 2. Digite o número do dispositivo para o qual você deseja trocar. 3. Feche a entrada de número com  . O número de telefone digitado será anunciado para controle 4. Em seguida, você será solicitado através de um anúncio, para executar a  transferência do telefone ou cancelar o processo através de  .
		Desativar música em espera Se você se encontrar em uma conferência e uma música de espera for tocada, por exemplo, se você for momentaneamente o único participante nela, poderá desativar a música em espera através dessa opção. Através de nova pressão na tecla, a música em espera é novamente ativada.

A extensão de conferência para o Microsoft Outlook

Criar, iniciar e editar conferência

A Usar a pasta do “Xpressions” no *Microsoft Outlook* com PhoneMail

A interface de usuário do telefone (TUI) *Phonemail* oferece a possibilidade de usar uma pasta especial do Outlook para a saída de mensagens através do telefone. Para configurar esta função, devem ser efetuados alguns preparativos, tanto pelo usuário (no cliente Outlook) quanto pelo Administrador (no servidor XPR), na **seqüência** descrita aqui.

IMPORTANTE: Caso não seja observada a seqüência dos passos de configuração, haverá a perda das mensagens devido aos mecanismos de sincronização internos do servidor Exchange.

Portanto, por razões de segurança, recomendamos urgentemente fazer o backup do conteúdo da pasta do “Xpressions” e da caixa de entrada, antes de ativar esta facilidade.

1. Em primeiro lugar, o usuário precisa criar a pasta do “Xpressions” no *Microsoft Outlook* com as seguintes predefinições:
 - ☐ Esta pasta só pode estar designada como “Xpressions”
 - ☐ A pasta tem de ser configurada no mesmo nível que a pasta da caixa de entrada
2. Em seguida, o usuário tem de liberar o uso desta pasta através do *Assistente da Web* na página **Sistema de voicemail -> Editar filtro pessoal**.

Com isso, está configurado o uso da pasta do “Xpressions” através do script de *PhoneMail*.

Caso a pasta do “Xpressions” deva estar imediatamente disponível ao usuário, o Administrador deve ser informado, a fim de possa executar a reinicialização da Exchange APL.

IMPORTANTE: Com a reinicialização da APL, há a perda de todas as mensagens que foram desviadas ou transferidas para a pasta do “Xpressions” após a sua configuração, sem que tenha sido executada antes uma reinicialização da Exchange APL.

Após a reinicialização da APL, o Administrador deve informar ao usuário, que agora as mensagens podem ser desviadas ou transferidas à pasta do “Xpressions”.

Normalmente, a pasta do “Xpressions” é ativada após a recarga da configuração (realizada dentro de um intervalo de 24 horas, durante a noite). Ou seja, esta pasta está disponível no dia seguinte.

Usar a pasta do “Xpressions” no Microsoft Outlook com PhoneMail

B Provedor de serviços (MSP)

O Provedor de serviços serve como infra-estrutura global para todas as aplicações clientes que utilizam os serviços do *servidor de OpenScape Xpressions V7*. Esses são, por exemplo: *Extensões do OpenScape Xpressions V7 Lotus Notes*, *Extensões do OpenScape Xpressions V7 Microsoft Outlook ou Communications*. Enquanto várias aplicações de cliente podem funcionar ao mesmo tempo em um computador, apenas uma instância do Provedor de serviços está disponível.

O Provedor de serviços disponibiliza os seguintes serviços:

☐ Banco de dados local (Cache)

Não é necessário que cada aplicação cliente mantenha um banco de dados próprio atualizado. Caso solicitado, o Provedor de serviços sincroniza o banco de dados local dele com o banco de dados do servidor OpenScape Xpressions V7. Com isso, o conteúdo do banco de dados local é disponibilizado a todas as aplicações clientes, permitindo um acesso rápido em qualquer momento.

☐ Interface Store & Forward

As aplicações clientes podem enviar/receber documentos a/de um servidor OpenScape Xpressions V7. Aqui, trata-se da comunicação por fax, email, etc. O diário CTI do *optiClient 130* também trabalha através desta interface.

☐ Interface de transações

As aplicações clientes podem usar esta interface para comunicar com os componentes do servidor OpenScape Xpressions V7 que suportem transações. Isto permite, principalmente, a utilização das funções de CTI para os aplicativos cliente, como o *optiClient 130*.

Caso necessário, o Provedor de serviços (MSP) é automaticamente instalado com a instalação de uma aplicação cliente OpenScape Xpressions V7. Após a instalação, o arquivo `MSP.INSTALL.LOG` é encontrado no diretório "temp" e pode ser utilizado para a localização de erros.

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

Informações detalhadas sobre o Provedor de serviços e para a definição de um perfil você encontra no manual *Administração de servidor*.

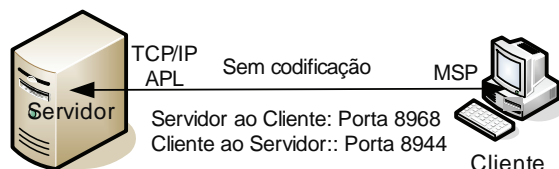
Provedor de serviços (MSP)

A conexão do servidor OpenScape Xpressions V7 com os clientes através do MSP

B.1 A conexão do servidor *OpenScape Xpressions V7* com os clientes através do MSP

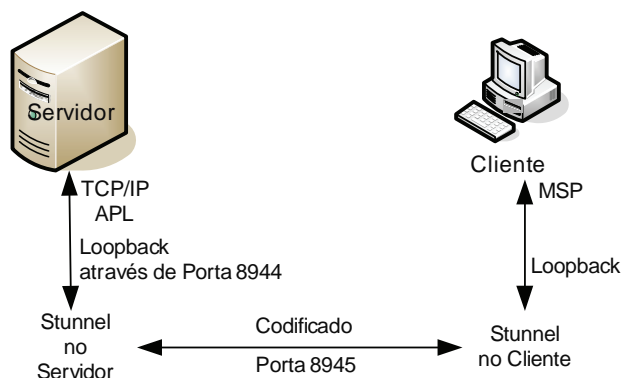
Os aplicativos cliente do Windows, baseados em MSP se comunicam através de um protocolo IP com o servidor do OpenScape Xpressions V7.

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



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

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



Se no cliente estiver ativado um Firewall, a transmissão de dados entre o servidor do OpenScape Xpressions V7 e o cliente deverá ser liberada através do firewall. Isto significa, que, em caso de Firewall ativado, deve ser permitido ao MSP o acesso de saída ao servidor OpenScape Xpressions V7 nos clientes locais com os sistemas operacionais Windows XP e Windows Vista. Para isso, os programas `MSPSVC.EXE` e `STUNNEL.EXE` são adicionados à lista de exceções do Firewall. `MSPSVC.EXE` é o provedor de serviços que roda como serviço. `STUNNEL.EXE` é utilizado para uma comunicação codificada com o servidor XPR.

B.1.1 Habilitação do firewall para o MSP

São necessários os seguintes passos para habilitar o firewall:

Para o Windows XP

1. Abrir o Painel de controle através de **Iniciar > Painel de Controle**.
2. Iniciar a aplicação **Firewall do Windows**.
O diálogo **Firewall do Windows** será aberto.
3. Mudar para a guia **Exceções**.
4. Clicar no botão **Programa**.
O diálogo **Adicionar programa** será aberto.
5. Clicar em **Pesquisar**.
Será aberto o diálogo **Pesquisar**.
6. Digitar o caminho do diretório, em que se encontram os arquivos `MspSvc.exe` e `stunnel.exe`.

NOTA: Um exemplo para esse caminho de diretório seria `C:\Arquivos de programas\Arquivos comuns\Cycos\Provedor de serviços\`

7. Selecionar o arquivo `MspSvc.exe` e clicar em **Abrir**.
O arquivo selecionado é adicionado aos programas da lista de exceções.
8. No diálogo **Adicionar programa**, clicar no botão **OK** para concluir a seleção deste arquivo.
Em seguida, você retorna ao diálogo **Firewall do Windows**.
9. Clicar de novo no botão **Programa**.
O diálogo **Adicionar programa** será aberto de novo.
10. Clicar de novo em **Pesquisar**.
Será aberto o diálogo **Pesquisar**.
11. Digitar o caminho do diretório, em que se encontram os arquivos `MspSvc.exe` e `stunnel.exe`.
12. Selecionar desta vez o arquivo `stunnel.exe` e clicar em **Abrir**.
O arquivo `stunnel.exe` é adicionado aos programas da lista de exceções.
13. No diálogo **Adicionar programa**, clicar no botão **OK** para concluir a seleção.
Em seguida, você retorna ao diálogo **Firewall do Windows**. Os programas selecionados constam agora da lista existente em **Programas e Serviços**.

Provedor de serviços (MSP)

A conexão do servidor OpenScape Xpressions V7 com os clientes através do MSP

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

15. Fechar o Painel de Controle.

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

Para o Windows Vista ou Windows 7

1. Abrir o Painel de controle através de **Iniciar > Painel de Controle**.

2. Inicie o programa **Windows Firewall**.

3. Clicar no link **Permitir um programa pelo Firewall do Windows**.
O diálogo **Firewall do Windows** será aberto.

4. Mudar para a guia **Exceções**.

5. Clicar no botão **Adicionar programa**.
O diálogo **Adicionar programa** será aberto.

6. Clicar em **Pesquisar**.
Será aberto o diálogo **Pesquisar**.

7. Digitar o caminho do diretório, em que se encontram os arquivos
`MspSvc.exe` e `stunnel.exe`.

NOTA: Um exemplo para esse caminho de diretório seria `C:\Arquivos de programas\Arquivos comuns\Cycos\Provedor de serviços\`

8. Selecionar o arquivo `MspSvc.exe` e clicar em **Abrir**.
O arquivo selecionado é adicionado aos programas da lista de exceções.

9. No diálogo **Adicionar programa**, clicar no botão **OK** para concluir a seleção deste arquivo.
Em seguida, você retorna ao diálogo **Firewall do Windows**.

10. Clicar de novo no botão **Programa**.
O diálogo **Adicionar programa** será aberto de novo.

11. Clicar de novo em **Pesquisar**.
Será aberto o diálogo **Pesquisar**.

12. Digitar o caminho do diretório, em que se encontram os arquivos
`MspSvc.exe` e `stunnel.exe`.

13. Selecionar desta vez o arquivo `stunnel.exe` e clicar em **Abrir**.
O arquivo `stunnel.exe` é adicionado aos programas da lista de exceções.

14. No diálogo **Adicionar programa**, clicar no botão **OK** para concluir a seleção.
Em seguida, você retorna ao diálogo **Firewall do Windows**. Os programas selecionados constam agora da lista existente em **Programas e Serviços**.

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

A conexão do servidor OpenScape Xpressions V7 com os clientes através do MSP

16. Fechar o Painel de Controle.

O Firewall está aberto para estes programas no *Windows Vista* ou *Windows 7*.

Provedor de serviços (MSP)

A conexão do servidor OpenScape Xpressions V7 com os clientes através do MSP

C Visão geral das funções de resposta e encaminhamento

Função	E-mail (Email)				Mensagem de fax (Fax Message)			
	Para	Assunto	Corpo da mensagem	Anexo	Para	Assunto	Corpo da mensagem	Anexo
Responder	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Encaminhar	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim
Responder com fax	Sim	Sim	Sim	Não	Sim (Nº fax)	Sim	Não	Sim (Fax TIFF)
Encaminhar com fax	Não	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Não	Sim (Fax TIFF)
Responder com SMS	Sim	Não	Não	Não	Sim (Nº fax)	Não	Não	Não
Responder com Voicemail	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim (Nº fax)	Sim	Não	Sim (Fax TIFF)
Todas as respostas com voicemail	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim (Nº fax)	Sim	Não	Sim (Fax TIFF)
Encaminhar com voicemail	Não	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Sim (Fax TIFF)

Tabela 1

Visão geral das funções de resposta e encaminhamento (1ª parte)

Função	Voicemail				Mensagem de SMS (SMS Message)			
	Para	Assunto	Corpo da mensagem	Anexo	Para	Assunto	Corpo da mensagem	Anexo
Responder	Sim	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Não
Encaminhar	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Não
Responder com fax	Sim	Sim	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Não
Encaminhar com fax	Sim	Sim	Não	Não	Não	Sim	Sim	Não
Responder com SMS	Sim	Não	Não	Não	Sim	Não	Não	Não
Responder com Voicemail	Sim	Sim	Não	Aplicar	Sim	Sim	Sim	Não
Todas as respostas com voicemail	Sim	Sim	Não	Aplicar	Sim	Sim	Sim	Não
Encaminhar com voicemail	Não	Sim	Não	Sim (WAV)	Não	Sim	Sim	Não

Tabela 2

Visão geral das funções de resposta e encaminhamento (2ª parte)

Glossário

A

Advanced Unified Messaging (AUM)

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

Armazenador de mensagens (Message Store)

Programa que contém as caixas postais de vários usuários, controla o acesso a às caixas postais e armazena as mensagens de acordo com a plataforma utilizada (o armazenador de mensagens (MS) também pode ser o produto de um outro fornecedor, por ex., do Lotus Notes, Microsoft Exchange ou o produto próprio da XPR InfoStore). Por definição, a cada armazenador de mensagens é atribuído um usuário.

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. O termo ASR é frequentemente 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.

C

Caixa postal

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

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 mensagens deve suportar a exibição dos diferentes estados operacionais do PABX e a transferência destes ao respectivo cliente, quando necessário. 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, além do suporte de serviços com as suas diversas funções de roteamento, também o gerenciamento do PABX e a criação, edição e armazenamento de dados 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 também é mapeada nas linhas de rede do PABX.

Discagem por multifrequência (MF)

ver Dual Tone Multi Frequency.

Dual Tone Multi Frequency (DTMF)

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

I

Integrated Messaging (IM)

Integrated Messaging representa uma extensão de Unified Messaging. Em IM, todas as mensagens armazenadas em uma caixa postal são transmitidas para o servidor XPR (Replicação da caixa postal) e, a partir daí, colocadas à disposição de outros clientes (por ex., através de um telefone). IM será substituído futuramente por TUM.

Interactive Voice Response (IVR)

Com ajuda dos sistemas interativos de voz é possível otimizar a comunicação entre o cliente e o operador do centro de chamadas. Um sistema IVR permite ao cliente especificar o seu desejo de antemão; assim sendo, os operadores do centro de chamadas podem ser distribuídos segundo o seu trabalho. Por exemplo: Se um cliente seleciona um determinado grupo de produtos, ele será encaminhado diretamente ao respectivo especialista. Nos serviços exclusivos de informações e nas consultas bem estruturadas pode-se até abdicar dos serviços de um operador. Uma informação poderia ser dada através de uma caixa postal de voz.

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*), um programa de administração ou mesmo o telefone com o visor e o teclado.

N

Número desviado (REDIR)

“Número desviado” (Redirected Number) é o nome de uma facilidade de alguns PABX e significa que, no caso de um desvio de chamada configurado, o número de telefone do ramal originalmente discado é transmitido para o telefone selecionado como destino do desvio. Essa facilidade pode ser utilizada num ambiente TUM para desviar, para a caixa postal do ramal originalmente discado, as chamadas desviadas para um determinado número de acesso.

P

Provedor de serviços (MSP)

O Provedor de serviços serve como infra-estrutura global para todas as aplicações clientes que pretendam utilizar os serviços do *servidor de XPR*. Esses são, por exemplo, *OpenScape Xpressions V7 Lotus Notes LSX*, as *OpenScape Xpressions V7 extensões para o Microsoft Outlook* ou *OpenScape Xpressions*

V7 Communications. Quando é possível executar diversos aplicativos cliente simultaneamente em um computador, apenas uma instância do provedor de serviços estará disponível, que cuidará da atualização do banco de dados local, assim como o transporte de dados para o servidor do XPR.

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**. Telemática é a integração, controlada por software, dos diferentes protocolos usados na área de telecomunicações, que possibilita, principalmente, o acesso do servidor XPR aos serviços clássicos de telecomunicação, como telefone, fax, etc.

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. Este tipo de transmissão é necessário, quando as mensagens recebidas por email devem ser transferidas a um telefone.

True Unified Messaging (TUM)

No True Unified Messaging, os dados de todos os serviços de mensagem são armazenados exclusivamente no Armazenador de mensagens (Message Store) da própria plataforma e carregados no servidor XPR só quando necessário. Isso pode ocorrer, por exemplo, quando os dados devem ser acessados através de um cliente específico (quando, por exemplo, em um sistema *Exchange*, o acesso à caixa postal deve ser efetuado através de uma interface de telefone (TUI), a qual não é possível através do cliente padrão de *Exchange (Microsoft Outlook)*). Em contrapartida, no Unified Messaging, as mensagens são armazenadas em vários sistemas, o que requer que seja executada regularmente uma sincronização de dados bidirecional (replicação). A vantagem do TUM sobre o UM é permitir o acesso direto ao armazenador de mensagens "externo". Isso também é válido, mesmo quando existirem outros armazenadores de mensagem dentro do sistema.

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 as plataformas Lotus Notes, Microsoft Exchange, SAP R/3 e OpenScape Xpressions V7.

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 (Assistente da Web)

O Web Assistant (Assistente da Web) 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 feitos pela Internet.

Abreviaturas

Esta lista contém as abreviaturas usadas neste manual.

Abreviatura	Definição
ANI	Automatic Number Identification
ASR	Automatic Speech Recognition
AUM	Advanced Unified Messaging
CTI	Computer Telephony Integration, a utilização do telefone através do computador
DNIS	Dialed Number Identification Service
DTMF	Dual Tone Multi Frequency, Discagem por multifrequência
IM	Integrated Messaging
IVR	Interactive Voice Response
MF	Discagem por multifrequência
MSP	Provedor de serviços
REDIR	Número desviado
SMS	Serviço de mensagens curtas (SMS)
TTS	Text To Speech, conversão de texto para voz
TUI	Telephone User Interface, interface de usuário do telefone
TUM	True Unified Messaging
UI	User Interface, interface de usuário
UM	Unified Messaging

Índice remissivo

A

- Adicionar conferência de voz/web 54
- Advanced Unified Messaging (AUM) 77
- ANI, Automatic Number Identification 77
- Apresentação das imagens no manual 6
- Armazenador de mensagens (Message Store) 77
- ASR, Automatic Speech Recognition 77
- AUM, Advanced Unified Messaging 77
- Automatic Number Identification (ANI) 77
- Automatic Speech Recognition (ASR) 77

B

- Banco de dados local (Cache) 69

C

- Caixa postal 77
- Computer Telephony Integration (CTI) 77
- Conexão SSL 70
- Conferência
 - alterar conferências periódicas 58
 - conferências periódicas 54
 - criar 53
 - editar 58
 - Opções de edição 59
- Conferência da Web
 - ingressar 57
 - iniciar 56
- Conferência da web
 - adicionar 54
- Conferência de voz
 - adicionar 54
 - controlar 63
 - ingressar 56
 - iniciar 56
 - número de pontes de conferência 54, 55
 - PIN da conferência 54, 55
- Controlar a conferência 63
- CTI, Computer Telephony Integration 77

D

- Dialed Number Identification Service (DNIS) 77
- Diferenças na função de Responder com Voicemail 28
- Discagem por multifrequência 78
- DTMF, Dual Tone Multi Frequency 78
- Dual Tone Multi Frequency (DTMF) 78

E

- Extensão de conferências com o Microsoft Outlook 2003 50
- Extensões do Outlook
 - formulários 11
 - geral 7
 - Outlook 2007 9

F

- Fax
 - Adaptar ao tamanho da janela 35
 - Aumentar 35
 - Diminuir 35
 - Girar 180° 36
 - Girar para direita (90°) 36
 - girar para esquerda (90°) 36
 - Imprimir 36
 - inserir objetos gráficos 37
 - inserir texto 37
 - Ir para a página de fax anterior 36
 - Ir para a página de fax seguinte 36
 - Ir para a primeira página do fax 36
 - Ir para a última página do fax 36
 - Modo de página inteira 36
- Firewall 70
- Formulário
 - enviar fax 11
 - fax sob demanda 11
 - Geral 11
 - mensagem de SMS 11
- Formulário de fax
 - Avançar um nível 40
 - Desenhar elipse 38
 - Desenhar linha 38
 - Desenhar retângulo 38
 - Desenhar retângulo arredondado 38
 - Desenhar seta 38
 - editar documento de fax 12
 - editar mensagem de fax 34
 - encaminhar documento de fax 12
 - endereçamento de fax 20
 - Enviar documentos de fax “Em nome de...” 12
 - enviar fax 19
 - funções de visualização de fax 37
 - Inserir texto 38

- janela de mensagens de fax 37
- janela de pré-visualização de fax 34, 35
- mostrar documento de fax 12
- objeto de texto, alinhamento 39
- objeto de texto, cor 39
- objeto de texto, estilo 39
- objeto de texto, fonte 39
- objeto de texto, segundo plano 39
- objeto de texto, tamanho 39
- Objeto em primeiro plano 39
- Objeto em segundo plano 39
- responder documento de fax 12
- Selecionar objetos 38
- Voltar um nível 40
- Formulário de fax sob demanda
 - fax sob demanda 22
- Formulário de voicemail
 - editar voicemail 43
 - encaminhar voicemail 12
 - janela de edição 48
 - parâmetros de reprodução 45
 - Reprodução de voz pela placa de som 31
 - Reprodução do correio de voz através do telefone 25, 31
 - Reprodução do correio de voz pela placa de som 25
 - reproduzir voicemails 12
 - responder voicemail 12
 - voicemail com texto e comentário de voz 12
 - voicemails na caixa de entrada 34
- H**
 - Habilitação do MSP para o Windows Vista ou Windows 7 72
 - Habilitação do MSP para o Windows XP 71
- I**
 - Ícones e sinais 6
 - IM, Integrated Messaging 78
 - Integrated Messaging (IM) 78
 - Interactive Voice Response (IVR) 78
 - Interface de transações 69
 - Interface de usuário 78
 - Interface Store & Forward 69
 - IVR, Interactive Voice Response 78
- M**
 - MSP, Service Provider (provedor de serviços) 69
- N**
 - Número desviado (REDIR) 78

- O**
 - Operação offline, Outlook XP 8
- P**
 - Papel de fax 20
 - Participante da conferência, externos 55, 62
 - Participante externo da conferência 55, 62
 - Pasta do Xpressions 67
 - Porta 8944 70
 - Porta 8945 70
 - Provedor de serviços (MSP) 69, 79
- R**
 - REDIR, número desviado 78
- S**
 - Sinais e ícones utilizados no manual 6
 - SMS, serviço de mensagens curtas 79
- T**
 - Text To Speech (TTS) 79
 - Tipos de conferências
 - conferência de voz/web combinadas 52
 - conferências da web 52
 - conferências de voz 52
 - True Unified Messaging (TUM) 79
 - TTS, Text To Speech 79
 - TUI, Telephone User Interface 79
 - TUM, True Unified Messaging 79
- U**
 - UI, User Interface 78
 - UM, Unified Messaging 79
 - Unified Messaging (UM) 79
- V**
 - Variações das instalações dos formulários 10
 - VM, Voicemail 79
 - Voicemail (VM) 79
- W**
 - Web Assistant (Assistente da Web) 80

